

## **Politique en matière de plaintes**

Mai 2024

### **Objectif**

La Fondation RTOERO reconnaît l'importance de nos donateurs, des parties prenantes et du grand public concernant notre travail. Même si nous visons l'excellence dans la poursuite de notre mission, nous reconnaissons qu'il est possible de s'améliorer dans certaines circonstances. En vue d'assurer le meilleur niveau de service qui soit, nous avons élaboré cette politique et cette procédure afin de traiter et de référer toute plainte concernant la Fondation ou résultant d'une interaction avec nous.

### **Définition**

Une plainte reflète une insatisfaction vis-à-vis le service, les actions ou l'absence d'action de l'organisation ou d'un membre du personnel de la Fondation RTOERO, ou d'un bénévole agissant au nom de la Fondation RTOERO. Les plaintes peuvent être formulées par des donateurs, des membres, des partenaires, de bénévoles et/ou le grand public. (Les employés désireux de déposer une plainte doivent suivre la politique interne des ressources humaines).

### **Procédure**

Plusieurs préoccupations ou plaintes informelles peuvent être résolues rapidement, souvent dans l'immédiat, en s'adressant à une personne-ressource de la Fondation RTOERO. Un plaignant peut procéder de l'une de ces trois façons suivantes :

1. Appeler le bureau de la Fondation au 1-800-361-9888
2. Envoyer un courriel à [foundation@rtoero.ca](mailto:foundation@rtoero.ca).
3. Écrire à la Fondation RTOERO, au 18 chemin Spadina, Toronto (Ontario) M5R 2S7

Si un problème ne peut être résolu par ce qui précède, ou si un membre du public désire déposer une plainte formelle, il peut le faire par écrit à l'attention du directeur général à l'adresse postale mentionnée ci-dessus.

Le plaignant doit fournir le plus de détails possibles sur l'enjeu ou le problème soulevé, ainsi qu'un numéro de téléphone et/ou une adresse à laquelle une réponse doit être envoyée. Toutes les plaintes seront examinées dans les meilleurs délais. Les plaignants peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables. Si une plainte ne peut être résolue dans ce délai, la Fondation informera le plaignant des mesures prises et du délai prévu pour régler sa plainte.

Même si nous répondons à toutes les plaintes, il peut arriver, dans certains cas, de décider d'interrompre la recherche d'une solution et de mettre fin à la communication avec le plaignant. C'est notamment le cas :

- Lorsqu'une plainte concerne un sujet avec lequel la Fondation RTOERO n'a pas de lien direct
- Lorsqu'une personne maintient de manière déraisonnable une plainte à laquelle nous avons déjà répondu
- Lorsqu'un plaignant démontre ouvertement de l'abus, des préjugés ou une attitude déplaisante
- Lorsqu'un plaignant harcèle un membre du personnel
- Lorsqu'une plainte est illisible ou incohérente

- Lorsqu'une plainte est manifestement faite en réponse à un envoi postal ou à un courriel qui n'ont pas été sollicités et qui n'émanent pas de la Fondation. En pareil cas, nous pouvons décider s'il est nécessaire de répondre ou non.
- La Fondation RTOERO ne peut donner suite à une plainte déposée de manière anonyme

Toutes les plaintes seront enregistrées dans un registre indiquant la date de sa réception, une description de la plainte, la personne qui l'a traitée, les mesures prises pour la résoudre ainsi que le délai de règlement. Si la plainte ne peut être résolue immédiatement, le nom et les coordonnées du plaignant peuvent être notés afin d'assurer un suivi adéquat.

Un résumé de toutes les plaintes reçues, y compris le nombre et le type de plaintes, sera remis chaque année au conseil d'administration de la Fondation.

**Approbation**

Approuvé par le conseil d'administration de la Fondation RTOERO le