



Processus de règlement de plaintes ou de griefs de clients

Droit de recours du client contre MOSAIC

1. Si vous désirez déposer une plainte contre un membre de notre personnel ou à propos d'un service reçu, tentez d'abord de régler le problème avec la personne concernée.
2. Si vous ne vous sentez pas sûr ou êtes mal à l'aise de parler directement avec la personne, vous pouvez demander à parler à son supérieur ou directeur.
3. Si vous n'êtes pas satisfait des solutions proposées en 1 et 2 ci-dessus, vous pouvez vous adresser par écrit au gestionnaire principal ou au directeur pour lui faire part de vos préoccupations.
4. Si vous choisissez cette option, votre missive doit indiquer :
 - a. L'objet de votre plainte (p. ex. : vous vous opposez à une règle établie par MOSAIC; vous n'appréciez pas la manière dont vous avez été traité par un membre du personnel; un membre du personnel a refusé de vous servir; vous croyez qu'un membre du personnel a fait preuve de discrimination contre vous; vous êtes insatisfait des services reçus; les services reçus ont demandé un délai trop long).
 - b. La date de l'incident.
 - c. Les mesures attendues de MOSAIC.
 - d. Toute autre information jugée importante.
5. Vous pouvez demander l'aide d'un membre du personnel pour rédiger votre missive en anglais.
6. Votre missive doit être transmise en anglais ou dans votre propre langue au gestionnaire principal dans le mois suivant l'incident.
7. Le gestionnaire principal demandera de vous rencontrer dans les sept jours suivant la réception de votre missive. Il discutera de vos préoccupations et des solutions possibles.
8. Le gestionnaire principal vous transmettra une réponse écrite dans les sept jours suivant la date de votre rencontre avec lui. Sa réponse résumera la rencontre et vous informera des mesures que MOSAIC prendra ou non.
9. Si vous êtes insatisfait de la réponse, vous pourrez adresser votre missive au directeur en y ajoutant des commentaires. Vous devrez acheminer votre missive dans les sept jours suivant la réception de la réponse du gestionnaire principal.
10. Le directeur demandera de vous rencontrer dans les sept jours suivant la réception de votre missive. Il discutera de vos préoccupations et des solutions possibles.
11. Le directeur vous transmettra une réponse écrite dans les sept jours suivant la date de votre rencontre avec lui. Sa réponse résumera la rencontre et vous informera des mesures que MOSAIC prendra ou non.
12. Si vous êtes insatisfait de la réponse, vous pourrez adresser votre missive au directeur général en y ajoutant des commentaires. Vous devrez transmettre votre missive dans les sept jours suivant la réponse du directeur.

Suite à la page suivante...



Processus de règlement de plaintes ou de griefs de clients

Droit de recours du client contre MOSAIC (suite)

13. Le directeur général demandera de vous rencontrer dans les sept jours suivant la réception de votre missive. Il discutera de vos préoccupations et des solutions possibles.
14. Le directeur général vous transmettra une réponse écrite dans les sept jours suivant la date de votre rencontre avec lui. Sa réponse résumera la rencontre et vous informera des mesures que MOSAIC prendra ou non..
15. Si vous êtes insatisfait de la réponse du directeur général, vous pourrez adresser votre missive au président du conseil d'administration. Vous devrez transmettre votre missive dans les sept jours suivant la réponse du directeur général.
16. Le conseil d'administration vous transmettra une réponse écrite à propos de vos préoccupations dans les quatorze jours. Il s'agira d'une décision sans appel de MOSAIC.
17. MOSAIC continuera à vous servir normalement pendant le processus, sauf s'il s'avère qu'il ne serait pas sécuritaire que son personnel continue de le faire.

Droit de recours du client auprès des autorités compétentes

1. Une fois le processus de règlement de plaintes ou de griefs terminé ou à tout moment en cours de route, les clients peuvent communiquer avec l'une ou l'autre des ressources externes suivantes pour obtenir de l'aide (liste non exhaustive) :
 - a) BC Human Rights Coalition
(Coalition des droits de la personne de la Colombie-Britannique)
www.bchrcoalition.org Téléphone : 604-689-8474
 - b) BC Ombudsman (Ombudsman de la Colombie-Britannique)
www.ombudsman.bc.ca Téléphone : 1-800-567-3247
 - c) Child and Youth Representative
(Protecteur de l'enfance et de la jeunesse)
www.rcybc.ca/ Téléphone : 1-800-476-3933
 - d) BC Office of the Information and Privacy Commissioner
(Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique)
www.oipc.bc.ca Téléphone : 250-387-5629
 - e) Legal Aid (Aide juridique)
www.lss.bc.ca Téléphone : 604-601-6000
 - f) Better Business Bureau
(Bureau d'éthique commerciale)
www.mainlandbc.bbb.org Téléphone : 604-682-2711