

Politique de rétroaction des employés et des clients

1.0 Politique

- 1.01 Le CSC CHIGAMIK CHC s'engage à améliorer la qualité des services et des programmes que nous fournissons et à veiller à ce que toute personne qui y a accès et qui travaille dans le centre ait une expérience aussi positive que possible. Nous accueillons et valorisons votre rétroaction sur les deux C et deux P : Compliments, Commentaires, Plaintes et Préoccupations concernant les installations, le personnel, les programmes et services et nous considérons avec intérêt les occasions qui nous permettront de nous améliorer.
- 1.02 Le CSC CHIGAMIK CHC considère les plaintes et préoccupations soulevées comme une occasion d'apprentissage et d'amélioration. La rétroaction peut nous aider à améliorer la prestation des soins et des services et à accroître l'efficacité de l'organisme. Soulever une plainte ou une préoccupation n'aura aucune incidence négative sur les soins que vous recevez et les programmes auxquels vous accédez.

2.0 But

- 2.01 Le présent énoncé de politique et de procédure a pour but de fournir des lignes directrices, qui peuvent être modifiées à l'occasion, afin de faciliter la réception de rétroaction et de souligner la façon dont une plainte ou une préoccupation sera traitée de manière à garantir une réaction uniforme, juste et respectueuse en temps opportun, et à veiller à ce que la rétroaction soit surveillée et utilisée pour améliorer les services et les programmes.

3.0 Portée

- 3.01 La présente politique s'applique à tout visiteur, client, participant aux programmes et employé du CSC CHIGAMIK CHC.

4.0 Responsabilité

- 4.01 Nous informerons les clients et le personnel de la Politique en matière de rétroaction au moment de l'embauche ou de l'inscription auprès du centre. La politique sera affichée dans la salle d'attente à la réception, et publiée sur le site Web et dans le manuel des politiques du conseil d'administration.



4.02 Employés et gestionnaires

- A. Écouter les plaintes et préoccupations et les traiter en toute confidentialité, dans la mesure du possible.
- B. Communiquer avec la personne la plus appropriée de l'équipe de soins et mener une enquête complète et objective sur les plaintes et préoccupations, en temps opportun.
- C. Intervenir au nom d'un client pour s'assurer de transmettre les plaintes et préoccupations à un échelon supérieur le cas échéant.
- D. Partager les compliments, la rétroaction et les commentaires positifs avec l'équipe.

4.03 Direction générale

Rendre compte au conseil d'administration et aux employés, au moins chaque année, en fournissant un résumé de la nature des plaintes, des préoccupations, des compliments et des commentaires reçus, et souligner les tendances et les recommandations aux fins d'amélioration. Fournir également les résultats de toute enquête et les mesures prises par suite d'une plainte formelle.

5.0 **Définition**

- 5.01 Rétroaction : informations ou déclarations d'opinion évaluatives ou rectificatives au sujet d'une action, d'un événement, d'une personne ou d'un processus. La rétroaction peut être fournie par voie d'un compliment, d'une préoccupation ou d'un commentaire informel ou d'une plainte plus formelle.

6.0 **Références**

- 6.01 Manuel de politique sur la protection de la vie privée (*Privacy Policy Manual*)
6.02 Politique en matière de services en français (*French Language Services Policy*)

7.0 **Procédures**

- 7.01 La rétroaction peut être reçue par écrit, verbalement, par télécopieur, par la poste, ou en visitant la section Expérience des clients et des visiteurs sur notre site Web. Pour obtenir le service le plus complet, il vaut mieux fournir un nom et un numéro de téléphone. Les personnes peuvent communiquer avec nous de manière anonyme; toutefois, sans fournir des coordonnées, la réponse de CHIGAMIK à la rétroaction est limitée.

7.02 Processus informel :

- A. Nous encourageons le dialogue informel avec le fournisseur direct de soins ou le responsable du programme d'abord.

- B. Remplir le formulaire de rétroaction des clients disponible dans la salle d'attente à la réception ou en visitant la section Expérience des clients et des visiteurs sur notre site Web.
- C. Si la personne n'est pas satisfaite du résultat de la conversation avec le fournisseur de soins ou le responsable du programme ou souhaite fournir la rétroaction générale, elle peut communiquer avec la personne la plus appropriée selon la nature de la rétroaction :

<p>Sujet général ou lié à la clinique : Coordination de l'expérience des clients : Clientexperience@chigamik.ca ou 705 527-4154 poste 7254</p>	<p>Sujet lié à la confidentialité ou à la protection de la vie privée : Responsable de la protection de la vie privée : privacy@chigamik.ca ou 705 527-4154 poste 7223</p>
<p>Sujet lié à l'accessibilité ou autre question de santé et de sécurité : Responsable de l'accessibilité : accessibility@chigamik.ca ou 705 527-4154 poste 7251</p>	<p>Sujet lié aux services en français : Coordination des services en français : frenchlanguage@chigamik.ca ou 705 527-4154 poste 7200</p>

7.03 Processus formel :

Étape 1 :

- A. Si la plainte ou la préoccupation est une question urgente ou que le processus informel n'a pas réussi, la personne peut présenter une plainte ou préoccupation formelle. Une plainte ou préoccupation formelle est transmise au gestionnaire approprié qui mènera une enquête dans un délai de 5 jours ouvrables.
- B. Selon la plainte ou la préoccupation, on peut demander au client/participant qui l'a présentée d'interrompre l'accès aux services/programmes du centre pendant que l'enquête est en cours. Si la personne a besoin de soins de rechange, le centre déploiera tous les efforts nécessaires pour obtenir un renvoi vers un organisme approprié.
- C. Si la personne n'est pas satisfaite de la réponse à sa plainte ou préoccupation, elle peut la soumettre par écrit à la direction générale.

Étape 2 :

- A. À la réception de la plainte ou de la préoccupation, la direction générale mènera un examen dans un délai de 10 jours ouvrables pour déterminer si les mesures appropriées ont été prises et constater les résultats de ces mesures.



- B. Si la direction générale ne trouve aucune solution, la plainte ou la préoccupation sera transmise à la présidence du conseil d'administration. La rétroaction passe ainsi à l'étape 3.

Étape 3 :

- A. La présidence du conseil d'administration de concert avec les membres exécutifs du CA rencontrent la personne dans un délai de 20 jours ouvrables pour tenter de résoudre la question.
- B. Dans les 45 jours suivant cette réunion, la décision du comité exécutif du conseil d'administration sera communiquée par écrit à la personne et à la direction générale. Si cette dernière étape n'aboutit pas à une solution satisfaisante pour la personne, la présidence du conseil d'administration informera par écrit les mesures à prendre pour un processus externe de traitement de la plainte pouvant inclure un médiateur tiers ou un conseiller juridique, ou les deux.