

Feedback Guidelines

Dealing with feedback or concerns is not easy but it can be productive if we all work together

Philosophy

CMHA would like to assist individuals in becoming aware of the importance of possessing good conflict resolution skills.

This process helps identify potential situations and how they can be approached, defused and ultimately resolved.

Where do I begin?

The following steps can be taken (within a 30 day response time for any feedback) if you are dissatisfied with our services or staff:

- Discuss your feedback or concerns with the staff person.
- If your feedback or concerns remain unresolved, submit your concern in a written format to the Manager of the program with which you have the feedback. The Manager will respond within 5 working days.
- If your feedback or concerns remain unresolved, submit your concern in a written format to the Director of Operations. The Director will respond within 5 working days.
- If your concerns remain unresolved, you can forward a written response to the CEO who will meet with you in person and you will be notified within 5 working days of an appointed time to resolve the issue.

Most concerns can be dealt with at the staff level

Contacts

Main Office:

111 Elm St., Suite 100, Sudbury, ON
P3C 1T3

Tel: (705) 675-7252

Fax: (705) 675-7247

Toll Free: 1-866-285-2642

E-mail: info@cmha-sm.on.ca

Website: sm.cmha.ca

Office Hours: Monday - Friday
8:30 – 4:30

Wednesday 8:30 – 18:00

Manitoulin Office:

Box 666, 11 Meredith Street,
Little Current, Ontario P0P 1K0
(705) 368-0756

Espanola Office:

407 Centre St,
Espanola Ontario P5E 1J5
(705) 869-5631

Lignes directrices pour présenter une rétroaction

*Il n'est pas facile de présenter
une rétroaction ou
préoccupation mais le
processus peut être productif si
nous travaillons tous ensemble.*

Philosophie

L'ACSM désire faire connaître l'importance de posséder de bonnes compétences en résolution des conflits.

Ce processus aide à repérer les préoccupations potentielles, à les aborder, à les neutraliser et à les résoudre.

Par où commencer?

Si nos services, ou notre personnel, ne vous ont pas donné satisfaction, vous devez passer par les étapes suivantes (le délai de réponse à toute préoccupation est de 30 jours) :

- Parlez de votre préoccupation au membre du personnel concerné.
- Si vous n'obtenez pas de résolution de votre préoccupation, présentez-la par écrit au Gestionnaire du programme. Si vous avez besoin d'aide pour le faire, adressez-vous à un membre du personnel. Le Gestionnaire du programme vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Si votre préoccupation n'est toujours pas résolue, présentez-la par écrit à la Directrice des opérations. Elle vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Si votre préoccupation n'est toujours pas résolue, présentez-la par écrit à la Directrice générale. Elle vous fixera un rendez-vous dans un délai de 5 jours ouvrables afin de résoudre la préoccupation en question.

La plupart des préoccupations peuvent être réglés au niveau du personnel

Renseignements

Bureau principal:

111 rue Elm, local 100
Sudbury ON P3C 1T3
tél. : (705) 675-7252
télééc. : (705) 675-7247
sans frais : 1-866-285-2642

courriel : info@cmha-sm.on.ca

site Internet : sm.cmha.ca

heures de bureau: lundi - vendredi
8h30 – 4h30

Mercredi 8h30 – 18h00

Bureau Manitoulin:

11, rue Meredith, C.P. 666
Little Current, Ontario P0P 1K0
(705) 368-0756

Bureau Espanola:

407 Centre St,
Espanola Ontario P5E 1J5
(705) 869-5631