



Do you have a concern?

We want to hear about it!

Bernadette McCann House staff place a high value on working effectively and cooperatively with you. We want to hear any questions, concerns and objections you may have about your involvement with us. We also want you to know about our **Complaints Process**.

1. What do I do when I am unhappy about something having to do with the services or the actions of a staff person?

Please know that you are welcome to speak directly to the staff about what is concerning you. The staff will likely address the problem promptly. The staff person may need to speak to other members of the team and/or the Manager in order to resolve the problem.

2. What do I do if I do not feel comfortable speaking to the staff involved, about the problem?

If you do not feel comfortable speaking about the problem to the staff involved, or if you did speak to the staff involved, but feel that the problem was not resolved, you may speak directly to a **Manager**.

Residential Manager
613.732.7776 extension 111

Outreach Manager
613.732.7776 extension 107

3. How will the Manager help to resolve the problem?

She will work with you and the staff to resolve the problem as appropriately and quickly as possible.

4. What do I do if I am unhappy with the outcome of my discussions with the Manager?

You have the right to speak directly to the **Executive Director at 613.732.7776 extension 103**.

5. What will happen if I speak to the Executive Director?

The Executive Director will ask you to put in writing your opinion about the problem and the actions taken thus far, and why you are unhappy with the outcome. She will arrange to meet with you to review your written complaint. She will speak with involved staff and may invite them to a meeting with you. She will advise you of her decision and what action, if any, may be taken.

6. What do I do if I am unhappy with the outcome of the meeting with the Executive Director?

You may appeal the decision, in writing, to the Board of Directors of the Executive Director's decision. Your written appeal should include all information and decisions to date.

The Chair of the Board will advise you and the Executive Director of the decision of the Board of Directors.

7. What do I do if I am unhappy with the outcome of the appeal meeting with the Chair of the Board?

If you are unhappy with the results of the appeal meeting with the Chair of the Board, you may contact the Area Supervisor of the government Ministry which funds the service or your local member of Provincial Parliament.

A copy of the Agency's Complaints Policy is available upon request.



Avez-vous des préoccupations?

Nous voulons les entendre!

Pour le personnel de BMH, il est très important de travailler avec efficacité et en collaboration avec vous. Nous voulons connaître vos questions vos préoccupations, même les objections que vous pouvez avoir concernant votre implication avec nous. Nous voulons vous faire connaître notre **processus de plaintes**.

1. Qu'est-ce que je fais quand je suis mécontente des actions ou des services rendus par un membre du personnel?

Soyez assuré que vous pouvez parler directement au personnel de ce qui vous préoccupe. Le personnel traitera le problème rapidement. Le membre du personnel pourrait avoir à consulter ses collègues de travail et / ou la gérante pour pouvoir résoudre ce problème.

2. Que faire si vous n'êtes pas à l'aise de parler du problème avec le membre du personnel impliqué?

Si vous n'êtes pas à l'aise de parler au membre du personnel impliqué ou si vous avez parlé au membre impliqué et que vous sentez que le problème n'est pas résolu, vous pouvez parler directement à un gérante.

Gérante Résidentiel
613.732.7776 Poste : 111

Gérante de services communautaires
613.732.7776 Poste : 107

3. Comment la gérante peut aider à résoudre le problème?

Elle travaillera à résoudre le problème de façon adéquate et aussi rapidement que possible avec vous et le personnel.

4. Que puis-je faire si je suis mécontente des résultats de mes discussions avec la gérante?

Vous avez le droit de parler directement à la **Directrice Exécutive 613.732.7776 Poste 103**

5. Qu'arrivera-t-il si je parle à la directrice exécutive?

La directrice exécutive vous demandera de donner, par écrit, votre opinion sur le problème et quelles ont été les actions prises jusqu'à maintenant et les causes de votre insatisfaction face aux résultats. Elle parlera au membre du personnel impliqué et pourra demander une rencontre des personnes impliquées en votre présence. Elle vous informera de sa décision et, s'il y a lieu, des actions qui seront prises.

6. Que puis-je faire si je suis mécontente du résultat de la rencontre avec la directrice exécutive?

Vous pouvez faire appel de la décision de la directrice exécutive en vous adressant par écrit au Conseil de Direction de l'agence. Votre appel rédigé devra inclure tous les renseignements et les décisions prises jusqu'à maintenant. La présidente du Conseil vous avisera ainsi que la Directrice Exécutive de la décision du conseil de direction.

7. Que puis-je faire si je suis insatisfaite des résultats de la rencontre avec la présidente du Conseil de direction?

Si vous êtes insatisfaite des résultats de la rencontre avec la présidente du conseil de Direction concernant votre appel, vous pouvez contacter la Directrice régionale du Ministère qui finance l'agence ou votre député provincial.

Une copie de la politique concernant les plaintes est disponible sur demande.