



Confidentiel

Formulaire de plainte

À Marie-Vincent, la satisfaction de notre clientèle et de nos partenaires, l'excellence de nos services et la bonne communication sont au cœur de nos valeurs et préoccupations. Le traitement des plaintes représente pour nous une façon de nous assurer de la constance et de la qualité de nos services, et ce, dans une perspective d'amélioration continue de ceux-ci. Chaque plainte est traitée avec diligence et de manière totalement confidentielle.

Avant de formuler une plainte, nous vous suggérons dans un premier temps de discuter de la situation avec le ou la professionnel-le en charge du dossier. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler le problème. Si le résultat de cette démarche ne répond pas à vos attentes, vous pouvez en tout temps formuler une plainte auprès de Marie-Vincent, par écrit ou verbalement.

Pour toute **plainte écrite**, nous vous invitons à compléter le présent formulaire et à le transmettre par courriel ou par la poste à Marie-Vincent aux coordonnées situées à la fin de ce formulaire. Une fois complété, le formulaire peut également être déposé à l'accueil de Marie-Vincent.

Pour toute question ou assistance en lien avec ce formulaire ou pour formuler votre **plainte verbalement**, nous vous invitons à communiquer au numéro de téléphone indiqué aux coordonnées précisées à la fin de ce formulaire.

Suite au dépôt de votre plainte, un membre de l'équipe de Marie-Vincent communiquera avec vous dans un délai de quinze jours ouvrables.

Identification de la personne concernée par la plainte (enfant ou parent recevant des services de Marie -Vincent)

Nom : _____ Prénom : _____

Date de naissance (si enfant mineur) : _____
(aaaa- mm-jj)

Langue parlée : _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

N° de tél. _____ Courriel _____

N° de dossier à Marie-Vincent, si connu _____

Identification du plaignant, si distinct

Lien avec la personne concernée par la plainte, le cas échéant :

- ☐ Mère de l'enfant
- ☐ Père de l'enfant
- ☐ Représentant légal de l'enfant (précisez) : _____
- ☐ Autre (précisez): _____

Nom : _____ Prénom : _____

Langue parlée: _____

Adresse : Code postal :

Ville : _____ Téléphone : _____

Courriel (le cas échéant): _____

La plainte

Service concerné :

- ☐ Accueil
- ☐ Services thérapeutiques (évaluation/ traitement)
- ☐ Service de la prévention et la formation
- ☐ Service d'intervention psychosociale
- ☐ Autre (spécifiez : _____)

Description de votre plainte :

Précisez les faits et circonstances de l'événement ou la nature de votre plainte à Marie-Vincent, le-s nom-s de la-des personne-s visée-s par votre plainte (s'il y a lieu), les faits et dates (s'il y a lieu), les démarches que vous avez entreprises en lien avec votre insatisfaction et si vous avez notamment tenté, au préalable, de vous adresser à la-aux personne-s visée-s par votre plainte, de même que les résultats de cette démarche (s'il y a lieu).

[illegible]

Si l'espace n'est pas suffisant, veuillez ajouter une autre feuille en annexe au formulaire.

Vos attentes en lien avec cette plainte :

(Précisez les résultats attendus de votre démarche)

Si l'espace n'est pas suffisant, veuillez ajouter une autre feuille en annexe au formulaire.

☐ Dans le cadre de l'évaluation de la présente plainte, je comprends que le membre de l'équipe de Marie-Vincent chargé d'en assurer le traitement pourrait devoir échanger et communiquer, de manière confidentielle, des renseignements concernant cette plainte avec la/les personne-s directement ou indirectement visée-s ou concernée-s par celle-ci.

Date	Heure	Signature /nom du plaignant

Faites parvenir votre formulaire de plainte complété et signé à :
Service des ressources humaines

Fondation Marie-Vincent
4100 Rue Molson, 3e étage, Montréal (Québec) H1Y 3N1

**Afin de formuler une plainte verbale ou pour de l'aide en
lien avec le présent formulaire, vous pouvez aussi
composer le 514 285-0505**