

INSPIRE – SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES			
Manual	Agence	Numéro	O 2.06
Section	Opérationnelle	Page	1
Sujet	Commentaires - LAPHO	Date d'entrée en vigueur	septembre 2025
Publié par	Directeur Exécutif	Cycle de revision	3 years
Remplace		Date de revision	septembre 2027

1. POLITIQUE

Inspire Community Support Services recognizes that receiving feedback provides a valuable opportunity to learn and improve. Inspire CSS also recognizes the rights of our customers to offer a suggestion, make a complaint, or compliment us on the way we provide goods or services.

2. OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de décrire le processus de réception et de réponse aux commentaires, et de détailler comment et où les informations relatives à notre politique en matière de commentaires seront publiées.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés.

3. PROCÉDURE

1.01 Recevoir des commentaires

Les personnes handicapées peuvent utiliser différents moyens de communication. Afin de rendre notre processus de rétroaction aussi accessible que possible, Inspire CSS accepte les plaintes, suggestions et/ou compliments sous divers formats.

Les clients sont invités à nous faire part de leurs commentaires sur la façon dont nous fournissons nos produits et services aux personnes handicapées de différentes manières, notamment, mais sans s'y limiter:

- En personne
- Par telephone
- Par écrit
- Par courriel

INSPIRE – SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES			
Manual	Agence	Numéro	O 2.06
Section	Opérationnelle	Page	2
Sujet	Commentaires - LAPHO	Date d'entrée en vigueur	septembre 2025
Publié par	Directeur Exécutif	Cycle de revision	3 years
Remplace		Date de revision	septembre 2027

Afin d'aider Inspire – Services de Soutien Communautaire à donner suite aux commentaires reçus, dans la mesure du possible, les informations suivantes doivent être fournies :

- Date et heure
- Description de la plainte, suggestion ou compliment
- Commentaires supplémentaires
- Coordonnées (de la personne qui souhaite être contactée)

Les employés sauront comment traiter et aider les clients qui ont des plaintes, des suggestions ou des compliments à formuler au sujet des services de l'agence.

1.02 Répondre aux commentaires

Tous les commentaires reçus concernant la manière dont Inspire – Services de Soutien Communautaire fournit des biens et des services aux personnes handicapées seront transmis au service des ressources humaines. Les commentaires seront regroupés, examinés et classés par catégorie (plainte, suggestion ou compliment).

Un dossier sera conservé, contenant les détails, le suivi et les mesures à prendre.

Si le formulaire de commentaires indique que le client souhaite être contacté, Inspire CSS répondra dans un délai de dix (10) jours ouvrables, soit par écrit, en personne, par courrier électronique, par téléphone ou par tout autre moyen permettant à la personne de recevoir la réponse, accusant réception des commentaires et décrivant les mesures à prendre.

INSPIRE – SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES			
Manual	Agence	Numéro	O 2.06
Section	Opérationnelle	Page	3
Sujet	Commentaires - LAPHO	Date d'entrée en vigueur	septembre 2025
Publié par	Directeur Exécutif	Cycle de revision	3 years
Remplace		Date de revision	septembre 2027

1.03 Avis relatif au processus de rétroaction

Les informations relatives au processus de réception et de traitement des commentaires par Inspire Community Support Services seront facilement accessibles au public.

Inspire CSS informe le public de son processus de traitement des commentaires de plusieurs manières, notamment :

- Notice posted and forms available in reception areas.
- Notice posted and forms available on our website.

SURVEILLANCE

Méthode

Rapports internes

Fréquence

Selon les besoins

6. PIÈCES JOINTES

Formulaire de commentaires et de plaintes - AODA