

Processus de plainte des clients de l'AMCF

L'AMCF s'engage à fournir un soutien d'une manière respectueuse et inclusive. Les clients de l'AMCF ont le droit de déposer une plainte au sujet d'un service ou d'un employé de l'AMCF. Les plaintes sont considérées comme une occasion d'améliorer la prestation des services de l'AMCF. Vous trouverez ci-dessous le processus que les clients peuvent suivre pour adresser leurs préoccupations. **Aux fins du présent document, « vous » ou « votre » fait référence au client de l'AMCF.** Les clients doivent communiquer avec l'AMCF au sujet de leurs préoccupations le plus tôt possible. Toutes les plaintes sont confidentielles et ne seront partagées qu'avec les membres du personnel concernés de l'AMCF. Le processus de plainte de l'AMCF peut comprendre ce qui suit :

<p>Communiquer avec l'AMCF</p>	<p>Si vous n'êtes pas satisfait d'un service rendu par un employé de l'AMCF, essayez de communiquer avec lui et de lui expliquer ce que vous ressentez; souvent, les préoccupations peuvent être résolues facilement une fois que l'employé de l'AMCF le sait et il ne sera plus nécessaire de prendre d'autres mesures.</p> <p>Si vous n'êtes pas à l'aise de communiquer directement avec l'employé de l'AMCF, communiquez avec son supérieur hiérarchique(gestionnaire). Vous pouvez parler à la réception principale de l'AMCF au 506-454-8292 pour trouver le nom de son supérieur hiérarchique(gestionnaire) à qui vous souhaitez parler ou bien vous envoyez un courriel à complaints@mcaf.nb.ca .</p> <p>Si votre plainte concerne le gestionnaire, veuillez envoyer un courriel à complaints@mcaf.nb.ca ou appeler à la réception principale de l'AMCF au 506-454-8292 pour demander de l'aide afin de déposer votre plainte.</p> <p>Si vous êtes un client qui n'est pas encore arrivé, veuillez nous contacter par courriel au complaints@mcaf.nb.ca . Nous communiquerons avec vous par courriel, par téléphone ou par conférence Web.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes convaincu que la plainte a été réglée à un moment donné du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus.</p>
<p>Mesure de l'AMCF</p>	<p>Une fois que le gestionnaire approprié de l'AMCF est au courant de la situation, il doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec vous dans les 7 jours ouvrables pour fixer une rencontre dans les 10 jours ouvrables suivants afin de discuter de votre plainte. • Le gestionnaire peut également vous demander de mettre dans la mesure du possible votre plainte par écrit. (L'anglais ou une autre langue peut être utilisée) et/ou vous demander d'enregistrer électroniquement votre plainte verbale. Vous aurez la possibilité de choisir un interprète de l'AMCF ou de fournir votre propre interprète. <p>Une enquête officielle sur l'affaire par le gestionnaire, y compris une discussion avec l'employé de l'AMCF, aura ensuite lieu. Votre plainte écrite ou enregistrée électroniquement doit être fournie au gestionnaire de l'AMCF dans les 10 jours ouvrables suivant la discussion avec lui.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes convaincu que la plainte a été réglée à un moment donné du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus.</p>

<p>Enquête officielle</p>	<p>S'il y a une enquête officielle, 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, expliquant comment le problème a été examiné, comment il a été résolu et les prochaines étapes. Un interprète de l'AMCF ou un interprète de votre choix sera fourni au besoin.</p> <p>Lorsqu'une plainte ne peut être réglée facilement, elle sera transmise au Directeur de l'AMCF concerné, au Directeur Général ou à un membre du comité d'Administration.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes convaincu que la plainte a été réglée à un moment donné du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus.</p>
<p>Sondage de rétroaction et appel</p>	<p>Une fois la plainte réglée, vous recevrez un formulaire pour exprimer votre satisfaction à l'égard du processus de plainte.</p> <p>Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse écrite du gestionnaire, votre plainte et la réponse que vous avez 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 les 10 jours ouvrables suivant la réception de toute communication d'appel de votre part.</p> <p>Si, en tant que client, vous êtes convaincu que la plainte a été réglée à un moment donné du processus, il n'est pas nécessaire de poursuivre le processus.</p>

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations concernant ce processus de plainte ou la façon dont votre plainte est traitée, veuillez envoyer un courriel 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 matière d'interprétation, veuillez communiquer avec complaints@mcaf.nb.ca.