Mécanisme de plainte :
La loi reconnaît à une personne utilisant les services d'une ressource en hébergement d'urgence le droit de porter plainte si elle est insatisfaite des services qu'elle a reçus.

La plainte peut être portée par écrit ou verbalement et adressée au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. 514 286-6542, numéro sans frais : 1 844 630-5125

Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Pour plus d'informations:
https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/

L'examen de votre plainte :
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.

- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.

- Il recueille, par la suite, des renseignements auprès des personnes en cause.

- Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et il le fait sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.

- Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte.

-Toutes personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte.

Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Votre plainte est traitée en toute confidentialité.

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez recevoir de l'accompagnement dans vos démarches?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui vous vous adressez peut vous aider.

Numéro de téléphone : 514 286-6542 ou le numéro sans frais : 1 844 630-5125

Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

-Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal peut vous assister et vous accompagner dans la formulation de votre plainte.

Numéro de téléphone : 514-861-5998.

Courriel : info@caapidm.ca

Cet organisme communautaire régional est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

Heures d'ouverture de La Sortie / The way out
7jours / 24heures

Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services :
2023-12-15