



**Fédération des aînés  
et des retraités  
francophones de l'Ontario**

**Politique :** *Services aux membres  
(Gouvernance)*

**Code numérique :** PG-027

**Article du procès-verbal :**

**Entrée en vigueur le :**

**Dernière révision le :**

**Prochaine révision prévue le :**

**1. Charte de services aux membres**

- 1.1. La FARFO maintient une *Charte de services aux membres et à la communauté* et la révisé annuellement en concertation avec les régions FARFO.
- 1.2. La Charte met en place des moyens leur permettant de soumettre facilement leurs commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.
- 1.3. La Charte établit également une procédure pour donner suite aux commentaires dans les meilleurs délais.

**2. Moyens utilisés pour recevoir les commentaires des membres**

- 2.1. La FARFO invite les membres et la communauté à soumettre leurs commentaires au moyen d'un formulaire d'évaluation suite à toutes les activités qu'elle organise. Elle soumet aux membres un formulaire d'évaluation de ses activités tous les ans. Elle établit un lien avec les membres qui favorisent le partage de commentaires soit par le biais téléphonique, électronique ou en personne via la présidence régionale.

**3. Moyens utilisés pour donner suite aux commentaires**

- 3.1. La FARFO produit une synthèse des commentaires reçus lors de ses activités. Tous les commentaires seront considérés dans le but d'améliorer les activités et services similaires.

**4. Historique administratif**

- 4.1. Adoptée par le Conseil d'administration le 27 février 2014
- 4.2. Prochaine révision prévue en 2016