



Regroupement des familles monoparentales
et recomposées de Laval

Service de supervision des droits d'accès
400 Boul. Saint-Martin Ouest – bureau 308
Laval, Québec
H7M 3Y8
Tél. : 450 254-0186
sda@rfmrl.org

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous souhaitez formuler une plainte suite à une insatisfaction vécue dans le cadre de services de supervision des droits d'accès reçus au Regroupement des familles monoparentales et recomposées de Laval, nous vous invitons à :

1. Contacter, dans un premier temps, madame Annie Farmer, coordonnatrice des services de supervision des droits d'accès. La formulation de la plainte peut être verbale ou écrite. Pour la contacter :
 - Par téléphone : 450 254-0186
 - Par courriel : sda@rfmrl.org - à l'attention d'Annie Farmer, coordonnatrice

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 à madame Valerie Montreuil, directrice du Regroupement des familles monoparentale et recomposée de Laval. La formulation de la plainte peut être verbale ou écrite. Pour la contacter :
 - Par téléphone : 438 379-3407
 - Par courriel : valerie.montreuil@rfmrl.org - à l'attention de Valerie Montreuil, directrice

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 du Regroupement des familles monoparentales et recomposées de Laval. La formulation de la plainte **doit être par écrit**. Pour contacter Mélanie Schonfelder, présidente du conseil d'administration :

- Par courriel : info@rfmrl.org - à l'attention de Mélanie Schonfelder, présidente 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 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.csssl@ssss.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

Pour toutes questions relatives au processus de traitement des plaintes, nous vous invitons à contacter Valerie Montreuil, directrice du RFMRL, au 438 379-3407 ou par courriel à valerie.montreuil@rfmrl.org.

Mis à jour - 26 juillet 2021