

## Politique relative aux plaintes

La Fondation du YMCA du Grand Moncton Inc. est un organisme de bienfaisance enregistré. La Fondation du YMCA du Grand Moncton Inc. prendra toutes les dispositions raisonnables pour faire en sorte que les politiques et procédures soient comprises et appliquées de façon systématique et équitable.

La présente politique vise à encourager et à habiliter toutes les personnes et les groupes à nous faire part de toutes leurs inquiétudes afin que nous les traitions et, au besoin, afin que nous corrigions le comportement et les gestions inappropriés.

### Philosophie

- Nous croyons qu'il faut traiter promptement et régler le plus rapidement possible toutes les suggestions et les plaintes.
- Nous nous engageons à examiner toutes les suggestions et les plaintes d'une manière équitable, impartiale et respectueuse pour toutes les parties.
- Les plaignants ont toujours l'option de transmettre leur plainte au conseil d'administration s'ils sont insatisfaits du traitement ou des résultats ou s'ils sont mal à l'aise de traiter avec un membre du personnel ou un bénévole particulier.
- Les plaignants reçoivent les raisons claires et compréhensibles des décisions liées aux plaintes et ils reçoivent toute l'information pertinente tout au long du processus.

### Types de plaintes

**Définition :** La plainte est l'expression de son insatisfaction à l'égard d'un service, de gestes ou de l'inaction de la part de la Fondation du YMCA du Grand Moncton Inc., d'un membre du personnel, d'un membre ou d'un bénévole qui agit en son nom. Toute personne touchée peut porter plainte, et sa plainte sera étudiée.

### Absence de de représailles

Il est contraire à nos valeurs d'exercer des représailles contre toute personne qui porte plainte de bonne foi.

### Réception et traitement des plaintes

On peut porter plainte verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par la poste, par télécopieur, par courriel). L'employé ou le bénévole qui reçoit une plainte doit d'abord déterminer la personne appropriée à qui la confier. Il s'agira habituellement de la personne qui est principalement en rapport avec le plaignant ou qui possède les connaissances qu'il faut pour résoudre le problème. Il incombe à la personne qui reçoit la plainte de la régler ou de la transférer à une autre personne qui peut la régler.

La première personne qui reçoit la plainte doit en accuser réception au plaignant et lui indiquer qui en assurera le suivi, voire elle-même ou un autre employé. S'il est possible de fixer un délai, il faut l'indiquer dans l'accusé de réception et consigner immédiatement les renseignements de base, notamment le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du plaignant.

**Agir de bonne foi**

Toute personne qui présente une plainte écrite doit le faire de bonne foi. Toute allégation qui s'avère non fondée et été faite par malveillance ou avec l'intention de tromper sera considérée comme une offense sérieuse. Dans le cas d'employés, de telles infractions seront traitées au cas par cas à la discrétion du président du conseil.

**Régler la plainte**

Il ne faut ménager aucun effort pour régler les plaintes rapidement. Lorsqu'un membre du personnel reçoit une plainte verbale, il doit écouter et essayer de comprendre la plainte et pourrait tenter de la régler immédiatement. Il faut accuser réception des plaintes écrites dans le délai de 2 jours.

Lorsqu'une plainte ne peut pas être réglée facilement par un membre du personnel, il faut la transmettre au président du conseil. Si la plainte vise un membre du personnel ou un bénévole, elle sera traitée par le président du conseil. Il faut tenir les plaignants au courant du statut de leur plainte et déployer tous les efforts pour régler les plaintes dans le délai de 2 semaines.

**Documenter la plainte**

Il faut enregistrer chaque plainte immédiatement (le jour même de sa réception). Il faut consigner l'information au sujet des plaintes écrites ou transmises par courriel, notamment la description de la plainte, le nom de la personne qui l'a traitée, les mesures prises pour régler la plainte, l'échéancier et une description de la résolution et soumettre cette information du président du conseil. Chaque année, le président du conseil présentera au conseil un rapport sur les plaintes reçues.