

PLAINTES DES PARTIES PRENANTES

CATÉGORIE, PORTÉE ET APPROBATIONS		DATES IMPORTANTES	
Catégorie de politique :	Gouvernance	Approbation :	Octobre 2013
Domaine fonctionnel :	Tous les domaines	Date d'entrée en vigueur :	Octobre 2013
S'applique à :	Tous les membres du personnel et les bénévoles	Fréquence de révision :	Tous les 5 ans
Pouvoir d'approbation :	Conseil d'administration	Dernière révision :	Août 2024
Champion de la haute direction :	Directrice générale	Prochaine révision :	2029

I. JUSTIFICATION

Cancer de l'ovaire Canada (COC) respecte des normes élevées en matière de qualité, de transparence et de responsabilité. Nous sommes déterminés à offrir à toutes les personnes que nous servons – bénéficiaires de nos programmes, donateurs, participants aux activités et grand public – une qualité élevée de service dans l'atteinte de notre mission. Nous accueillons les commentaires, les suggestions et les plaintes des membres de notre communauté au sujet de leurs interactions avec notre organisation. Ces commentaires contribuent à l'amélioration continue de nos services et de nos opérations.

II. OBJECTIFS

Voici les objectifs de cette politique :

- Offrir aux parties prenantes de COC un mécanisme clair, transparent et structuré pour soulever des préoccupations ou formuler des plaintes officielles au sujet de tout aspect des opérations, des services ou de la conduite de l'organisation.
- S'assurer de répondre à toutes les plaintes officielles formulées par nos parties prenantes de manière rapide, transparente et équitable, conformément aux principes énoncés dans la présente politique.

III. PORTÉE

La présente politique s'applique à tout le personnel et tous les bénévoles de COC et vise tous les types de préoccupations ou de plaintes des parties prenantes de COC relatives aux actions dont COC est responsable.

IV. DÉTAILS DE LA POLITIQUE

1. DÉFINITIONS

Une plainte est une expression de mécontentement à l'égard du service, des actions ou du manque d'action de la part de COC en tant qu'organisation, d'un membre du personnel ou d'un bénévole agissant au nom de l'organisation. Les plaintes peuvent provenir de toute personne qui interagit avec COC, notamment du grand public, des donateurs, des bénéficiaires des programmes, des bailleurs de fonds et autres.

Une plainte n'est pas :

- Une demande d'ordre général ou un commentaire au sujet du travail de COC.
- Une demande d'information.
- Un différend lié à un contrat.
- Une demande de remettre un reçu fiscal ou de modifier des dossiers (p. ex., pour corriger une adresse, annuler un don, se désabonner d'un service de COC comme le bulletin d'information ou une liste de distribution par courriel, etc.).

2. PRINCIPES DIRECTEURS

- 2.1. Accessibilité :** COC fera en sorte qu'il soit facile pour ses parties prenantes de soulever des préoccupations ou de formuler des plaintes en rendant le processus accessible et en s'adaptant à leurs besoins.
- 2.2. Échéancier et délai de réponse :** COC répondra rapidement aux plaintes et tentera de les régler de manière efficace, en informant les plaignants tout au long du processus.
- 2.3. Impartialité :** COC traitera toutes les plaintes de manière équitable et impartiale. COC s'assurera que les plaintes soient réglées par des personnes objectives, en évitant tout conflit d'intérêts.
- 2.4. Confidentialité :** COC protégera la vie privée et la confidentialité de toutes les parties impliquées dans une plainte, sauf disposition contraire de la loi. L'information sera partagée uniquement avec les personnes directement impliquées dans la résolution de la plainte, et toute information sensible sera traitée avec soin.
- 2.5. Responsabilité :** COC assumera la responsabilité des décisions et des actions durant le processus de traitement de la plainte. Cela comprend l'explication et la documentation de la justification des décisions et des actions prises en réponse aux plaintes.
- 2.6. Amélioration continue :** COC s'inspirera de la rétroaction issue du processus de traitement des plaintes pour améliorer les pratiques de l'organisation. Nous examinerons régulièrement les tendances et les résultats en matière de plaintes pour repérer les domaines à améliorer.
- 2.7. Respect mutuel :** COC favorisera une culture dans laquelle les parties prenantes se sentent respectées et valorisées, et fera la promotion d'un environnement où les personnes se sentent libres de formuler des commentaires, sans crainte de représailles ou de discrimination.

3. COMMENT FORMULER UNE PLAINTÉ

COC a mis en place un processus de traitement des plaintes en deux étapes :

3.1. Soulever une préoccupation

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 info@ovairecanada.org ou en composant le 1 877 413-7970, qui dirigera votre demande au service approprié.

3.2. Faire une plainte officielle

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 ou, si la plainte vise la directrice générale, à la présidente du conseil d'administration. Les plaintes officielles peuvent être soumises :

- Par courriel à plaintes@ovairecanada.org ou concerns@ovariancanada.org
- Par téléphone au 1 289 326 6225, poste 230

4. PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES OFFICIELLES

- 4.1. Réception et accusé de réception :** Toute personne qui formule une plainte officielle devrait recevoir un accusé de réception dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrables, dans la mesure du possible.
- 4.2. Évaluation et enquête :** Selon sa nature, chaque plainte sera traitée conformément aux dispositions de la présente politique et de toute autre politique pertinente. COC s'efforcera de régler la plainte le plus rapidement possible. Les plaignants seront informés du statut de leur plainte et de l'échéancier de résolution. Si une plainte ne peut pas être résolue facilement, elle sera transmise au prochain niveau de supervision.
- 4.3. Résolution et appel :** Les plaignants seront informés dès qu'une plainte sera considérée comme réglée. Les plaignants recevront une explication claire et compréhensible pour justifier les décisions relatives à leur plainte. Si la plainte n'est pas réglée à la satisfaction des plaignants ou ne peut pas être réglée, pour quelque raison que ce soit, des plaignants seront informés des options qui s'offrent à eux pour transmettre leur préoccupation à un niveau plus élevé.
- 4.4. Conservation des dossiers :** Toutes les plaintes officielles reçues doivent être consignées. L'information au sujet de la plainte doit comprendre à tout le moins la date et la description de la plainte, le nom de la personne qui l'a traitée, ce qui a été fait pour la régler, l'échéancier de résolution et une description de la résolution.
- 4.5. Exigences de production de rapports :** L'équipe de direction doit recevoir régulièrement des rapports sur les plaintes officielles reçues. Tous les ans, le champion de la haute direction de la présente politique soumettra un rapport des plaintes reçues au conseil d'administration. Ce rapport devra comprendre à tout le moins le nombre de plaintes officielles reçues pendant la période visée par le rapport, le type et la nature des plaintes reçues et le statut des plaintes.

4.6. Exemptions à la politique

COC pourrait décider de ne pas répondre à une plainte dans certaines situations, notamment :

- Si la plainte vise un sujet sans lien direct avec COC ou dont COC n'est pas responsable.
- Si une personne dépose une plainte à laquelle COC a déjà répondu. Des possibilités de transmission à un niveau supérieur seront offertes au plaignant, mais nous pourrions choisir de ne pas répondre de nouveau, tout en l'informant de notre décision.
- Si un plaignant véhicule des préjugés ou a un comportement agressif ou offensant.
- Si un plaignant harcèle un membre du personnel.
- Si la plainte est illisible.
- Si la plainte a été transmise à COC dans le cadre d'un envoi en nombre, par la poste ou par courriel.
- COC ne répondra pas aux plaintes anonymes. Nous pourrions toutefois faire enquête sur la préoccupation et utiliser l'information pour apporter toute amélioration requise.

V. DOCUMENTS CONNEXES

Les documents internes et externes suivants appuient la mise en œuvre de la présente politique :

- a. Procédures, formulaires, directives et autres ressources :
 - Processus de plaintes
- b. Politiques connexes de l'organisation
 - Résolution de conflits
 - Collecte de fonds éthique et responsabilité des donateurs
 - Politique de confidentialité
 - Dénonciation
 - Politique contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination

DÉFINITIONS

Champion de la haute direction : Membre de l'équipe de direction ayant la responsabilité générale d'une politique, y compris sa rédaction, les consultations ou évaluations requises, l'évaluation des implications de la politique, y compris les risques et les coûts, le recours à un conseiller juridique au besoin, l'élaboration et la mise en œuvre des communications, la gestion du changement, le plan de mise en œuvre, la rédaction de procédures, normes ou directives connexes, la surveillance de la conformité par des révisions régulières et la production de rapports sur le respect de la politique. Le champion de la haute direction peut désigner un ou une délégué-e, qui doit être nommé-e.

Équipe de direction : Le niveau de direction le plus élevé chez COC, comprenant la directrice générale et les vice-présidentes. La directrice générale peut modifier la composition de l'équipe de direction au besoin, de temps à autre. Une personne peut occuper plus d'un poste. Les titres peuvent changer à la discrétion de l'équipe de direction ou du conseil d'administration.

HISTORIQUE DE LA POLITIQUE

Comprend un enregistrement de tous les changements à la politique et leurs dates d'approbation.

Date	Type de révision	Commentaires
2013	Rédaction et approbation de la politique	
2019	Révision de la politique	Approbation de la politique par le conseil d'administration
Août 2024	Révision de la politique	Adaptation de la politique au nouveau modèle. Clarification de la définition de ce qu'est une plainte (et de ce que ce n'est pas). Clarification et précision des principes directeurs. Clarification du processus de gestion des plaintes officielles.