

Vos commentaires sont importants pour nous!

Nous aimerions recevoir votre rétroaction. N'hésitez pas à communiquer avec nous, que ce soit pour formuler une plainte, nous transmettre des compliments ou nous faire part de vos suggestions. Nous avons à cœur de satisfaire et de surpasser les attentes de tous nos clients et intervenants. Nous tenons à ce que tout le monde ait la possibilité de donner son point de vue. Nous tiendrons compte de tous les commentaires qui nous sont envoyés et nous les utiliserons pour améliorer notre mode de prestation des services.

Vous trouverez dans la présente brochure des renseignements utiles sur les différentes façons de nous faire parvenir vos commentaires.

Table des matières

Qui est Contact Hamilton	2
Comment nous faire part de vos commentaires.....	2-3
Comment porter plainte	4
Étape 1.....	4
Étape 2	4
Quel usage fait-on de vos commentaires.....	5
Protection des renseignements personnels.....	5
Formulaire de rétroaction.....	6
Notes.....	7

Qui est Contact Hamilton?

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation est le premier point de contact pour les personnes qui ont besoin de services et/ou d'information concernant :

- les enfants et les jeunes ayant des problèmes de développement ou de santé mentale et/ou un trouble du spectre de l'autisme;
- les adultes ayant une déficience intellectuelle;
- l'aide financière au titre du programme Passeport.

Contact Hamilton offre de l'information sur les services disponibles dans la collectivité ainsi que des renseignements au sujet des lois pertinentes. Il a aussi pour rôle d'aider les personnes admissibles à obtenir des services et d'assurer l'aiguillage vers les services et soutiens appropriés.

Comment nous faire part de vos commentaires

Le processus de rétroaction de Contact Hamilton est accessible à tous. Toute personne peut donc nous transmettre des commentaires, qu'il s'agisse d'une plainte, de compliments ou de suggestions d'amélioration. Plusieurs moyens sont mis à la disposition des personnes qui souhaitent donner une rétroaction.

Vous pouvez soumettre vos propres commentaires ou ceux d'un organisme ou d'une personne que vous représentez, comme un parent, un frère ou une sœur ou une personne de soutien. Vos commentaires peuvent être anonymes, ou vous pouvez demander une réponse en indiquant votre nom et vos coordonnées.

Il est possible d'obtenir, sur demande, la présente brochure et notre formulaire de rétroaction en gros caractères.

Vous pouvez transmettre vos commentaires en personne et par téléphone durant les heures d'ouvertures courantes (de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi), ainsi que par courriel, par télécopieur ou par la poste au moment qui vous convient.

Vous pouvez communiquer avec nous de différentes façons :

En personne : Communiquez avec le bureau (numéros ci-dessous) et demandez un rendez-vous avec le directeur responsable du programme. Une rencontre sera fixée aux date et heure convenant aux deux parties.

Par téléphone : Pour joindre les [Services à l'enfance](#), composez le 905-570-8888 et demandez à parler au directeur.

Pour joindre [SOPDI RHN](#), composez le 1-877-376-4674 et demandez à parler au directeur.

Pour joindre le [programme Passeport](#), composez le 1-866-288-9659 et demandez à parler au directeur.

Par courriel : Pour joindre les [Service à l'enfance](#), écrivez à info@contacthamilton.ca

Pour joindre [SOPDI RHN](#), écrivez à info@dsohnr.ca

Pour joindre le [programme Passeport](#), écrivez à passport@contacthamilton.ca

Par télécopieur : Veuillez remplir le formulaire de rétroaction de la clientèle ou nous faire parvenir votre message au 905-522-6957.

Par la poste : Veuillez remplir le formulaire de rétroaction de la clientèle ou nous faire parvenir votre message à l'adresse postale suivante :
Contact Hamilton
À l'attention de Rétroaction
140, rue King Est, bureau 4, Hamilton (Ontario) L8N 1B2

Si vous souhaitez transmettre votre rétroaction d'une autre manière, notre personnel vous proposera d'autres options, selon vos besoins particuliers. Nous vous invitons à communiquer avec nous afin de discuter des options.

Comment porter plainte

Étape 1

Si vous vous sentez à l'aise de le faire, nous vous invitons à soumettre votre plainte ou préoccupation au membre du personnel qui vous a servi. Cette personne vous écoutera et s'efforcera de résoudre le problème.

Elle consignera également la plainte et les mesures prises.

Nous espérons que votre plainte pourra être résolue à votre satisfaction à cette étape.

Étape 2

Si la situation n'a pas été résolue à votre satisfaction à l'étape 1 OU si vous ne vous sentez pas à l'aise de vous adresser au membre du personnel concerné, veuillez demander à parler au directeur de ce service (services à l'enfance ou services aux adultes ayant une déficience intellectuelle).

Quel usage fait-on de vos commentaires

Si vous indiquez vos coordonnées, un membre du personnel de Contact Hamilton vous enverra une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.

Tous les commentaires que nous recevons sont consignés et remis au directeur du service pour examen et prise des mesures nécessaires.

De plus, une fois par année, le conseil d'administration reçoit un rapport sommaire de tous les commentaires reçus et des mesures prises. C'est l'un des moyens que nous utilisons pour assurer la qualité du service.

Si vos commentaires concernent un organisme/partenaire communautaire autre que Contact Hamilton, nous en accuserons réception dans un délai de deux jours ouvrables et, avec votre permission, nous les acheminerons avec vos coordonnées à l'organisme ou au partenaire concerné, lequel assurera le suivi.

Protection des renseignements personnels

Si vous avez des questions au sujet de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels par Contact Hamilton, veuillez soumettre vos préoccupations à :

Agent de la protection de la vie privée

Téléphone : 905-570-8888 ou 905-297-5604

Numéro sans frais : 1-877-376-4674

Formulaire de rétroaction pour Contact Hamilton

Nous aimerions savoir quelle a été votre expérience de service avec notre organisation. Vos commentaires sont importants pour nous.

Services à l'enfance

SOPDI RHN

Programme Passeport

Êtes-vous satisfait de votre expérience?

Êtes-vous insatisfait de votre expérience?

Pouvez-vous nous donner des précisions?

Si vous souhaitez recevoir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées en caractères d'imprimerie :

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Notes :

Notes :