



Plaintes de clients – Notre politique

Les clients ont le droit de s'exprimer et d'être entendus; leur opinion est importante. À cet égard, la Section encourage les clients à dire ce qu'ils pensent des services qu'ils reçoivent. Notre bureau adopte une culture de non-culpabilité quand il s'agit de donner suite aux commentaires et réactions de nos clients. Un client ou une cliente ne devrait jamais hésiter à faire une plainte de peur des sanctions qui pourraient s'ensuivre. Notre priorité, à la Section, est d'assurer en tout temps la sécurité et le bien-être de nos clients et de nos employés.

Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus

1. Commencez par en parler directement avec la personne concernée. Les problèmes découlent parfois d'un simple malentendu ou d'une mauvaise interprétation qu'une discussion directe avec le principal intéressé permet de régler rapidement sans passer par les canaux officiels. Par contre, nous reconnaissons que cette approche n'est pas toujours réalisable. C'est pourquoi nous avons un processus formel de traitement des plaintes.
2. Communiquez avec le gestionnaire immédiat et/ou procurez-vous le formulaire de plainte pour rédiger une plainte officielle.
3. Remplissez le formulaire en prenant soin d'y noter autant de détails que possible, et soumettez votre plainte à la Section.
 - Vous allez recevoir un accusé de réception dans un délai de deux (2) jours ouvrables.
 - Votre plainte va faire l'objet d'une enquête et vous allez recevoir une réponse par écrit dans les dix (10) jours ouvrables.
 - Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez poursuivre le processus en vous adressant à un niveau de gestion supérieur.

Veillez prendre note de ce qui suit:

- Vous pouvez déposer une plainte à n'importe quel moment, mais plus tôt vous le faites après l'événement en cause et plus il est facile pour nous de clarifier l'information et de régler le problème.
- Vous pouvez porter plainte de façon anonyme – votre plainte sera acceptée et nous ferons tout notre possible pour régler la situation.

- En déposant une plainte, vous consentez automatiquement à ce que des renseignements personnels sur votre santé soient divulgués, afin que la personne contre qui vous portez plainte puisse expliquer ses agissements – sachez cependant que seuls les renseignements pertinents pour le traitement de la plainte seront divulgués.
- Quelqu'un d'autre peut parler en votre nom, si vous le voulez – si vous choisissez de vous faire représenter par quelqu'un d'autre, vous devez fournir une autorisation écrite à la Section.
- Si votre plainte concerne la gouvernance de la Section, elle doit être adressée à nos bailleurs de fonds, qui sont :
 - Le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain
 - Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario
 - La Ville d'Ottawa
 - Le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario
 - Centraide – United Way Ottawa

Des questions?

- Appelez au 613-737-7791



CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION
ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE

Section d'Ottawa

Formulaire de plainte à l'intention des clients

Date: _____

Quel est votre nom? _____

En quoi consiste votre plainte? Qu'est-il arrivé?

Qui d'autre est impliqué ou a été témoin des événements?

Avez-vous parlé directement à la personne concernée de cette affaire? Oui__ Non ____

Comment aimeriez-vous que cette affaire soit résolue?

Par quels moyens pouvons-nous communiquer avec vous?

Numéro de téléphone à la maison: _____ Numéro de cellulaire: _____

Adresse de courriel: _____

Adresse du domicile: _____

Avez-vous d'autres commentaires à ajouter à ce moment-ci?

Apportez, télécopiez ou postez ce formulaire à: L'ACSM – Section d'Ottawa
1355, rue Bank, bureau 301
Ottawa (Ontario) K1H 8K7
Fax: 613-737-7644

N'hésitez pas à nous appeler si vous avez besoin d'aide pour remplir ce formulaire.
N'importe quel employé de la Section vous aidera avec plaisir. Téléphone: 613-737-7791