**PLAINTES et COMPLIMENTS par rapport aux**

**SERVICES EN FRANÇAIS**

**Notre organisme considère avec attention et respect toutes les plaintes dans le but d’améliorer la qualité de ses services en français.** Un client ou une cliente qui n’est pas servi(e) dans la langue officielle dans laquelle il/elle a indiqué souhaiter être servi(e) peut déposer une plainte dans la langue officielle de son choix **par écrit** ou **verbalemen**t, y compris par **téléphone**, et ce, sans crainte de représailles par qui que ce soit.

**Vous avez une préoccupation à nous partager par rapport aux services en français?**

1. **Parlez** de votre préoccupation avec **la personne en question**. Vous pouvez être accompagné(e) d’une personne pour vous appuyer. Vous devez alors aviser le gestionnaire du programme afin que les arrangements nécessaires soient mis en place.
2. **Si votre préoccupation n’est pas résolue**, présentez-la au **gestionnaire du programme** qui vous répondra dans un délai de XX jours ouvrables.
3. **Si votre préoccupation n’est toujours pas résolue**, présentez-la à la **direction des opérations** qui vous répondra dans un délai de XX jours ouvrables.
4. **Si votre préoccupation n’est toujours pas résolue**, présentez-la à la **direction générale**. La direction générale fixera alors un rendez-vous dans un délai de XX jours ouvrables afin de résoudre votre préoccupation.

Des **compliments** par rapport aux services en français devraient être partagés avec le **gestionnaire de programme** pour s’assurer qu’ils soient documentés et partagés avec la personne en question.

Nous vous invitons également à partager votre expérience des services en français par l’entremise d’un **sondage** disponible à la **réception** ou dans la section NOM DE SECTION de **notre site web** : ADRESSE DU SITE WEB

**COMPLAINTS and COMPLIMENTS Regarding**

**FRENCH LANGUAGE SERVICES**

**Our organization carefully and respectfully pays attention to all complaints in order to improve the quality of its French language services.** Clients who have not received services in the official language of their choice may lodge a complaint in the official language they choose, either **in writing** or **verbally**, including by **telephone**, and without any form of reprisals.

**Do you have a concern to share regarding French language services?**

1. **Discuss** your concern with the **individual in question**. Should you wish to be accompanied by someone for support, please advise the Program Manager in order for the required arrangements to be put in place.
2. **Should your concern not be resolved**, submit it to the **Program Manager** who will reply within XX working days.
3. **Should your concern still not be resolved**, submit it to the **Director of Operations** who will reply within XX working days.
4. **Should your concern still not be resolved**, submit it to the **Executive Director**. The Executive Director will schedule a meeting within XX working days in order to resolve your concern.

**Compliments** regarding French language services should be shared with the **Program Manager** to ensure they’re documented and shared with the individual in question.

We also invite you to share your experience of French language services through a survey available at the **reception desk** or on the NAME OF TAB of our **website**: ADDRESS OF WEBSITE