



## QUI PEUT PORTER PLAINTE?

Toute personne (enfant, parent ou tuteur) qui a reçu ou reçoit des services du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire.

## POURQUOI PORTER PLAINTE?

Porter plainte est un geste constructif quand il s'agit d'assurer le respect des droits des usagers et leur satisfaction.

Vous pouvez ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services au Centre jeunesse de Québec.

## À QUI FORMULER UNE PLAINTE?

Vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus ou vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés?

**Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** est là pour traiter votre plainte, promouvoir la qualité des services et s'assurer du respect de vos droits.

## DÉMARCHE À SUIVRE POUR FORMULER UNE PLAINTE?

- 1) Nous vous invitons d'abord à parler directement avec les personnes en lien avec votre insatisfaction (intervenant, chef de service).
- 2) Si toutefois vous demeurez insatisfait et désirez formuler une plainte, vous pouvez vous adresser verbalement ou par écrit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES  
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**  
2915, avenue du Bourg-Royal  
Québec (Québec) G1C 3S2

Téléphone: 418 661-6951

- 3) À sa réception, votre plainte sera enregistrée et le commissaire l'examinera dans les meilleurs délais.
- 4) Il communiquera avec vous et avec les personnes concernées par votre plainte.
- 5) Enfin, il vous informera des conclusions dans un délai de 45 jours et des mesures recommandées s'il y a lieu.
- 6) Si vous jugez la conclusion du commissaire insatisfaisante ou si vous êtes sans réponse après le délai de 45 jours, vous pouvez vous adresser au :

Protecteur du citoyen  
525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone: 418 643-2688  
1 800 463-5070

## VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR FORMULER VOTRE PLAINTE?

### TROIS POSSIBILITÉS S'OFFRENT À VOUS :

- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services **418 661-6951, poste 1520**
- Le comité des usagers **418 661-6951, poste 1188**
- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Capitale-Nationale **418 681-0088** sans frais **1 877 767 2227**

**VOTRE PLAINTE SERA TRAITÉE  
EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ.**