

# Journée sur la réinstallation #MaVoix : Enjeux principaux

## Nombreux problèmes avec la ReloCard

- Les familles déplorent les longs retards pour recevoir la carte et la recharger, les nombreux frais supplémentaires, les cartes qui ne fonctionnent pas, les frais considérables à payer de leur poche, le stress énorme, la frustration.

## BGRS : Service plus personnalisé et décisions moins arbitraires

- Les familles dénoncent les décisions souvent arbitraires concernant leurs demandes de remboursement pour les VRD, le manque d'agents de BGRS pouvant leur répondre en temps réel et les réponses toutes faites qui prennent la place de réponses personnalisées.

## Plus d'information sur et pour les TFS

- Les familles soulignent que de nombreux TFS connaissent peu le processus de réinstallation et les modifications apportées aux politiques, et que la liste des TFS préapprouvés devrait être mise à jour plus souvent.