



# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## Objectif de la politique

Dans le but d'assurer un traitement adéquat des plaintes, cette politique s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

## Responsable

La responsable de l'application de la politique est madame Marie-Josée Gamache, directrice générale de la Maison Catherine de Longpré et administratrice à la Fondation Catherine de Longpré.

La responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

## Déroulement du traitement des plaintes

Toute plainte est traitée de manière confidentielle. Toute plainte anonyme reçue ne sera pas traitée.

Une plainte devra inclure le nom, le numéro de téléphone, l'adresse civique et courriel du plaignant ainsi que le motif de la plainte.

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à :

*Maison Catherine de Longpré,  
a/s Marie-Josée Gamache, directrice générale  
1140, 20<sup>e</sup> Rue, Saint-Georges (Québec) G5Y 7M1  
Courriel : [maison.catherine.delongpre@ssss.gouv.qc.ca](mailto:maison.catherine.delongpre@ssss.gouv.qc.ca)*

- Un accusé de réception de la plainte sera envoyé dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception;
- Un dossier distinct sera ouvert pour chaque plainte reçue, détaillant le motif, l'analyse et la réponse finale au plaignant;
- Le traitement de la plainte sera effectué dans un délai raisonnable, soit dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Advenant une situation exceptionnelle qui aurait pour conséquence de prolonger ce délai, le plaignant sera informé de ce délai imprévu;
- Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, une réponse finale sera envoyée au plaignant, l'informant des raisons claires et détaillées entourant la décision.