

Mécanisme de plainte de La Maison Marguerite

Nous invitons, toute femme insatisfaite des services reçus, à en discuter auprès des équipes concernées.

Pour commencer parlez-en aux **intervenantes** des différents types d'hébergement. Par exemple, si un souci survient au court terme, il faut en discuter avec les intervenantes du court terme. La même procédure s'ensuit à l'hébergement à long terme. Les intervenantes répondront à votre demande dans un délai d'une semaine et à ce moment-là, elles vous communiqueront l'issue de votre plainte.

En deuxième lieu, si vous êtes insatisfaite de l'issue de votre plainte après discussion avec les intervenantes, vous pouvez communiquer avec les **directrices des différents services**. Les directrices des programmes d'hébergement sont **Madame Marie-Josette Julien**, directrice à l'hébergement court-terme et **Madame Brigitte L'Hérault**, directrice au suivi post-hébergement.

L'issue de votre plainte vous sera communiquée lors d'une rencontre avec les directrices de programmes. Pour cela, elles fixeront un rendez-vous en personne ou par téléphone dans un délai de deux semaines.

Troisièmement, notre directrice, Madame **Mireille Roy**, pourrait fixer un rendez-vous si vous en faites la demande afin de discuter de votre plainte.

De plus, à l'hébergement à long terme, les plaintes traitées au courant de l'année sont recompilées par la directrice, Madame L'Hérault et, une fois par année, elles sont transmises aux membres du CA représentant des résidentes. Ceux-ci traitent les plaintes et les préoccupations des résidentes, qui seront rapportées lors d'une rencontre du conseil d'administration.

Finalement, si vous êtes insatisfaite de vos démarches, il est possible de porter plainte auprès de la commissaire aux plaintes du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL). Le nom de la commissaire est Madame Céline Roy et ses coordonnées sont les suivantes : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Toute personnes victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Le commissaire dispose de 45 jours calendriers après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. 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.

Il est possible de porter plainte par :

- **Par téléphone** : 514 593-3600
- **Par télécopieur** : 514 593-2106
- En vous présentant **aux bureaux** du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : 1311, rue Sherbrooke Est, Montréal, Qc, H2L 1M3
- **Par la poste** : au 1311, rue Sherbrooke Est, Montréal, Qc, H2L 1M3

Revu le : 30 août 2024