

Document à conserver par les employés



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
DE
FONDATION SEMAFO

Septembre 2010

100, Boulevard Alexis-Nihon, 7^{ème} étage, Ville Saint-Laurent (Québec) H4M 2P3

Téléphone (514) 744-4408 – Site internet www.fondationsemafo.org

Procédure de traitement des plaintes de Fondation SEMAFO¹

1. Objectif de la procédure de traitement des plaintes

Fondation SEMAFO est dotée d'une procédure de traitement des plaintes afin de lui permettre de mieux remplir ses rôles et responsabilités à l'égard des bénévoles, des donateurs, des collaborateurs, etc.

Fondation SEMAFO transmet également à son personnel cette procédure de traitement des plaintes. La fondation s'assure que chacun de ses employés en a pris connaissance et qu'il la comprend afin d'être en mesure, le moment venu, d'intervenir de façon appropriée auprès des plaignants.

Fondation SEMAFO se fait un devoir de recueillir et de traiter toute plainte issue de toute personne concernant la fondation, un membre de son personnel, de ses bénévoles, ou des tiers qui agissent pour elle.

2. Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte découle de la dénonciation par quiconque d'un fait ou d'une situation qui laisse croire qu'une action (ou l'omission d'agir) d'un bénévole, d'un donateur, d'un collaborateur ou d'un bénéficiaire de Fondation SEMAFO menace la santé, la sécurité ou le bien-être d'une personne qui interagit avec la fondation.

3. Objectifs du traitement des plaintes

Le traitement des plaintes reçues par Fondation SEMAFO vise :

- Le respect des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- Un règlement qui puisse satisfaire les parties en cause;
- L'amélioration de la qualité des services de Fondation SEMAFO.

4. Qui peut porter plainte?

Toute personne peut porter plainte à la fondation, par écrit, lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour son compte n'a pas agi de manière acceptable ou a violé ses droits.

¹ Pour alléger le texte, le masculin utilisé désigne aussi bien les femmes que les hommes et à l'inverse le féminin aussi bien que les femmes.

5. Qui reçoit les plaintes ?

Dans les pays où elle opère, Fondation SEMAFO désigne le coordonnateur des activités locales du pays concerné.

Coordonnées de Fondation SEMAFO :

100, boul. Alexis-Nihon, 7^{ème} étage
Ville St-Laurent (Québec)
H4M 2P3
Tél : (514)744-4408 poste 3344
Courriel : info@fondationsemafo.org

6. Traitement des plaintes

Le coordonnateur traite toute plainte qui lui parvient avec diligence et en assure le suivi.

Le coordonnateur permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit le cas échéant les renseignements qu'il pourrait demander si nécessaire et, s'il y a lieu, l'oriente vers le bon interlocuteur, personne ou organisme.

De plus, le coordonnateur, s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées. Dans le cas où une plainte est jugée non fondée, celle-ci est rejetée et le dossier fermé. Le plaignant en est alors avisé.

7. Non traitement des plaintes

Le coordonnateur ne retient pas les plaintes qui comprennent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Délai trop long entre le signalement de l'événement par le plaignant et le dépôt de la plainte;
- Mauvaise foi du plaignant (ex : plainte vexatoire);
- Abandon de la plainte par le plaignant;
- Refus du plaignant de collaborer (ex : non divulgation de son identité lorsque essentiel pour le traitement de la plainte).

Pour toute plainte non retenue, et à l'exception faite d'une plainte anonyme, le coordonnateur informe par écrit le plaignant de cette décision et en indique les raisons.

8. Réception des plaintes

Un plaignant ne peut formuler sa plainte que par écrit papier ou électronique (courriel).

Le plaignant n'est pas obligé de s'identifier aux fins d'enregistrement de sa plainte. Cependant, le coordonnateur peut l'inviter à le faire.

En s'identifiant, le plaignant favorise le traitement de sa plainte. En cours de processus, il pourrait, par exemple, s'avérer utile qu'il clarifie la situation à la demande du coordonnateur ou qu'il lui fournisse certains renseignements.

En tout temps, le coordonnateur, ainsi que la personne autorisée à le remplacer pour ce faire, sont tenus d'assurer au plaignant la confidentialité de l'identité du plaignant.

NOTE : il peut s'avérer impossible de traiter une plainte sans que le plaignant ne soit identifié. Également, l'objet de la plainte et/ou les circonstances d'un événement peuvent mener à l'identification du plaignant cela même si le coordonnateur et/ou la personne autorisée à le remplacer n'a révélé quelque renseignement que ce soit (ex : nom du plaignant).

Pour toute plainte reçue, le coordonnateur officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le formulaire prévu à cette fin afin d'y noter des renseignements pertinents, tel que :

Coordonnées du plaignant;

- Nom et fonction de la personne contre qui est portée la plainte, le cas échéant;
- Date et heure de réception de la plainte;
- Objet(s) et description des faits rapportés;
- Attentes du plaignant relativement au résultat du règlement de sa plainte.

Dans le cas où le coordonnateur serait absent pour une période de **moins** de 24 h, la personne qui remplace ce dernier pour recevoir les plaintes propose au plaignant de :

- Communiquer avec le coordonnateur à un autre moment de la journée;
- Prendre en note ses coordonnées afin que le coordonnateur puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

9. Examen et traitement des plaintes

Lorsqu'il reçoit une plainte, le coordonnateur détermine la nature de celle-ci afin d'identifier la procédure à suivre en vue d'un traitement adéquat.

Pour toute plainte reçue, le coordonnateur note, tout au long du processus d'examen et de traitement de la plainte, ses observations et ses conclusions.

10. Délai pour le traitement des plaintes

Le coordonnateur doit traiter toute plainte avec célérité. Il coordonnateur informe régulièrement le plaignant de l'évolution du traitement de sa plainte (ex : délais, actions).

11. Communication du résultat du traitement des plaintes

Le plaignant est informé verbalement, par téléphone ou en personne, du résultat du traitement de sa plainte ainsi que de la façon dont elle a été examinée et des raisons qui ont mené à ce résultat et, le cas échéant, des correctifs apportés ou qui le seront.

Ces informations pourront être acheminées par écrit au plaignant si :

- Celui-ci en fait la demande;
- Celui-ci est difficile à joindre par téléphone ou à rencontrer;
- Le coordonnateur le juge nécessaire.

Le plaignant peut en appeler de la décision par une demande écrite de révision à Fondation SEMAFO à l'intérieur d'un délai de trente jours suivant la réception du résultat du traitement de sa plainte.

12. Suivi et règlement des plaintes

Fondation SEMAFO doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, le coordonnateur produit un rapport écrit de ses constatations à la directrice générale qui décidera du suivi.

Advenant un problème majeur, la directrice générale présentera le dossier au conseil d'administration de la fondation.

13. Rapport du traitement des plaintes

Le coordonnateur informe périodiquement la directrice générale pour toutes les plaintes reçues. Il lui expose la nature de chacune d'entre elles, comment il procède et/ou a procédé pour les traiter.

14. Conservation des dossiers de plaintes

Tous les dossiers de plaintes ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci demeurent confidentiels et conservés sous clé au siège social de Fondation SEMAFO à Montréal. Seuls le coordonnateur, la personne habilitée à agir en son absence, la directrice générale et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire.

Sommaire

1.	Objectif de la procédure de traitement des plaintes.....	2
2.	Qu'est-ce qu'une plainte?.....	2
3.	Objectifs du traitement des plaintes	2
4.	Qui peut porter plainte?	2
5.	Qui reçoit les plaintes ?.....	3
6.	Traitement des plaintes	3
7.	Non traitement des plaintes	3
8.	Réception des plaintes	4
9.	Examen et traitement des plaintes	4
10.	Délai pour le traitement des plaintes	5
11.	Communication du résultat du traitement des plaintes.....	5
12.	Suivi et règlement des plaintes	5
13.	Rapport du traitement des plaintes.....	5
14.	Conservation des dossiers de plaintes.....	5