



PRÉOCCUPATIONS ET COMPLIMENTS PAR RAPPORT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Notre organisme considère avec attention et respect toutes les plaintes dans le but d'améliorer la qualité de ses services en français. Un client ou une cliente qui n'est pas servi(e) dans la langue officielle dans laquelle il/elle a indiqué souhaiter être servi(e) peut déposer une plainte dans la langue officielle de son choix **par écrit** ou **verbalement**, y compris par **téléphone**, et ce, sans crainte de représailles par qui que ce soit.

Vous avez une préoccupation à nous partager par rapport aux services en français ?

1. **Parlez** de votre préoccupation avec **la personne en question**. Vous pouvez être accompagné(e) d'une personne pour vous appuyer. Vous devez alors aviser le gestionnaire du programme afin que les arrangements nécessaires soient mis en place.
2. **Si votre préoccupation n'est pas résolue**, présentez-la **par écrit** au **gestionnaire du programme** qui vous répondra dans un délai de 7 jours ouvrable.
3. **Si votre préoccupation n'est toujours pas résolue**, présentez-la **par écrit** à la **direction des services** qui vous répondra dans un délai de 7 jours ouvrable.
4. **Si votre préoccupation n'est toujours pas résolue**, présentez-la **par écrit** à la **direction générale**. La direction générale fixera alors un rendez-vous dans un délai de 7 jours ouvrable afin de résoudre votre préoccupation.

Des **compliments** par rapport aux services en français devraient être partagés avec le **gestionnaire de programme** pour s'assurer qu'ils soient documentés et partagés avec la personne en question.

Nous vous invitons également à partager votre expérience des services en français par l'entremise d'un **sondage** disponible à la **réception** ou dans la section **nos politiques** de notre site web www.cmhact.ca/fr.