

Sondage sur le traitement des demandes de remboursement

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au questionnaire de sondage sur votre expérience relative au **traitement des demandes de remboursement** au titre du programme Passeport. Vos commentaires sont importants pour nous. Il n'est pas nécessaire d'indiquer votre nom sur le présent questionnaire. Vos réponses sont anonymes, à moins d'indication contraire de votre part.

REMARQUE : Entre autres, le programme Passeport vise principalement à aider les particuliers et les familles à soumettre leurs demandes de remboursement au titre du programme et à répondre à leurs questions en lien avec le traitement de ces demandes.

Directives relatives au sondage : Veuillez cocher la réponse qui décrit le mieux votre expérience relative au traitement des demandes de remboursement.

EXEMPLE :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
				

1) Dans l'ensemble, j'estime que ma ou mes demandes de remboursement ont été gérées de façon appropriée par le service de traitement des demandes de remboursement du programme Passeport.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord

2) Si vous avez parlé avec un ou plusieurs responsables du traitement des demandes de remboursement ou avec notre gestionnaire, veuillez répondre aux questions suivantes (*sinon, passez directement à la question 3*).

a) Je comprends désormais mieux comment soumettre mes demandes de remboursement et comment utiliser l'aide financière qui m'est versée (les dépenses admissibles et les dépenses inadmissibles).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord

b) L'employé du programme Passeport avec qui j'ai parlé a fait preuve d'écoute et de compréhension à mon égard.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord

c) On a répondu à mes appels téléphoniques/demandes de renseignements en temps opportun.

Vous trouverez d'autres questions au verso du présent formulaire.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

d) L'employé du programme Passeport a fait preuve de courtoisie et de respect à mon égard.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

3) Je comprends le processus de traitement des demandes de remboursement.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

4) J'ai reçu mon remboursement en temps opportun.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

5) Si votre demande de remboursement a été approuvée dans sa totalité ou en partie, vous avez reçu une explication claire à cet égard de la part du responsable du traitement de votre demande.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

6) Dans l'ensemble, je suis satisfait de l'aide que j'ai reçue dans le cadre du programme Passeport.

Pas du tout d'accord Pas d'accord Neutre D'accord Tout à fait d'accord

7) Veuillez nous faire part de vos commentaires au sujet de votre expérience relative au traitement des demandes de remboursement du programme Passeport. Que pouvons-nous améliorer? Qu'avons-nous fait de bien?

8) Souhaiteriez-vous parler au directeur au sujet de ces commentaires?

Oui Non

Dans l'affirmative, veuillez laisser votre nom et vos coordonnées afin que le directeur puisse vous joindre dans un délai de cinq jours ouvrables.

Nom : _____

Cordonnées : _____

Pour obtenir un complément d'information au sujet du programme Passeport, rendez-vous à www.contacthamilton.ca.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous faire part de vos commentaires au sujet du programme Passeport. Veuillez retourner le présent questionnaire dûment rempli dans l'enveloppe-réponse (aucun timbre n'est requis).