

Politique et procédure concernant le traitement des plaintes et des appels (des membres de la clientèle et du public)

Politique

L'organisme s'engage à offrir à sa clientèle et aux membres du public des services efficaces et respectueux dans les meilleurs délais. Malgré l'engagement de l'organisme envers la prestation de services inclusifs, accessibles et attentionnés, il est possible que certains membres de la clientèle ou d'autres individus aient des préoccupations à propos des services rendus. L'organisme apprécie les commentaires des membres de sa clientèle et du public et les encourage activement à lui en faire part. De plus, l'organisme s'engage à traiter toute plainte avec discrétion et dans les plus brefs délais.

Les clients(es) sont en droit de déposer des plaintes relatives à tout aspect de leur expérience liée au service, de contester les décisions prises par l'organisme au moyen d'un appel et de demander une résolution pour remédier aux problèmes. L'organisme renseigne les membres de sa clientèle et du public sur leur droit de déposer des plaintes et de contester les décisions au moyen d'un appel. L'équipe de gestion conserve et passe en revue à tous les trimestres un dossier sur les plaintes des membres de la clientèle. Le conseil d'administration est informé le plus rapidement possible de toute plainte formulée par écrit et de celles considérées comme étant des situations à risque élevé. En outre, un sommaire des types de plaintes est présenté annuellement au conseil d'administration. Ce rapport comprend tous les détails sur les moyens employés en vue de résoudre les plaintes.

Procédure

Nous encourageons les membres de notre clientèle ayant des préoccupations à en discuter avec leur prestataire de services.

Si la plainte ne peut être résolue de façon satisfaisante pour le (la) client(e), le (la) client(e) peut suivre les étapes indiquées ci-dessous :

1. Le (la) plaignant(e) peut communiquer avec le (la) superviseur(e) du (de la) travailleur(euse).
2. Le (la) plaignant(e) peut communiquer avec le (la) directeur(trice) exécutif(tive).
3. Le (la) plaignant(e) peut communiquer avec le conseil d'administration de l'organisme.
4. Le (la) plaignant(e) peut communiquer avec l'ordre professionnel approprié.

Les membres de la clientèle et du public peuvent formuler une plainte verbalement ou par écrit ou choisir une tierce partie pour déposer leur plainte.

Toute plainte d'un(e) client(e) reçue par l'organisme, ainsi que toute résolution ou tentative de résolution, doit être documentée et classée dans le dossier du (de la) client(e).