

# Politique et procédure relatives aux plaintes formelles

## Politique et procédure relatives au droit du client de porter plainte ou de faire appel

### Politique

Tout client a le droit de faire appel ou de porter plainte sur tout aspect de son traitement à l'Agence. Le conseiller informera les clients de leurs droits.

### Procédure

1. Les plaintes des clients seront prises au sérieux et traitées rapidement. Les plaintes des clients doivent être suivies par le gestionnaire ou le directeur approprié. Les plaintes qui ne peuvent être résolues par un gestionnaire/directeur ou qui sont de nature grave seront signalées au directeur général.
2. Les clients doivent être informés à l'admission ou à la séance initiale que:
  - ils peuvent parler à leur conseiller s'ils ont des inquiétudes au sujet des services qu'ils reçoivent; ou
  - ils peuvent communiquer avec le gestionnaire, le directeur ou le directeur général approprié pour exprimer leurs préoccupations. De plus, les clients reçoivent un document d'information lors de leur première séance indiquant leur droit de porter plainte ou de faire appel.
3. Le gestionnaire, le directeur ou le directeur général examinera leurs préoccupations.
4. Une fois que le gestionnaire, le directeur ou le directeur général aura examiné la préoccupation du client:
  - le cas sera discuté avec le conseiller;
  - le client sera informé du résultat.
5. Si le client n'est toujours pas satisfait, il peut écrire au président du conseil d'administration.
6. Un rapport trimestriel, résumant les plaintes des clients au sein des programmes de conseil clinique et de crédit, les mesures prises et les résultats, est fourni au conseil d'administration sur une base trimestrielle et un rapport sommaire de toutes les plaintes des clients est fourni au conseil d'administration sur une base annuelle.

Veuillez vous référer à la politique de l'Agence sur les plaintes formelles (externes) concernant la possibilité pour les clients de communiquer des informations sur des pratiques illégales, des fautes professionnelles ou d'autres actes répréhensibles graves.