

POLITIQUE EXTERNE SUR LES PLAINTES DES INTERVENANTS

La Passerelle-I.D.É. s'engage à fournir une réponse et un règlement opportuns, justes et respectueux aux plaintes des intervenants externes.

Portée

Cette politique s'adresse aux personnes extérieures à La Passerelle-I.D.É. Il peut s'agir de clients, partenaires, de donateurs, de membres de la communauté locale et d'autres intervenants externes.

Principes directeurs

Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées rapidement et réglées le plus rapidement possible sur la base des principes directeurs suivants :

1. Les plaintes doivent être examinées de manière équitable, impartiale et respectueuse envers toutes les parties.
2. Les plaignants doivent être informés de leurs options pour porter leur plainte à un membre du personnel supérieur s'ils ne sont pas satisfaits du traitement ou des résultats.
3. Les plaignants doivent fournir des motifs clairs et compréhensibles pour les décisions relatives aux plaintes.
4. Les plaignants doivent recevoir des mises à jour au cours des processus d'examen.
5. Les plaintes serviront à améliorer les services, les politiques et les procédures.
6. Le processus de traitement des plaintes sera accessible à toutes les personnes, et La Passerelle-I.D.É. s'efforcera d'atténuer les obstacles à l'accès, dans la mesure du possible.

Types de plaintes

Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du service, des actions ou de l'absence d'action de La Passerelle-I.D.É. en tant qu'organisation ou membre du personnel ou bénévole agissant au nom de La Passerelle-I.D.É. Les exemples incluent, sans s'y limiter, les suivants :

1. l'omission perçue de faire quelque chose d'convenu
2. non-respect de la politique ou des procédures
3. erreur commise par un membre du personnel ou un bénévole
4. actions/déclarations injustes ou discourtois d'un membre du personnel ou d'un bénévole

Tout intervenant externe concerné peut se plaindre et sa plainte sera examinée conformément à cette politique et à cette procédure.

Réception et traitement des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par la poste ou par courriel info@passerelle-ide.com). L'employé qui reçoit initialement la plainte enregistrera la plainte et les coordonnées du plaignant. L'employé reconnaîtra également au plaignant que la plainte a été reçue et qu'elle sera suivie d'un acte personnel ou par un autre membre du personnel. Si un délai d'action peut être déterminé, cela sera inclus dans la reconnaissance.

Toutes les informations du plaignant seront traitées avec sensibilité. Seules les personnes directement impliquées dans le règlement d'une plainte auront accès aux renseignements du plaignant.

Résolution de la plainte

Tous les efforts seront faits pour régler les plaintes reçues en temps opportun. Lorsqu'une plainte verbale est reçue, le personnel cherchera à comprendre la plainte et tentera de la résoudre immédiatement si possible. Les plaintes reçues par écrit seront reconnues dans un délai de deux jours ouvrables si un numéro de téléphone ou un courriel est au dossier. Dans le cas contraire, des efforts seront faits pour résoudre et communiquer la question par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables.

Lorsqu'une plainte ne peut être facilement réglée, elle passera au niveau supérieur de l'autorité. Il poursuivra son escalade jusqu'au chef de la direction si une résolution reste à trouver. Les plaignants seront tenus informés de l'état de leur plainte. Toutes les tentatives seront faites pour résoudre les plaintes croissantes dans un délai de 10 jours ouvrables supplémentaires afin que toutes les plaintes soient réglées dans le mois suivant leur réception.

Si la décision écrite du chef de la direction n'est pas satisfaisante ou si la plainte porte sur le chef de la direction, le plaignant peut soumettre sa question au conseil d'administration. La présentation doit être écrite et adressée au président du conseil d'administration à l'adresse suivante :

La Passerelle-I.D.É.
Président du conseil d'administration
2 rue Carlton
Toronto M5B 1J3

Le conseil d'administration rendra une décision écrite dans les 60 jours suivant la réception de la plainte.

Rapport sur les plaintes

Toute plainte qui ne peut pas être résolue immédiatement sera enregistrée dans le formulaire de suivi des plaintes. Les renseignements recueillis comprennent la date de la plainte, le nom du personnel qui reçoit la plainte, une description de la plainte, une description de la réponse et la question de savoir si le plaignant était satisfait de la réponse.

Un résumé du nombre et du type de plaintes reçues sera communiqué au conseil d'administration sur une base annuelle.