



## **Vivez-vous une insatisfaction ?**

L'équipe du Chez-Nous de Mercier-Est met tout en œuvre pour offrir les meilleurs services possibles. Nous comptons sur la collaboration de tous nos membres, bénévoles, responsables d'activités et employés pour nous unir autour des valeurs suivantes : la bienveillance, l'entraide, le non-jugement et le respect. Le respect des valeurs est le gage d'un milieu de vie agréable et inclusif pour tous.

Si vous vivez des insatisfactions sur le déroulement de l'une de nos activités, sur la qualité d'un service reçu ou sur le comportement d'un membre, d'un bénévole, d'un responsable d'activité ou d'un employé, nous sommes présents pour vous écouter. Soyez assuré que l'équipe fait de son mieux pour que chaque activité et service proposés soient à la hauteur de vos attentes et que toute demande d'ajustement formulée par un membre est traitée avec soin et diligence.

### **1. Procédure à suivre pour exprimer votre insatisfaction ou pour déposer une plainte**

- Vous pouvez exprimer votre insatisfaction à votre responsable d'activité. Celui-ci se chargera à son tour de communiquer l'information à l'employé concerné. L'employé se chargera de communiquer avec vous dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Vous pouvez également vous adresser à un employé du centre. Celui-ci se chargera de recevoir votre insatisfaction ou votre plainte, d'échanger avec vous pour tenter de trouver une solution ou de référer votre plainte vers l'employé concerné.
- Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la solution proposée par l'employé concerné et que vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez formuler une plainte écrite. Cette plainte sera traitée par la direction générale. Pour formuler une plainte écrite, veuillez vous adresser à n'importe quel employé du centre. Celui-ci remplira un formulaire de plainte avec vous et le transmettra à la direction générale. La direction générale se chargera de communiquer avec vous dans un délai de sept (7) jours ouvrables.
- Si vous n'êtes pas satisfait par la qualité du traitement de la plainte par la direction générale, nous vous invitons à formuler une lettre écrite au conseil d'administration. La lettre doit être déposée au secrétariat à l'attention du président ou de la présidente du CA.
- Sachez qu'à tout moment, vous pouvez émettre vos commentaires et suggestions dans la boîte à suggestion en toute confidentialité. Cette boîte se trouve sur le mur dans l'aire l'accueil (près de l'espace café).

### **2. Demande de remboursement à une activité**

Lorsqu'une demande de remboursement est déposée par un membre, il faut prévoir un délai de quatorze (14) jours ouvrables entre la réception de la demande par la personne responsable et la production dudit remboursement. Le membre recevra un appel lorsque le remboursement sera disponible.