

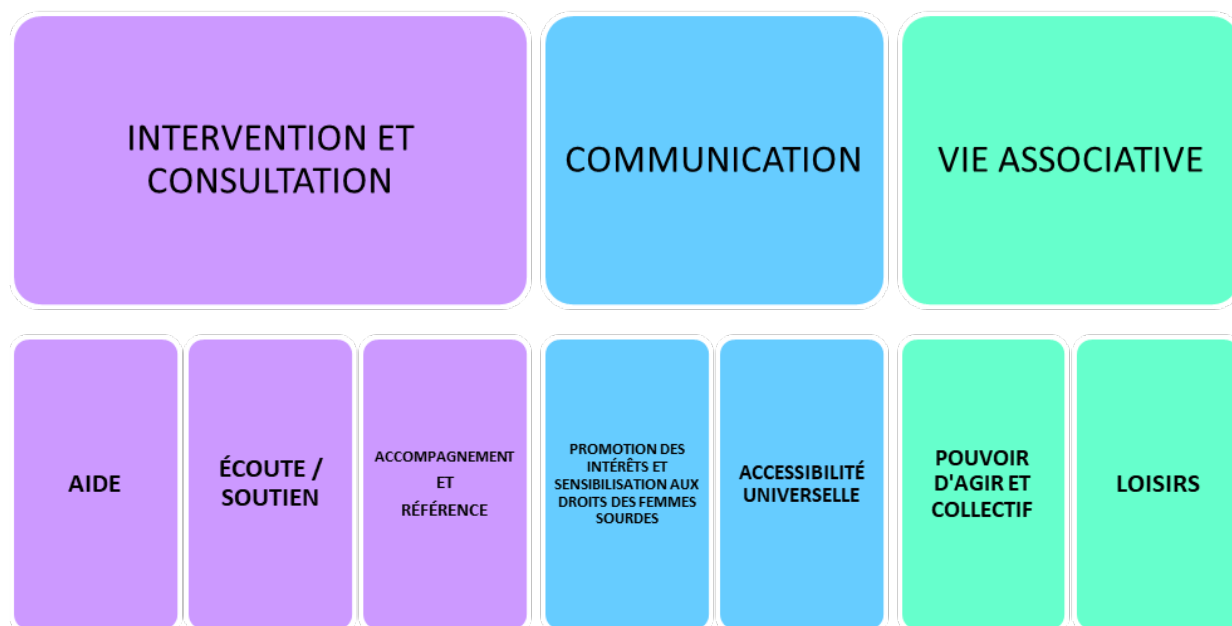
Qualité des services

MISSION

La MFSM contribue à l'accomplissement personnel (estime de soi et pouvoir d'agir) et au développement du plein potentiel de la femme sourde et malentendante et à faciliter son inclusion sociale.

Tout cela dans une approche d'accessibilité communicationnelle universelle (traduction vidéo LSQ...)

NOS SERVICES



ENGAGEMENTS

CHAQUE PERSONNE DOIT S'ATTENDRE À DE HAUTS STANDARDS DE QUALITÉ EN MATIÈRE DE SATISFACTION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE.

- La MFSM doit mettre en œuvre toutes les stratégies pour satisfaire la clientèle avec des définitions claires, précises et accessibles. (LSQ-français-ASL);
- La MFSM s'oblige à écouter et rester à l'écoute des clientes par des formulaires d'évaluation et des rencontres d'échanges avec les clientes;
- Le conseil d'administration et la direction générale doivent promouvoir des valeurs et exiger des attitudes spécifiques pour satisfaire la clientèle, de la part de son personnel;
- Le Comité assure le respect de la politique par une déclaration d'engagement de satisfaction de la part de la MFSM et du processus du traitement des plaintes :
 - Rassure les parties prenantes et répond aux attentes légitimes en matière de satisfaction de la clientèle et du traitement des plaintes;
 - Assure la confidentialité dans le traitement des plaintes;
 - Assure le suivi étroit du traitement de la plainte et de la prise en charge des parties en cause;
 - Est garant des mesures équitables dans le traitement de la plainte;
 - Analyse le processus en matière de traitement des plaintes;
 - Suggère toutes les façons et possibilités d'améliorer le traitement des plaintes;
 - Veille à informer les personnes ou parties impliquées dans le litige de la suite des événements jusqu'à son dénouement;
 - Communique un rapport au conseil d'administration sur chaque situation au niveau des mécontentements, des désaccords ou des plaintes.

PROCESSUS DE PLAINTES

Plainte et commentaire concernant les services offerts à la Maison des femmes Sourdes de Montréal (MFSM)

Le comité de gouvernance reçoit et traite les commentaires, suggestions et plaintes liés à un service offert par la MFSM ou au comportement de son personnel, dans un souci d'amélioration continue de sa prestation de services.

Vous pouvez transmettre un commentaire ou une plainte concernant des services offerts par la MFSM en communiquant avec le comité de gouvernance par l'un des moyens suivants :

- par courriel : plaintes@mfsm.ca
(Précisez l'objet de votre plainte, le service visé, le nom de l'employée s'il y a lieu et vos coordonnées)
- par téléphone :
Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30

Téléphone : (514) 255-5680

ATS : (514) 255-6376

Télécopieur : (514) 255-3770

- par l'entremise du formulaire de commentaires et de plaintes www.mfsm.org
- par la poste :

La Maison des Femmes Sourdes de Montréal
4855, rue Boyer, suite 105
Montréal (Québec)
H2J 3E6

Procédure de plainte

- La plainte est acheminée directement à la présidente du CA;
- La présidente transmet la plainte au comité de gouvernance;
- Le comité discute des possibilités de mesures correctives;
- Le comité fait sa recommandation au conseil d'administration;
- Le conseil d'administration décide des mesures qui s'imposent selon la nature et la gravité de la plainte.

À noter que les intervenantes sont soumises à des Règles de comportement www.mfsm.org

Délais de traitement des plaintes

Lorsque vous déposez une plainte, la MFSM s'engage à :

- Accuser réception au plus tard trois jours suivant la réception de la plainte;
- Traiter la plainte dans un délai maximum de 2 semaines;
- Aviser la cliente des correctifs et recommandations apportés et s'assurer d'une résolution satisfaisante pour la plaignante.