

Processus de Plainte des Clients de l'AMCF

L'AMCF s'engage à fournir un soutien de manière respectueuse et inclusive. Les clients de l'AMCF ont le droit de déposer une plainte concernant un service ou un employé de l'AMCF. Les plaintes sont considérées comme une opportunité d'améliorer la qualité des services de l'AMCF. Voici le processus que les clients peuvent suivre pour aborder toute préoccupation qu'ils pourraient avoir. Dans ce document, « vous » ou « votre » fait référence au client de l'AMCF. Les clients doivent communiquer avec l'AMCF au sujet de leurs préoccupations dès que possible. Toutes les plaintes sont confidentielles et ne seront partagées qu'avec les membres du personnel de l'AMCF concernés. Le processus de plainte de l'AMCF peut inclure les étapes suivantes :

<p>Communication avec l'AMCF</p>	<p>Si vous êtes insatisfait d avec un employé de l'AMCF, essayez de communiquer avec lui et d'expliquer ce que vous ressentez ; souvent, les préoccupations peuvent être résolues facilement une fois que l'employé de l'AMCF en est informé, sans qu'il soit nécessaire de prendre d'autres mesures.</p> <p>Si vous ne vous sentez pas à l'aise de parler directement avec l'employé de l'AMCF, vous pouvez contacter son gestionnaire. Vous pouvez contacter la réception principale de l'AMCF au 506-454-8292 pour obtenir le nom du gestionnaire avec qui vous souhaitez parler ou envoyer un email à complaints@mcaf.nb.ca.</p> <p>Si votre plainte concerne le gestionnaire, veuillez envoyer un email à complaints@mcaf.nb.ca ou appeler la réception principale de l'AMCF au 506-454-8292 pour demander de l'aide pour déposer une plainte.</p> <p>Si vous êtes un client avant-arrivé, veuillez nous contacter par email à complaints@mcaf.nb.ca . Nous communiquerons avec vous par email, appel téléphonique et/ou visioconférence.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes satisfait de la résolution de la plainte à tout moment du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus plus loin.</p>
<p>Actions de l'AMCF</p>	<p>Une fois que le gestionnaire approprié de l'AMCF est informé de la situation, il :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquera avec vous dans un délai de 7 jours ouvrables pour organiser une réunion dans les 10 jours ouvrables suivants afin de discuter de votre plainte. • Le gestionnaire peut également vous demander de mettre votre plainte par écrit si possible (en anglais ou dans une autre langue), et/ou de demander l'enregistrement électronique de votre plainte verbale. Vous aurez la possibilité de sélectionner un interprète de l'AMCF ou de fournir votre propre interprète. <p>Une enquête formelle sur la situation sera ensuite menée par le gestionnaire, y compris une discussion avec l'employé de l'AMCF concerné. Votre plainte écrite/enregistrée électroniquement devra être fournie au gestionnaire de l'AMCF dans les 10 jours ouvrables suivant votre entretien avec lui.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes satisfait de la résolution de la plainte à tout moment du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus plus loin</p>
<p>Enquête formelle</p>	<p>S'il y a une enquête formelle, vous serez informé par le gestionnaire dans les 10 jours ouvrables suivant la discussion de votre plainte. Le gestionnaire vous répondra par écrit, dans la langue de votre choix, en précisant comment le problème a été enquêté, comment il</p>

	<p>a été résolu, et les prochaines étapes à suivre. Un interprète de l'AMCF ou un interprète de votre choix sera fourni si nécessaire.</p> <p>Si une plainte ne peut être facilement résolue, elle sera escaladée au directeur de l'AMCF concerné, au directeur exécutif ou à un membre du conseil d'administration</p>
<p>Enquête de satisfaction et Appel</p>	<p>Une fois la plainte résolue, vous recevrez un formulaire pour exprimer votre satisfaction concernant le processus de gestion de la plainte.</p> <p>Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse écrite du gestionnaire, votre plainte ainsi que la réponse reçue de l'AMCF seront examinées par un directeur de l'AMCF, et vous serez informé des prochaines étapes. L'AMCF enverra une réponse à votre appel dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de toute communication d'appel de votre part.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes satisfait de la résolution de la plainte à tout moment du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus plus loin.</p>

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations concernant ce processus de plainte ou la manière dont votre plainte est traitée, veuillez envoyer un email à complaints@mcaf.nb.ca ou appeler la réception principale de l'AMCF au (506) 454-8292. Si vous avez besoin d'un soutien en interprétation, veuillez contacter complaints@mcaf.nb.ca.