



# CRDITED

DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC

INSTITUT UNIVERSITAIRE

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES : NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE!

### Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une insatisfaction, exprimée verbalement ou par écrit, concernant les services offerts par l'établissement.

En premier lieu, il est suggéré de discuter en toute confiance d'une insatisfaction avec l'intervenant au dossier de l'utilisateur ou son supérieur immédiat.

### Qui peut formuler une plainte?

L'utilisateur ou son représentant a le droit de formuler une plainte. Elle peut se faire de façon verbale en communiquant directement avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou elle peut être formulée par écrit et acheminée à celui-ci.

L'examen d'une plainte et le suivi qui en découle se font dans la confidentialité. De plus, la loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui formulent une plainte ou qui désirent le faire.

### Que se passe-t-il lorsqu'une plainte est déposée?

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a 45 jours pour l'étudier. Si toutefois l'insatisfaction persiste, l'utilisateur ou son représentant a droit de recours au Protecteur du citoyen :

1 800 463-5070

Le Commissaire local aux plaintes et à  
la qualité des services du  
**CRDITED MCQ - Institut universitaire**  
3255, rue Foucher  
Trois-Rivières  
G8Z 1M6

**819 379-6868, poste 238**

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

### **Vous pouvez vous adresser :**

- Au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)  
**819 537-3911**  
Numéro sans frais **1 877 767-2227**  
[www.caap-mcq.qc.ca](http://www.caap-mcq.qc.ca);
- Au Comité des usagers du  
CRDITED MCQ – Institut universitaire  
**819 379-6868, poste 255**;
- Au Commissaire local aux plaintes et  
à la qualité des services du  
CRDITED MCQ – Institut universitaire  
**819 379-6868, poste 238**.

***Contactez-nous, c'est votre droit!***

**RAPPELEZ-VOUS QUE C'EST  
GRATUIT ET CONFIDENTIEL**

**819 379-6868, poste 238**



Consultez notre site Internet au :

**[www.crditedmcq.qc.ca](http://www.crditedmcq.qc.ca)**