



## Politique et procédure en matière de plaintes

La politique et la procédure s'appliquent aux plaintes reçues par Imagine Canada sur nos activités, programmes, services, notre personnel ou des bénévoles.

### a. Principes directeurs

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées rapidement et résolues aussi rapidement que possible.
- L'examen des plaintes est équitable, impartial et respectueux de toutes les parties.
- Les plaignants sont informés de leur option de diriger leur plainte vers un membre du personnel plus expérimenté, s'ils sont mécontents du traitement ou du résultat initial.
- Les plaignants reçoivent des raisons claires et compréhensibles pour ce qui est des décisions relatives aux plaintes.
- Les plaignants sont informés des mises à jour pendant le processus d'examen.
- Les plaintes sont utilisées pour aider à l'amélioration des services, des politiques et procédures.

### b. Types de plaintes

**Définition :** Une plainte est une expression de mécontentement au sujet du service, d'actions, ou du manque d'actions par Imagine Canada, soit l'organisme ou les membres du personnel ou les bénévoles agissant pour le compte d'Imagine Canada.

Les exemples pourraient être de nature suivante :

- Échec perçu relativement à quelque chose de convenu;
- Non-respect des politiques ou procédures;
- Erreur commise par un membre du personnel / des bénévoles, ou
- Actions / déclarations inéquitables ou discourtoises par un membre du personnel / des bénévoles;

Toute personne se sentant personnellement atteinte peut se plaindre et cette plainte sera examinée conformément à la présente procédure.

### c. Réception et gestion des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courrier, fax, email). Un employé ou un bénévole qui reçoit une plainte doit d'abord déterminer qui sera la personne responsable ayant la compétence pour s'en occuper. Ce sera généralement

la personne qui a la relation primaire avec le (la) plaignant(e) ou qui a les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème. Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte soit de la résoudre ou de la transférer à une autre personne qui peut la résoudre. Si la plainte est transférée, le destinataire doit informer la personne qu'il / elle l'a reçue et va agir en conséquence.

La personne qui reçoit initialement la plainte devrait faire part au plaignant ou à la plaignante que la plainte a été reçue et qu'elle sera traitée soit par lui / elle-même ou un(e) autre employé(e). Si un délai d'action peut être déterminé, il devrait être inclus dans la confirmation. Les coordonnées de base comprenant le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail doivent être immédiatement enregistrées.

#### **d. Règlement des plaintes**

Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun. Quand il reçoit une plainte verbale, le personnel doit écouter et chercher à comprendre la plainte et peut tenter de la résoudre immédiatement. Les plaintes reçues par écrit doivent être accusées de réception dans les 2 jours ouvrables qui suivent et le personnel devrait tenter de résoudre la question dans les 10 jours ouvrables qui suivent.

Lorsqu'une plainte ne peut être facilement résolue, elle doit être adressée au vice-président en charge. Si le vice-président ne peut résoudre la plainte, elle sera transmise au président-directeur général. Si la plainte porte sur le président-directeur général, elle sera traitée par le président de la gouvernance et des ressources humaines. Les plaignants devraient être tenus informés de l'état de leur plainte. Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes redirigées sous 10 jours ouvrables afin que toutes les plaintes soient résolues dans le mois suivant leur réception.

#### **e. Documentation des plaintes**

Il est nécessaire de conserver un enregistrement de toute plainte qui implique une contestation d'argent ainsi que toute plainte qui ne peut être résolue immédiatement (le jour même de sa réception). Les informations sur ces plaintes doivent être enregistrées sur la feuille de suivi des plaintes. Les informations enregistrées sur cette feuille comprennent une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le calendrier, et une description de la résolution.

Un résumé des plaintes reçues incluant leur nombre et leur type sera présenté au Conseil d'administration d'Imagine Canada chaque année.