# Aperçu

L’Association canadienne pour la santé mentale – Sudbury/Manitoulin (ACSM-S/M) reconnaît que les particuliers pourraient vouloir déposer des plaintes et exprimer des préoccupations à l’égard de ses services. Le présent dépliant explique les étapes que vous devez suivre et le processus auquel nous devons participer afin de régler vos plaintes et vos préoccupations.

**Compliments et dons**

Nous aimons aussi recevoir des rétroactions positives. Lorsque quelque chose de bien vous arrive, parlez-en avec votre travailleur ou écrivez-nous pour nous en informer. Parfois, une personne désire offrir un cadeau au travailleur qui l’a aidée. Votre générosité est bien appréciée, mais il est malheureusement interdit aux travailleurs de recevoir des cadeaux. Le plus beau cadeau que vous pouvez nous faire, c’est de partager votre reconnaissance et votre rétroaction avec nous par écrit ou en ligne.



Juin 2022

**Communiquez avec nous**

Association canadienne pour la santé mentale – Sudbury/Manitoulin

Plaintes et préoccupations

111, rue Elm, bureau 100Sudbury (Ontario) P3C 1T3

Téléphone : 705 675-7252

Télécopieur : 705 675-7247

Courriel : [info@cmha-sm.on.ca](mailto:info@cmha-sm.on.ca)

Site Web : <https://sm.cmha.ca/fr/>











**Plaintes et préoccupations**

L’ACSM-S/M reconnaît le droit des particuliers et des autres de déposer des plaintes, d’exprimer leurs préoccupations et d’obtenir de l’information à l’égard de ses services. Nous avons pour engagement de composer avec vos plaintes et vos préoccupations dans un délai raisonnable et d’une manière respectueuse. Cela dit, nous apprécions toute rétroaction constructive.

Nous désirons connaître vos opinions. Le présent dépliant fournit les étapes que vous devez suivre et le processus auquel nous devons participer afin de régler vos plaintes et vos préoccupations.

Vous pouvez lire l’intégralité de notre politique relative aux plaintes et aux préoccupations dans notre site Web. Vous pouvez aussi demander une copie papier de celle-ci à un travailleur.

Nous savons qu’il peut être difficile de déposer une plainte ou d’exprimer une préoccupation, mais nous apprécions votre rétroaction. Vous pouvez nous soumettre une plainte ou une préoccupation sans mettre en péril les services que vous recevez et la qualité de vos soins.

Vous pouvez soumettre une préoccupation ou une plainte dans notre site Web, par téléphone ou en personne en remplissant un formulaire à n’importe lequel de nos emplacements. Vous pouvez demander à n’importe quel membre du personnel de l’ACSM-S/M de vous procurer un formulaire de plainte ou de préoccupation.

**Veuillez noter que toutes les questions concernant la protection de la vie privée seront acheminées à l’agent de protection de la vie privée de l’ACSM-S/M.**

**Veuillez noter que toutes les questions concernant les services en français seront acheminées au directeur des programmes et de la planification de l’ACSM-S/M.**

**Étapes que vous devez suivre**

**Étape 1 :**

Dans la mesure du possible, parlez directement avec la personne à laquelle se rapporte votre préoccupation ou votre plainte.

## Si vous pensez ne pas pouvoir parler directement avec cette personne ou si votre problème n’est pas réglé...

**Étape 2 :**

Parlez avec le superviseur du programme ou soumettez-lui votre préoccupation ou votre plainte par écrit. Le superviseur doit vous répondre dans les cinq (5) jours ouvrables.

## Si votre problème n’est pas réglé...

**Étape 3 :**

Parlez avec le gestionnaire du programme ou soumettez-lui votre préoccupation ou votre plainte par écrit. Le gestionnaire doit vous répondre dans les cinq (5) jours ouvrables.

## Si votre problème n’est toujours pas réglé...

**Étape 4 :**

Soumettez votre préoccupation ou votre plainte par écrit au directeur. Le directeur doit vous répondre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre préoccupation ou plainte afin de confirmer qu’elle a bien été reçue et de discuter des attentes. Le directeur passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte et vous fournira une réponse écrite dans les vingt (20) jours ouvrables.

## Si votre problème n’est toujours pas réglé...

**Étape 5 :**

Soumettez votre préoccupation ou votre plainte par écrit au directeur général et celui-ci vous rencontrera en personne. Il communiquera avec vous dans les cinq (5) jours ouvrables afin de fixer une heure pour discuter du problème. Le directeur général passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte et vous fournira une réponse écrite dans les vingt (20) jours ouvrables.

**Étapes que nous devons suivre**

**Étape 1 :**

Nous vous encourageons dans toute la mesure du possible à parler directement avec la personne à laquelle se rapporte votre préoccupation ou votre plainte. Cette personne doit tenter de régler le problème avec vous.

## Et si le problème n’est toujours pas réglé?

**Étape 2 :**

Vous pouvez demander à n’importe quel travailleur de vous procurer un formulaire de plainte ou de préoccupation et nous vous aiderons à le remplir, si besoin est. Les travailleurs peuvent aussi vous aiguiller vers le formulaire dans notre site Web. Nous remettrons le formulaire dûment rempli au superviseur approprié, lequel doit vous répondre dans les cinq (5) jours ouvrables.

**Et si le problème n’est toujours pas réglé?**

**Étape 3 :**

Le gestionnaire passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte. Nous pourrions exiger une rencontre de toutes les personnes concernées en vue de tenter de régler le problème. Le gestionnaire doit vous répondre dans les cinq (5) jours ouvrables.

**Et si le problème n’est toujours pas réglé?**

**Étape 4 :**

Le directeur des Programmes et de la Planification passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte. Nous pourrions exiger une rencontre de toutes les personnes concernées en vue de tenter de régler le problème. Nous devons fournir une réponse écrite à votre plainte ou préoccupation dans les vingt (20) jours ouvrables.

**Et si le problème n’est toujours pas réglé?**

**Étape 5 :**

Le directeur général doit communiquer avec vous dans les cinq (5) jours ouvrables afin de fixer une heure pour vous rencontrer en personne. Il passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte et vous fournira une réponse écrite dans les vingt (20) jours ouvrables.