

RÉTROACTION, COMPLIMENTS ET PLAINTES DES CLIENTS

La Société Elizabeth Fry d'Ottawa encourage les personnes qui utilisent ses services à lui faire part de leurs rétroactions, de leurs compliments et de leurs plaintes. Cette rétroaction nous permet de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité de nos services afin de nous assurer qu'ils répondent à des normes élevées.

PROCÉDURE DE PLAINTE

***ÉTAPE 1*** : **Parler au travailleur de soutien ou au personnel du programme**

Si la plainte n'est pas résolue ou si vous ne vous sentez pas à l'aise pour parler au travailleur social ou au personnel du programme, passez à l'**étape 2.**

***ÉTAPE 2*** : **S'adresser au gestionnaire du programme**

Le gestionnaire du programme tentera de résoudre la plainte de manière informelle avec les personnes concernées. Si la plainte ne peut être résolue de manière informelle, passez à l'**étape 3.**

***ÉTAPE 3*** : **S'adresser à la directrice générale**

Veuillez remplir le formulaire de plainte de la Société Elizabeth Fry d'Ottawa et le faire parvenir à la directrice générale. Cette dernière disposera de dix (10) jours ouvrables pour traiter la plainte. Si la plainte n'a pas été résolue par la directrice générale dans les dix (10) jours ouvrables, elle sera portée à l'attention de la présidente du conseil d'administration.

Lorsque la présidente du conseil d'administration reçoit la plainte, elle fournira une réponse à la directrice générale dans les dix (10) jours ouvrables suivant la consultation du comité exécutif. Toutes les décisions rendues par la présidente du conseil d'administration sont définitives.