
Droits et responsabilités des familles desservies

Le Centre de ressources des familles militaires d'Halifax et Régions (CRFM H et R) s'engage à offrir un environnement psychologiquement sûr et sain pour les employés et les participants. Cela s'aligne avec nos valeurs organisationnelles et favorise le respect mutuel entre notre équipe, les familles et les autres prestataires de services.

En accédant à nos services, vous le faites avec la compréhension et la conscience suivantes :

- En tant que membre de famille de militaire et de vétéran, vous avez le droit à :
- Un service de qualité sans discrimination conformément à la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse.
- Des engagements équitables qui respectent votre individualité et votre dignité.
- Un soutien familial personnalisé et une assistance à la navigation.
- La protection de vos informations personnelles et confidentielles conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et aux politiques du CRFM.
- Voir vos biens personnels traités avec soin.
- Voir vos plaintes traitées avec professionnalisme et de manière efficace et rapide.
- Refuser les services offerts.

En tant que membre de famille militaire et de vétéran, vous êtes responsable de :

- Traiter les employés, les étudiants, les bénévoles et les participants du CRFM H et R avec courtoisie et respect.
- Utiliser les ressources du CRFM H et R de manière sûre et responsable, y compris les plateformes de médias sociaux.
- Fournir les informations de contact de votre famille (celles-ci ne sont pas fournies par le MDN) pour recevoir des informations et des services.
- Informer rapidement un employé du CRFM H et R des préoccupations et, si nécessaire, les transmettre pour résolution.

-
- Ne pas offrir de cadeaux, de prêts ou de services aux employés, bénévoles ou étudiants.
 - Prendre la responsabilité de vos biens personnels.
 - Examiner les politiques (par exemple, le Manuel de la famille) pour les services auxquels vous accédez et les Droits et responsabilités des familles desservies.
 - Fournir des commentaires aux employés et participer à la collecte de rétroaction familiale, afin de soutenir l'amélioration et l'allocation des ressources.

CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE

Le CRFM H et R respecte et protège la confidentialité et la vie privée de ses familles, employés, bénévoles et étudiants. Toutes les informations recueillies par le CRFM H et R sont traitées avec une stricte confidentialité, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. La protection des informations confidentielles est essentielle aux intérêts de notre organisation et des familles.

En signant l'Avis de confidentialité et la Déclaration de consentement du CRFM H et R, les familles consentent à inclure leurs informations dans le système de gestion de l'information centré sur le client Penelope. Pour en savoir plus, visitez :

<https://cfmws.ca/penelope-system-privacy-notice>

Nous desservons des populations vulnérables (par exemple, les enfants) et nous nous réservons donc le droit de restreindre l'utilisation de photographies et de vidéos sur les appareils personnels.

DÉCLARATION D'INCLUSION

Le CRFM H et R accepte et accueille les familles militaires et de vétérans de toutes capacités. Nous croyons que tous les individus méritent un environnement et des expériences qui favorisent la croissance dans tous les domaines de leur développement. Nos programmes et services s'efforcent de garantir l'inclusion complète des individus et des familles ayant des besoins divers, certains reflétant les antécédents ou la culture de leur famille. Notre équipe collabore avec les familles pour élaborer un plan qui soutiendra une expérience positive.

PARTAGE DE RÉTROACTION, DEMANDES ET PRÉOCCUPATIONS

Le CRFM H et R accorde une grande importance aux avis des familles, car ils sont essentiels pour orienter les futurs programmes et services. Nous croyons que les familles de militaires connaissent leurs besoins et ce qui fonctionne le mieux pour elles, par conséquent, nos programmes et services doivent être façonnés par les familles. Nous sollicitons les avis des familles par le biais de sondages formels et informels, de questions et de commentaires généraux. Nous encourageons les familles à participer à la recherche sur les familles de militaires et de vétérans, ce qui peut influencer la politique nationale. Nous accueillons les commentaires, les questions et les suggestions.

Traiter une préoccupation

Notre équipe s'engage à travailler ensemble pour résoudre les problèmes ou préoccupations portés à notre attention. Nous demandons que les préoccupations soient rapidement signalées à un employé du CRFM H et R pour une résolution immédiate. Le processus de traitement des plaintes est décrit ci-dessous :

- Les plaintes soulevées sont traitées de manière efficace et rapide.
- Les problèmes opérationnels qui ne sont pas résolus par un membre de l'équipe seront transmis et pris en charge par la directrice générale.
- Toute préoccupation doit nous être rapportée directement, nous permettant ainsi de la traiter en priorité avant toute publication sur les réseaux sociaux.

INTERACTION EN LIGNE

Le CRFM H et R encourage l'interaction en ligne comme forme de rétroaction continue des familles. Nous nous réservons le droit de supprimer les commentaires négatifs ou blessants.

Les commentaires préoccupants seront suivis par un message direct. Le non-respect continu de la conduite respectueuse peut entraîner un blocage de nos plateformes de médias sociaux.

**Merci de soutenir nos efforts pour offrir des expériences de qualité, professionnelles,
respectueuses et engageantes qui priorisent le bien-être.**