

Politique A.3.

Politique en matière de commentaires Formuler une plainte ou un commentaire



**Fondation de l'Hôpital
Brome-Missisquoi-Perkins
Hospital Foundation**

Mis à jour le mardi, 15 août 2023



Table des matières

Politique en matière de commentaires.....	3
Soumettre un compliment ou une suggestion sur le service de la Fondation	3
Déposer une plainte liée au service de la Fondation.....	3
Le processus d'une plainte liée au service	3
Étape 1 – Communiquer avec nous	3
Étape 2 – Déposer une plainte liée au service	4
<i>Après avoir déposé votre plainte liée au service.....</i>	4
Par téléphone ou courriel	4
Par la poste	4
Suivis, amendement et localisation de la présente politique	5



Politique en matière de commentaires

Cette politique vise à encadrer et uniformiser la façon dont les commentaires et plaintes sont traités. Nous nous engageons à répondre à tout commentaire concernant le service aux donateurs et les levées de fonds de la Fondation BMP. Dans le cas où votre commentaire ou votre plainte concerne des services hospitaliers ou médicaux, nous vous dirigerons vers les personnes compétentes au CIUSSS de l'Estrie-CHUS qui pourront traiter votre demande et apporter les changements requis.

Soumettre un compliment ou une suggestion sur le service de la Fondation

Vous pouvez soumettre un compliment au sujet d'une expérience positive en lien avec un service que vous avez reçu de la Fondation. Vos commentaires seront acheminés au gestionnaire ou à l'employé responsable aux fins de reconnaissance.

Vous pouvez soumettre une suggestion visant à améliorer un ou plusieurs services de la Fondation. Vos commentaires seront acheminés au directeur aux fins d'examen.

Déposer une plainte liée au service de la Fondation

Vous pouvez envoyer une plainte liée au service si vous n'êtes pas satisfaits du service reçu de la part de la Fondation. Consultez la charte des droits des donateurs pour en savoir plus sur vos droits de service lorsque vous traitez avec la fondation. Lors de l'examen de votre plainte, un membre de la direction entrera en communication avec vous par téléphone ou par courrier. Le délai de résolution de votre plainte dépendra de la complexité de la situation. Les plaintes liées au service concernent les éléments suivants :

- une erreur qui pourrait donner lieu à un malentendu ou à une omission ;
- un délai de réponse anormal, soit plus de 5 jours ouvrables ;
- le comportement d'un employé ou d'un bénévole ;
- des renseignements de mauvaise qualité ou trompeurs ;
- l'accessibilité ;
- tout autre problème portant sur le service.

Si votre plainte porte sur les services de soins de santé reçus à l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, veuillez communiquer avec le commissaire aux plaintes du CIUSSS de l'Estrie-CHUS 1 866 917-7903 [Formuler une plainte - CIUSSS de l'Estrie - CHUS \(santeestrie.qc.ca\)](https://www.santeestrie.qc.ca)

Le processus d'une plainte liée au service

Étape 1 – Communiquer avec nous

Vous pouvez tenter de régler le problème avec l'employé de la Fondation avec qui vous avez fait affaire ou composer le numéro de téléphone qui se trouve dans la correspondance de la Fondation. Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la façon dont vos préoccupations ont été traitées, vous pouvez demander de discuter du problème avec le directeur général ou avec le président du conseil d'administration si la situation concerne le directeur général.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte liée au service.



Étape 2 – Déposer une plainte liée au service

Transmettez-nous par écrit les informations importantes de votre situation : date, heure (si possible), nom de l'employé, une description sommaire de la situation et comment vous souhaiteriez que la situation soit adressée.

Après avoir déposé votre plainte liée au service

La Fondation prend toutes les plaintes qu'elle reçoit très au sérieux. Le directeur ou le président du conseil d'administration répondra directement à vos préoccupations de façon équitable et rapide. Le temps nécessaire pour régler votre plainte dépend de la complexité de la situation. Notre but est de résoudre votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables.

Par téléphone ou courriel

- 450 266-5548
- info@fondationbmp.ca

Par la poste

Fondation de l'Hôpital BMP
À l'attention du conseil d'administration
950 principale
Cowansville QC J2K 3S2
CANADA

INSPIRÉ DE : Normes de l'Agence du Revenu du Canada [Soumettre de la rétroaction sur le service - Canada.ca](#)



Suivis, amendement et localisation de la présente politique

Élaboré par :	Francis Laramée, directeur général
Emplacement du fichier original :	Onedrive : Fondation BMP\Confidentiel - Documents_POLITIQUES
Accessibilité du document (consultation) :	Onedrive : Fondation BMP\Confidentiel - Documents_POLITIQUES Onedrive : Fondation BMP\Fondation BMP - Documents\EMPLOYÉ(ES)_POLITIQUES FBMP Site web : https://fondationbmp.ca/nos-politiques/
Date d'acceptation et résolution du CA :	08-06 2023 Résolution R816
Responsable de la mise à jour :	Direction générale
Processus d'amendement :	<ol style="list-style-type: none"> 1. La direction générale prépare un projet d'amendement en indiquant les éléments à modifier; 2. Le projet d'amendement est prévu à l'ordre du jour d'une réunion du CA et envoyé aux administrateurs au préalable; 3. Le document est déposé durant la réunion, les administrateurs commentent (s'il y a lieu) et entérinent le changement par voie de résolution; 4. Le responsable de la mise à jour effectue les changements dans le document, incluant la section suivis, amendement et localisation de la présente politique; 5. À l'emplacement du fichier original, une copie de la résolution est déposée avec la nouvelle version du document; 6. Aux endroits où la politique est accessible, les documents sont remplacés par la version à jour.
MISES À JOUR :	<ul style="list-style-type: none"> • 2023-06-08 ; Résolution R816