

Nous apprécions votre feed-back !

Votre feed-back est important pour nous, que ce soit une plainte, un compliment ou une suggestion. Notre but consiste à répondre et à dépasser les attentes de nos clients et parties prenantes. Nous veillons à ce que tout le monde puisse donner son avis. Nous sommes à l'écoute de tous les commentaires, et les utiliserons pour améliorer la prestation de nos services.

Veillez lire cette brochure pour savoir comment nous transmettre vos commentaires, car elle renferme des renseignements utiles.

Table des matières

En quoi consiste Contact Hamilton.....	2
Que faire lorsque vous voulez donner du feed-back... ..	2
Que faire pour porter plainte..... ..	4
Étape 1..... ..	4
Étape 2..... ..	4
Qu'arrive-t-il de vos commentaires ?	5
Confidentialité	5
Formulaire de feed-back	6
Remarques :	7

En quoi consiste Contact Hamilton...

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation est un organisme consacré aux gens qui recherchent de l'information et/ou des services pour :

- Enfants et adolescents avec des besoins émotifs, problèmes de comportement ou de développement
- Adultes avec des difficultés de développement

Contact Hamilton fournit des renseignements sur les services communautaires disponibles, ainsi que sur la loi en vigueur. Contact Hamilton aide les gens admissibles aux services à en faire la demande, et les oriente vers les services et soutiens appropriés.

Que faire lorsque vous voulez donner du feed-back...

Le processus de soumission de feed-back de Contact Hamilton est accessible à tous. Cela signifie que tout le monde peut nous donner du feed-back, que ce soit une plainte, un compliment ou une suggestion pour une amélioration. Il existe plusieurs façons de donner du feed-back.

Vous pouvez soumettre du feed-back pour vous-même ou au nom d'une organisation ou de quelqu'un que vous représentez, comme un parent, un frère ou une sœur, ou une personne qui offre du soutien. Votre feed-back peut être anonyme, ou vous pouvez demander une réponse en indiquant votre nom et vos coordonnées.

Cette brochure, ainsi que notre formulaire de feed-back, sont offerts en gros caractères sur demande.

Vous pouvez nous soumettre votre feed-back en personne et par téléphone durant les heures de bureau (lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00), ainsi que par courriel, par télécopieur et par la poste, selon la méthode qui vous convient.

Il existe plusieurs façons de nous soumettre du feed-back :

En personne : Veuillez appeler le bureau (voir les numéros de téléphone ci-dessous) et prendre rendez-vous avec le directeur responsable. Une réunion sera organisée à la date et l'heure qui vous conviennent.

Téléphone : Pour tout ce qui concerne les services aux enfants, veuillez appeler le 905-570-8888, et demander à parler au directeur.

Pour tout ce qui concerne les services aux adultes atteints d'un handicap de développement ou Passeport, veuillez appeler le 1-877-376-4674.

Courriel : Pour tout ce qui concerne les services aux enfants, veuillez écrire à info@contacthamilton.ca

Pour tout ce qui concerne les services aux adultes atteints d'un handicap de développement ou Passeport, veuillez écrire à info@dsohnr.ca

Télécopieur : Veuillez remplir le formulaire de feed-back du client, ou faire parvenir une note par télécopieur à : 905-522-5998.

Courriel : Veuillez remplir le formulaire de feed-back du client, ou faire parvenir une note par la poste :

Contact Hamilton
Attention : Feedback
4 – 140 King Street East
Hamilton, ON L8N 1B2

Si vous désirez donner du feed-back d'une manière qui n'est pas indiquée ici, notre personnel discutera des options avec vous, selon vos besoins particuliers. Veuillez appeler le 905-570-8888 (pour le feed-back des services aux enfants) ou 1-877-376-4674 (pour le feed-back des services aux adultes atteints d'un handicap de développement) pour discuter de vos options.

Que faire pour porter plainte.....

Étape 1

Si vous êtes à l'aise, n'hésitez pas à soumettre votre plainte ou préoccupation à l'employé qui vous sert, et cette personne vous écoutera et cherchera à résoudre le problème.

L'employé inscrira la plainte et les mesures prises au registre.

Nous espérons que la plupart des plaintes auront été résolues à cette étape.

Étape 2

Si votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction à l'étape 1, OU si vous n'êtes pas à l'aise avec l'employé concerné, veuillez demander à parler au directeur de ce service (services aux enfants ou services aux adultes ayant une déficience intellectuelle).

Qu'arrive-t-il de vos commentaires ?

Si vous laissez vos coordonnées, un employé de Contact Hamilton vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables.

Tous les commentaires que nous recevons seront inscrits au registre, puis remis au directeur du service qui les analysera et prendra les mesures nécessaires.

En outre, une fois par année, le Conseil d'administration se verra remettre un rapport sommaire de tout le feed-back reçu et des mesures prises. Cela constitue une méthode de contrôle de la qualité.

Si votre feed-back concerne un organisme / partenaire communautaire autre que Contact Hamilton, nous accuserons réception de votre feed-back dans un délai de deux jours ouvrables, et avec votre consentement, fera parvenir votre feed-back et vos coordonnées à ce partenaire / cet organisme, afin qu'il vous réponde.

Confidentialité

Pour toutes questions concernant la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par Contact Hamilton, veuillez communiquer avec :

Responsable de la vie privée

Téléphone : 905-570-8888 ou 905-297-5604 ou

Sans frais le 1-877-376-4674

Formulaire de feed-back

Faites-nous part de votre expérience au sein de notre organisation. Votre feed-back est très apprécié.

Services aux enfants

Services aux adultes (SOPDI)

Passeport

Êtes-vous satisfait de votre expérience ?

Êtes-vous insatisfait de votre expérience ?

Souhaitez-vous nous en dire davantage ?

Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez indiquer vos coordonnées (en lettres moulées).

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Remarques :