

Politique relative aux plaintes

Contact Hamilton administre les programmes et services suivants :

- le Programme d'accès aux services à l'enfance;
- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, région de Hamilton-Niagara;
- le programme Passeport, région de Hamilton-Niagara.

Contact Hamilton a à cœur d'offrir le meilleur service possible à ses clients et à leur famille, de même qu'aux autres intervenants et fournisseurs de services. Nous accordons une grande valeur aux commentaires et plaintes que nous recevons, car c'est l'un des moyens dont nous nous servons pour mesurer la qualité de notre service.

La présente politique s'applique à toute plainte qui nous est communiquée au sujet de notre organisation, de notre personnel ou de nos bénévoles. La plainte peut être formulée par un client ou un membre de sa famille, ou par un autre fournisseur de services.

Une plainte peut nous être transmise de différentes façons : par la poste, par télécopieur, par courriel ou par toute autre forme écrite ou verbale.

Nous sommes à l'écoute des commentaires que nous recevons. Lorsque nous recevons une plainte, nous examinons la situation du point de vue de la personne, et nous nous efforçons de trouver une solution équitable pour tous les intéressés.

Nous consignons toutes les plaintes que nous recevons et les mesures correctives prises en réponse. Nous examinons régulièrement les plaintes qui nous sont transmises afin de nous assurer que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour offrir le meilleur service possible. Une fois par année, nous présentons au conseil d'administration un rapport sommaire de tous les commentaires reçus et des mesures prises. C'est l'un des moyens que nous utilisons pour assurer la qualité du service.

Quoi faire si vous avez une plainte à formuler

Étape 1

- **Si vous vous sentez à l'aise de le faire, nous vous invitons à soumettre votre plainte ou votre préoccupation au membre du personnel qui vous a servi. Il vous écoutera et s'efforcera de trouver une solution.**
- **Cette personne s'occupera également de consigner la plainte et les mesures prises.**
- **Nous espérons que la plupart des plaintes seront réglées à cette étape.**

Étape 2

- **Si la situation n'a pas été résolue à votre satisfaction à l'étape 1 OU si vous ne vous sentez pas à l'aise de vous adresser au membre du personnel concerné, veuillez demander à parler au directeur ou au superviseur du programme concerné. Cette personne fera de son mieux pour communiquer avec vous dans un délai de 24 heures.**