

## LE CSSS DE LA POINTE-DE-L'ÎLE

### REGROUPE LES INSTALLATIONS SUIVANTES :

- CLSC de Mercier-Est-Anjou  
9503, rue Sherbrooke Est, Montréal
- CLSC de Pointe-aux-Trembles-Montréal-Est  
13926, rue Notre-Dame Est, Montréal
- CLSC de Rivière-des-Prairies  
8655, boulevard Perras, Montréal
- Centre d'hébergement Biermans  
7905, rue Sherbrooke Est, Montréal
- Centre d'hébergement François-Séguenot  
13950, rue Notre Dame Est, Montréal
- Centre d'hébergement Judith-Jasmin  
8850, rue Bisailon, Montréal
- Centre d'hébergement Pierre-Joseph-Triest  
4900, boulevard Lapointe, Montréal
- Installation Anjou  
7905, boul. Louis-H. La Fontaine, bureau 201, Montréal
- Installation Tricentenaire  
12905, rue Sherbrooke Est, bureau 301, Montréal
- Ressource intermédiaire Claudette Barré  
7979, rue Sherbrooke Est, 6<sup>e</sup> étage, Montréal
- Ressource intermédiaire Limoges  
6923, boul. Les Galeries d'Anjou, 3<sup>e</sup> étage, Montréal
- Ressource intermédiaire Les Pléiades  
11000, rue Ste-Julie, Montréal-Est
- Unité transitoire de récupération fonctionnelle  
Manoir Claudette Barré  
7979, rue Sherbrooke Est, niveau terrasse, Montréal

Vous pouvez joindre le  
commissaire local aux plaintes  
et à la qualité des services,  
M. Pierre Jolin :

- en téléphonant au  
514 356-2572, poste 3251;
- par courrier au  
9503, rue Sherbrooke Est,  
Montréal (Québec) H1L 6P2;
- par télécopieur, au  
514 356-2571;
- par courriel, à  
pierre.jolin.pdi@ssss.gouv.qc.ca.

Site Internet du CSSS :  
[www.cssspointe.ca](http://www.cssspointe.ca)

This document is also available in  
English.

« Assurer le respect  
des droits et la  
satisfaction des  
usagers et des  
résidents »

**INSATISFAIT DES  
SERVICES REÇUS ?**

**VOUS CHERCHEZ  
UNE SOLUTION ?**

**LE COMMISSAIRE  
LOCAL AUX PLAINTES  
ET À LA QUALITÉ  
DES SERVICES PEUT  
VOUS AIDER**



## »» COMMENT FORMULER UNE PLAINTÉ ?

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Pointe-de-l'Île met tout en œuvre pour assurer des services de qualité. Cependant, si :

- vous avez le sentiment de ne pas avoir été bien servi
- vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés
- vous êtes témoin d'une situation contrevenant aux droits d'un usager ou d'un résident
- vous assistez à une situation compromettant la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un résident

n'hésitez pas à communiquer avec M. Pierre Jolin, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de la Pointe-de-l'Île.

- Par téléphone
- Par courrier
- Par télécopieur
- Par courriel
- En personne

Si vous le souhaitez, vous pouvez être assisté ou accompagné par :

- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- une personne de votre choix en qui vous avez confiance, par exemple un parent ou un ami;
- le Comité des usagers du CSSS de la Pointe-de-l'Île, en appelant au 514 353-1227, poste 5018;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Île de Montréal, en appelant au 514 861-5998 ou sans frais au 1 877 767-2227.

## »» COMMENT VOTRE PLAINTÉ SERA-T-ELLE TRAITÉE ?

Sur réception de votre plainte, le commissaire local s'engage, en toute confidentialité, dans une démarche de résolution de problème :

- il recueille votre version des faits;
- il enquête auprès des directions concernées;
- il recherche des solutions mutuellement acceptables;
- il fait les recommandations appropriées pour que la situation ne se reproduise pas.

Le commissaire local vous informe des conclusions de son enquête dans un délai de 45 jours après la date de réception de la plainte.

Si les solutions proposées par le commissaire local ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, selon les coordonnées suivantes :

525, boulevard René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone (Montréal) : 514 873-2032 ou 1 800 463-5070  
Télécopieur: 1 866 902-7130  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)  
Site Internet: [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

Si votre **plainte concerne un médecin ou un pharmacien** du CSSS, le commissaire local reçoit la plainte et l'achemine à un médecin examinateur qui fera l'enquête. Ce médecin vous communiquera ses conclusions dans un délai de 45 jours.

Si les conclusions du médecin examinateur ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser au comité de révision désigné par le conseil d'administration du CSSS de la Pointe-de-l'Île, au 9503, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H1L 6P2, ou appeler au 514 356-2572, poste 3607. Le comité de révision étudie votre demande et vous donnera sa décision finale dans un délai de 60 jours.