



Plaintes des clients - Notre politique

Les clients ont le droit de s'exprimer et d'être entendus ; leurs opinions sont appréciées. À cet égard, la Direction générale encourage les clients à faire part de leurs commentaires sur les services qu'ils reçoivent. La Direction générale adopte une culture de non blâme et de non honte lorsqu'il s'agit de traiter les commentaires des clients. À aucun moment, un client ne doit craindre de subir des représailles s'il dépose une plainte. À tout moment, la priorité de la Direction générale est la sécurité et le bien-être de ses clients et de ses employés.

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

1. Tout d'abord, parlez à la personne concernée. Il arrive que des problèmes surviennent à la suite d'un malentendu ou d'une mauvaise interprétation et qu'ils puissent être résolus rapidement et de manière informelle par une communication directe. Nous reconnaissons qu'une telle approche n'est pas toujours possible. C'est pourquoi nous avons mis en place une procédure de plainte formelle.
2. Contactez le responsable direct et/ou préparez une plainte formelle en obtenant une copie du formulaire de plainte.
3. Remplissez le formulaire de plainte avec autant de détails que vous le souhaitez et soumettez-le à la Direction générale.
 - Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte dans les deux (2) jours ouvrables.
 - La direction générale examinera votre plainte et vous fournira une réponse écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables.
 - Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez poursuivre la procédure de réclamation auprès d'un niveau hiérarchique supérieur

A noter :

- La Direction générale fournira ou fera fournir des formats accessibles et des supports de communication sur demande.
- Vous pouvez déposer une plainte à tout moment, mais plus la plainte est déposée tôt, après un événement, plus il est facile de clarifier les informations et de résoudre le problème.
- Vous pouvez déposer une plainte de manière anonyme - elle sera acceptée et le problème sera traité dans la mesure du possible.
- En déposant une plainte, vous consentez à ce que des informations personnelles sur votre santé soient divulguées afin que la personne contre laquelle une plainte a été déposée puisse expliquer ses actions, mais il ne s'agit que d'informations relatives à la plainte.