



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 Superviseur 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 gérant.

Superviseur Résidentiel
613.732.7776 Poste : 106

Superviseur de services communautaires
613.732.7776 Poste : 111

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

La Superviseur 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 Superviseur?

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.