

Politique relative aux plaintes Politiques et procédures de gouvernance
Date de rédaction de la politique : Octobre 2013
Date de révision prévue : Décembre 2019
Auteur : Directrice, Exploitation et ressources humaines
Approbation par le conseil d'administration : Février 2019
La présente politique s'applique aux personnes suivantes : ☒ Parties prenantes externes

Objectif

Cancer de l'ovaire Canada est déterminé à offrir à toutes ses parties prenantes – donateurs, chercheurs, entreprises partenaires, participants, employés, bénévoles et grand public – une qualité élevée de service dans l'atteinte de sa mission.

La présente politique vise à faire en sorte que toute préoccupation soulevée par l'une ou l'autre de nos parties prenantes soit traitée rapidement, de façon transparente et équitable, conformément aux normes élevées de l'organisation.

Définitions

Une plainte est une expression de mécontentement à l'égard du service, des actions ou du manque d'action de la part de l'organisation, d'un membre du personnel ou d'un bénévole agissant au nom de l'organisation.

Les plaintes peuvent provenir du grand public, des donateurs, participants, patientes, chercheurs ou bénévoles.

Principes directeurs

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées promptement et résolues le plus rapidement possible.
- L'examen des plaintes est un processus juste, impartial et respectueux de toutes les parties.
- Les plaignants seront informés de la possibilité de transmettre leur plainte à un niveau hiérarchique supérieur s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont elle a été traitée ou du résultat.
- Les plaignants recevront une explication claire et compréhensible pour justifier les décisions relatives aux plaintes.
- Des mises à jour seront fournies aux plaignants durant le processus d'examen.
- Les plaintes sont utilisées pour améliorer les services, les politiques et les procédures.

Procédure

→ Plaintes informelles

De nombreuses préoccupations ou plaintes informelles peuvent être réglées facilement et rapidement, souvent au moment où elles surviennent, en discutant avec votre personne-ressource chez Cancer de l'ovaire Canada, en transmettant un courriel à l'adresse plaintes@ovairecanada.org ou en appelant la réception, qui dirigera votre demande au service approprié.

→ Plaintes officielles

Si un problème ne peut pas être réglé de cette façon ou si la personne désire faire une plainte officielle par écrit, elle peut le faire en adressant la plainte à la directrice générale. Si la plainte vise la directrice générale, un membre du conseil d'administration ou une politique du conseil d'administration, celle-ci devrait être adressée à la présidente du conseil d'administration et envoyée à l'adresse électronique plaintes@ovairecanada.org ou à l'adresse postale suivante :

Strictement confidentiel
Cancer de l'ovaire Canada
À l'attention de la directrice générale ou de la présidente du conseil
d'administration
250 – 145, rue Front Est
Toronto (Ontario) M5A 1E3

→ Échéancier

Un plaignant devrait recevoir une réponse de la personne appropriée au sein de l'organisation dans un délai de trois (3) jours ouvrables. Si la plainte nécessite un examen plus approfondi, des dates de suivi seront fixées lors de cette première réponse.

Lorsque l'examen de la plainte est terminé, le résultat sera transmis à toutes les parties visées.

→ Confidentialité

Toutes les plaintes seront traitées de façon confidentielle au moment de leur réception. Toutefois, dans le cas des plaintes faisant l'objet d'un examen, si une personne fait l'objet de la plainte, cette personne et toutes les personnes visées devront être informées afin d'assurer un examen complet et équitable de la plainte.

→ Rapport

La directrice générale présentera tous les trimestres un rapport au conseil d'administration de toutes les plaintes importantes ou de fond reçues durant la période, sauf si l'objet de la plainte nécessite l'attention immédiate du conseil d'administration, auquel cas la directrice générale devra signaler la plainte à la présidente du conseil dès sa réception.

La présidente devra informer le conseil d'administration de toute plainte importante ou de fond adressée directement à elle ou reçue de la directrice générale avec le statut « attention immédiate ».

Les plaintes signalées devront être enregistrées dans le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration.