

Politique de traitement des plaintes de CANADEM

Mars 2020

Énoncé de la politique

Les commentaires et plaintes adressés à CANADEM constituent un facteur important dans la reddition de comptes de CANADEM. L'amélioration de notre qualité de travail dans tous les domaines est intimement liée à notre capacité à rendre des comptes auprès de toutes nos parties prenantes. Cette politique s'applique à CANADEM et ses principes font l'objet d'une application globale. Une plainte peut être déposée par tout soutien, organisation partenaire, communauté ou individu avec lesquels nous travaillons, ou tout membre du public, que ce soit une personne, une entreprise ou toute autre entité, située au Canada ou ailleurs dans le monde.

Définitions

Une plainte est une expression de mécontentement au sujet du service, d'actions, ou d'inaction de CANADEM ou de membres de son équipe ou de son personnel associé. Il s'agit d'une critique nécessitant une réponse et témoignant d'un désir de faire changer les choses. Les plaintes peuvent être de nature suivante (mais non exhaustive) :

- Des préoccupations quant à la qualité d'exécution du programme d'une personne avec qui nous travaillons.
- Des préoccupations formulées par un membre du public ou de nos soutiens au sujet d'une stratégie spécifique de collecte de fonds ou de campagne (publicitaire).
- Des préoccupations concernant le comportement de membres de notre équipe ou du personnel associé.

Une plainte doit porter sur un acte ou un fait ressortant de la responsabilité de CANADEM ou de sa sphère d'influence.

Une plainte n'est **pas** :

- Une question d'ordre général portant sur les activités de CANADEM.
- Une demande d'information.
- Une dispute de nature contractuelle.
- Une demande de modification de nos dossiers, par exemple, rectifier une adresse, annuler un don.
- Une demande de désabonnement à un service de CANADEM, par exemple, à un bulletin d'information ou un courriel de recrutement.

Les procédures de plaintes ne sont pas applicables à des plaintes faisant l'objet d'une enquête en cours par un organisme de réglementation ou d'autres autorités juridiques ou officielles, au Canada ou dans des pays où nous exerçons notre activité. Le traitement de ce type de plainte doit être pris en charge par l'organisme régulateur afférent.

Procédures de dépôt de plainte

Il est souhaitable que la plupart des plaintes et réclamations au sujet des activités ou du comportement de CANADEM soit traitées et résolues de manière informelle par le personnel et le personnel associé au niveau local. Toutefois, force est de constater que certains problèmes ne peuvent pas nécessairement être résolus de cette manière. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en œuvre une politique de traitement des plaintes formelles, afin de permettre à tout individu ou organisation de faire une plainte officielle et de recevoir une réponse formelle.

Dépôt d'une plainte

Toute plainte formelle doit être formulée par écrit, c'est-à-dire par courriel, que ce soit par la personne ou l'organisation qui porte plainte ou par la personne les représentant. Veuillez vous référer à ce qui suit pour plus de renseignements sur les personnes à qui adresser votre plainte.

Qui peut porter plainte?

L'application de cette procédure est globale. Une plainte peut être déposée par :

- Tout soutien ou donateur.
- Une organisation partenaire.
- Une communauté ou une personne avec laquelle nous travaillons.
- Tout membre du public que ce soit une personne, une entreprise ou toute autre entité, située au Canada ou ailleurs dans le monde.

Cette politique ne s'applique pas aux plaintes émanant de notre personnel, lesquelles dépendent des procédures internes de CANADEM concernant le règlement des problèmes en milieu de travail.

Comment porter plainte?

Une plainte peut être déposée auprès de tout membre du personnel de CANADEM ; dans la plupart des cas, votre personne-ressource sera la mieux placée pour vous répondre de manière rapide et efficace, notamment pour intercéder auprès de collègues de CANADEM compétents en la matière. Toutefois, toute personne ne souhaitant pas s'en remettre à sa personne-ressource peut s'adresser à Dusan Jovanovic, Directeur exécutif adjoint à l'adresse dusan.jovanovic@canadem.ca. En cas d'urgence et si votre personne-ressource n'est pas

disponible, il vous est possible d'être mis en relation avec CANADEM sur la ligne d'urgence, ouverte 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, au +1-613-322-5470.