



MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU HAVRE DES FEMMES

Étant une maison d'aide et d'hébergement pour femmes, avec ou sans enfant, victimes de violence conjugale financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le mécanisme de traitement des plaintes est géré par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de notre région.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.


Cette plainte peut être faite par téléphone, par courrier, par courriel ou par télécopieur directement au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSS de Chaudière-Appalaches** :

- Par téléphone : 1 877 986-3587
- Par courrier, vous devez imprimer le formulaire, le remplir et l'acheminer par la poste :
MRC de Lotbinière, Bellechasse, Montmagny et L'Islet
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
55, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 0B8
- Par courriel, vous devez remplir le formulaire et l'acheminer par courriel à l'adresse commissaire.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca
- Par télécopieur, vous devez imprimer le formulaire, le remplir et l'acheminer par télécopieur au numéro : 418 380-6318

Voici le lien pour de plus amples informations : [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services - CISSS de Chaudière-Appalaches \(ciissca.com\)](http://commissaire.plaintes.ca)

Si vous avez besoin d'aide et d'accompagnement, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.



Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

Le Havre des Femmes rend accessible la déclaration de ses services et son mécanisme de traitement des plaintes directement sur son site web à l'adresse suivante : www.lehavredesfemmes.com

La documentation relative aux traitements des plaintes demeure disponible en tout temps dans le cartable de régie interne disposé dans les chambres d'hébergement. Un dépliant d'information se retrouve également sur le babillard principal de la maison d'hébergement. Les femmes qui utilisent nos services externes sont informées verbalement de la procédure de traitement des plaintes et elles ont accès à la documentation papier accessible dans le support à brochures.

Pour de plus amples informations, vous pouvez également communiquer avec la coordonnatrice de la maison d'hébergement au 418 247-7622 ou à l'adresse suivante : coordonnatrice@lehavredesfemmes.com