



**Service de supervision des droits d'accès**

400 Boul. St-Martin Ouest - bureau 308

Laval, Québec

H7M 3Y8

Tél. : 450 254-0186

sda@perspectivefamille.org

---

## PROCESSUS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous souhaitez formuler une plainte à la suite d'une insatisfaction vécue dans le cadre des services de supervision des droits d'accès reçus chez Perspective Famille, nous vous invitons à :

1. Contacter, dans un premier temps, la coordination des services de supervision des droits d'accès :

- [sda@perspectivefamille.org](mailto:sda@perspectivefamille.org), à l'attention de la Coordinatrice des services de supervision des droits d'accès

Une confirmation de la réception de la plainte vous sera transmise par courriel et un suivi, concernant le(s) motif(s) de la plainte, sera fait dans les 72 heures ouvrables suivant la réception de la plainte (selon les journées d'ouverture du SDA, soit du jeudi au dimanche et en excluant les périodes de vacances de l'organisme).

2. Adresser, en deuxième étape, la situation la Direction de Perspective Famille :

- [info@perspectivefamille.org](mailto:info@perspectivefamille.org), à l'attention de la Directrice de Perspective Famille

Une confirmation de la réception de la plainte vous sera transmise par courriel et un suivi, concernant le(s) motif(s) de la plainte, sera fait dans les 5 jours suivant la réception de la plainte (en excluant les jours fériés et/ou périodes de vacances de l'organisme).

3. Adresser, en troisième étape, la situation au Conseil d'administration de Perspective Famille :

- [conseil.administration@perspectivefamille.org](mailto:conseil.administration@perspectivefamille.org), à l'attention du Président du C.A.

Une confirmation de la réception de la plainte vous sera transmise par courriel et un suivi, concernant le(s) motif(s) de la plainte, sera fait dans les 30 jours suivant la réception de la plainte (excluant les périodes de vacances des Fêtes et vacances estivales).

4. Adresser, en quatrième étape, la situation au Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. La formulation de la plainte peut être verbale ou écrite. Pour le contacter :

- Par téléphone : 450 668-1010 poste 23628
- Par courriel : [plaintes.ccssl@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ccssl@sss.gouv.qc.ca)
- Par la poste : Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services situé au 800, boul. Chomedey Tour A, bureau 301 Laval (QC) H7V 3Y4

*Version modifiée – 18 avril 2024*