

Procédure d'escalade

Le MCN offre son soutien à sa clientèle lorsque celle-ci considère que le fournisseur ne réalise pas tout ce qui devrait être fait pour répondre à sa demande.

Il est donc possible d'escalader directement auprès du fournisseur et au MCN lorsque :

- les délais ne sont pas respectés;
- les actions sont jugées insuffisantes;
- la situation s'aggrave et devient urgente.

Pour une escalade auprès du fournisseur, vous pouvez demander au tiers 1 ou 2 du Centre de service (CdS) de vous mettre en contact avec le gestionnaire d'escalade en fonction. Un numéro de billet d'escalade vous sera alors fourni. Vous devrez le conserver pour un éventuel suivi.

Pour une escalade au MCN, pendant ou en dehors des heures ouvrables, et ce, 24 h/24, 7 j/7, veuillez composer le numéro de téléphone suivant : 418 646-3385. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel à l'adresse suivante :

incidents.critiques.majeurs.escalades.rgt@mcn.gouv.qc.ca.

Note : Pour vous assurer d'une prise en charge rapide, nous vous suggérons de communiquer **par téléphone**.