



**Titre de la politique :** Politique de traitement des plaintes  
**Approuvée par :** Le Conseil d'administration de la FLCCG  
**Date d'approbation :** le 3 octobre 2024  
**Date d'entrée en vigueur :** le 3 octobre 2024  
**Propriétaire de la politique :** DG

<b>Déclaration de politique :</b>	Nous croyons que le droit d'exprimer des préoccupations et des plaintes est un droit inhérent à tout intervenant, et la Fondation s'engage à un processus qui est rapide, équitable et respectueux.
-----------------------------------	---

### **Objectif :**

L'objectif de cette politique est de garantir que les plaintes ou préoccupations concernant la Fondation des Lions du Canada Chiens-Guides (FLCCG) sur ses politiques, programmes ou activités soient enregistrées, traitées, gérées et résolues de manière transparente et efficace. Un objectif important de cette procédure est d'apprendre de l'expérience et d'améliorer la manière dont la Fondation interagit avec ses donateurs, clients, communautés et autres parties prenantes.

La FLCCG s'engage envers ses employés, bénévoles, clients et visiteurs en fournissant les étapes à suivre en cas de plainte déposée contre un employé ou une organisation. La politique déclenche les étapes à suivre par la direction une fois qu'une plainte a été formulée. L'examen des plaintes doit être juste, impartial et respectueux envers toutes les parties. Les informations tirées des plaintes doivent être utilisées pour informer et améliorer les politiques, procédures et services au sein de la Fondation.

### **Portée :**

La FLCCG adhère aux normes les plus élevées de conduite personnelle et professionnelle. Cependant, il peut y avoir de temps à autre des préoccupations ou des plaintes relatives à la Fondation. La FLCCG souhaite s'assurer que les personnes ayant des plaintes puissent exprimer leurs préoccupations, mais qu'elles le fassent par les canaux de communication appropriés.

### **Définitions :**

Une plainte est une expression d'insatisfaction d'un intervenant externe, y compris des clients, des donateurs et des bénévoles, concernant le service, les actions, ou le manque d'action de la FLCCG en tant qu'organisation ou d'un membre du personnel ou d'un individu agissant au nom de la FLCCG.

Des exemples incluent, mais ne se limitent pas à :

- Un échec perçu à faire quelque chose convenu ;
- Un manquement à observer une politique ou des procédures ;
- Une erreur commise par un membre du personnel/bénévole ; ou
- Des actions/déclarations injustes ou discourtoises par un membre du personnel/bénévole.

### **Responsabilité :**

La supervision du processus pour cette politique incombe au (à la) Directeur/Directrice général(e) (DG) de la FLCCG, travaillant avec l'équipe de direction.

### **Procédures :**

- La Fondation répondra à toutes les plaintes et fera tous les efforts raisonnables pour enquêter et répondre dès que possible. Une plainte ne pourra être prise en compte que si elle comprend les éléments suivants :
  - Nom complet du plaignant
  - Organisation/affiliation (le cas échéant)
  - Détails appropriés concernant la préoccupation/problème pour démontrer que la plainte est faite de bonne foi
  - Recommandations pour aborder la préoccupation/le problème [facultatif]
- Il est nécessaire de distinguer les questions factuelles des commentaires ou opinions dans le processus de plainte. Les préoccupations ou plaintes soumises de manière anonyme ne seront pas soumises au processus de plainte. Les plaintes ou préoccupations anonymes doivent néanmoins être suivies pour déterminer si une attention supplémentaire est nécessaire et/ou si la question doit être formellement renvoyée au processus de plainte. Une attention doit être accordée à la probabilité de confirmer les faits ou circonstances allégués à partir de sources fiables.
- Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle et la communication concernant la plainte restera entre le représentant approprié de la Fondation et le(s) plaignant(s).
- Toute plainte reçue concernant La FLCCG est considérée comme un sujet de la FLCCG et sera renvoyée au département approprié au sein de la Fondation.

### **Réception et traitement des plaintes :**

- Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) avec un suivi écrit, en utilisant le formulaire de plainte en ligne.
- Les plaintes reçues par écrit qui ne sont pas adressées à un membre spécifique du personnel, et les plaintes non résolues immédiatement, doivent être renvoyées au responsable approprié pour reconnaître la plainte et soit la traiter, soit la transférer à la personne appropriée et suivre le processus ci-dessous pour la résolution et le rapport.
- Le membre du personnel recevant la plainte doit immédiatement reconnaître auprès du plaignant que la plainte a été reçue et sera traitée soit par lui-même, soit transférée à une autre personne qui peut la résoudre rapidement. Si un délai d'action peut être déterminé, il

doit être inclus dans l'accusé de réception. Les informations de contact de base, y compris : nom, numéro de téléphone, adresse courriel, date de réception et une copie de la plainte doivent être enregistrées par la personne traitant la plainte. Si la plainte peut être traitée à ce stade, il n'est pas nécessaire de l'escalader et de l'enregistrer dans un dossier formel.

- Un employé ou un bénévole qui reçoit une plainte qui ne peut pas ou n'est pas résolue immédiatement doit déterminer la personne appropriée pour la traiter. Cela sera généralement la personne qui a la relation principale avec le plaignant ou qui a les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème. Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte de soit la résoudre, soit la transférer à une autre personne qui peut la résoudre rapidement. Si la plainte est transférée, le destinataire doit reconnaître au transféreur qu'il/elle l'a reçue et agira en conséquence. Si la plainte peut être traitée à ce stade, il n'est pas nécessaire de l'escalader et de l'enregistrer dans un dossier formel. Si la plainte doit être escaladée pour être résolue, elle doit être documentée et enregistrée de manière centrale pour que l'équipe de direction examine.

#### **Résolution de la plainte :**

- Tous les efforts doivent être faits pour résoudre les plaintes reçues rapidement. Lors de la réception d'une plainte, le personnel doit écouter et chercher à comprendre la plainte, et peut tenter de la résoudre rapidement. De telles plaintes doivent être reconnues par écrit immédiatement et le personnel doit tenter de résoudre la question dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Lorsque la plainte ne peut pas être résolue comme indiqué ci-dessus, elle sera escaladée au (à la) DG qui sera alors responsable de la plainte et de sa résolution.
- Si la plainte ne peut toujours pas être résolue, elle sera escaladée au Conseil d'administration qui sera alors responsable de la plainte et de sa résolution.
- Si la plainte concerne le/la DG, elle sera référée au Président du Conseil d'administration. Si la plainte concerne un membre de la direction, elle sera référée au (à la) DG.
- Un plaignant sera tenu informé de l'état de sa plainte. Tous les efforts doivent être faits pour résoudre les plaintes escaladées dans un délai supplémentaire de 10 jours ouvrables afin que toutes les plaintes soient résolues dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.
- Une fois la plainte résolue, une lettre documentant la résolution sera fournie au plaignant.

#### **Documentation de la plainte :**

- Les informations sur la plainte qui sont escaladées au niveau de la direction doivent être enregistrées, y compris une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le délai, et une description de la résolution ou du transfert. Il est de la responsabilité de la personne résolvant ou transférant la plainte de mettre à jour le registre des plaintes dès que possible après que la plainte a été résolue ou transférée.
- Les gestionnaires sont responsables de la maintenance du registre des plaintes. Le registre sera examiné, au moins une fois par mois, par l'équipe de direction pour déterminer s'il existe des plaintes récurrentes ou des tendances. Si nécessaire, d'autres actions seront entreprises

pour déterminer s'il existe des problèmes systémiques ou de processus dans le but de traiter et d'éliminer ces plaintes récurrentes.

**Rapports au Comité Exécutif et au Conseil :**

- Un résumé des plaintes reçues, y compris le nombre et le type, sera rapporté au Conseil d'administration de la FLCCG au moins une fois par an.

