

POLITIQUE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

DATE :	2021-09-22
STATUT :	Adopté
PAGES :	3

Préambule

La Fondation du Grand Montréal (« **FGM** ») est un organisme sans but lucratif voué au mieux-être de la communauté du Grand Montréal. À cette fin, elle recueille, administre et distribue des fonds de façon à soutenir des donataires reconnus œuvrant dans divers secteurs dont la santé, le développement social, les arts et la culture, l'éducation et l'environnement.

La FGM offre à ses créatrices et créateurs de fonds, aux organismes de bienfaisance et à toute autre interlocuteur des services efficaces et respectueux dans les meilleurs délais. Dans l'optique d'une amélioration constante de ses services et dans le respect de ses valeurs (justice, équité, diversité, inclusion, collaboration, écoute, créativité, innovation et intégrité), la FGM encourage ses interlocuteurs à exprimer toute insatisfaction, à travers le dépôt d'une plainte écrite ou verbale. La FGM s'engage à recevoir et à traiter chaque plainte en faisant preuve d'écoute, d'équité, de transparence et en protégeant la confidentialité de toutes les parties impliquées.

La présente Politique de gestion et de traitement des plaintes (« **Politique** ») vise à énoncer les principes directeurs qui régissent la réception et le traitement des plaintes reçues d'un interlocuteur par la FGM. Elle est sujette à une révision annuelle par le Comité de direction et le Conseil d'administration (« **CA** »).

I. Définitions

« **Interlocuteur.trice.s** » : Toute personne physique ou morale ayant un contact avec la FGM, notamment les créatrices et créateurs de fonds, les donatrices et donateurs, les organismes de bienfaisance, les partenaires ou autres.

« **Plainte.s** » : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement formulée par un Interlocuteur.trice à travers le processus de plainte, concernant les services offerts par la FGM ou la façon de les rendre et qui nécessite un traitement formel.

« **Secrétariat du Conseil d'administration** » : Membre du conseil d'administration qui occupe le poste de secrétaire.

« **Secrétariat corporatif** » : Employé.e de la FGM qui occupe le poste de secrétaire corporatif.ive

II. Champs d'application

La présente politique s'adresse aux Interlocuteur.trice.s et concerne tous les services offerts par la FGM.

III. Rôles et Responsabilités

Le Comité de direction

- Approuve la présente Politique et toute mise à jour.

- Est informé de toutes les Plaintes reçues concernant les employé.e.s et les opérations de la FGM, excluant les Plaintes à l'endroit des membres du CA et des comités, auquel cas le Comité de gouvernance et des ressources humaines ou le Secrétariat du Conseil d'administration, le cas échéant, les reçoivent.

Le Secrétariat corporatif

- Reçoit les Plaintes concernant les employé.e.s et les opérations de la FGM et les inscrit dans un registre.
- Est responsable du registre.
- Étudie les Plaintes dans les délais prévus ci-dessous et détermine le département le mieux habilité à les traiter, en collaboration avec la présidence du Comité de gouvernance et des ressources humaines pour évaluer les conflit d'intérêts au besoin.
- Coordonne le déploiement et l'application de la Politique par les différents départements et organes de la FGM.
- Informe le Comité de direction de toute Plainte reçue et rédige un rapport trois fois par année au Comité de direction.
- Transmet un rapport semi-annuel au Comité d'audit et au CA.
- Propose au Comité de direction toute mise à jour nécessaire à la Politique.

Le Comité de gouvernance et des ressources humaines

- Est informé de et traite toutes les Plaintes concernant les membres du CA et des comités, à l'exception des Plaintes traitées par le Secrétariat du Conseil d'administration.
- Informe le Secrétariat corporatif pour l'inscription de ces Plaintes au registre.

Le Secrétariat du Conseil d'administration

- Reçoit et traite toutes les Plaintes concernant la présidence du CA, la présidence d'un comité ou la personne occupant le poste de P-DG, en collaboration avec un sous-comité du CA qui sera créé pour traiter la Plainte dans les délais prévus ci-dessous.
- Informe le Secrétariat corporatif pour l'inscription de ces Plaintes au registre.

La direction de chaque département de la FGM :

- S'assure du respect de la Politique au sein leur département.
- Traite les Plaintes qui leur sont adressées.

Les employé.e.s de la FGM :

- Collaborent à l'application de la Politique.
- Informent tout Interlocuteur.trice insatisfait de la prestation d'un service de l'existence de la Politique et de la possibilité de déposer une Plainte, et le dirige vers le secrétariat corporatif au besoin.

IV. Processus de gestion de(s) Plainte(s)

a. Réception de(s) Plainte(s)

Tout Interlocuteur.trice souhaitant déposer une plainte doit suivre la procédure ci-après :

- Remplir et signer le formulaire de Plainte ci-annexé. Les informations suivantes doivent impérativement être fournies : nom et coordonnées de l'Interlocuteur.trice, description de l'événement et mesure corrective souhaitée. L'Interlocuteur.trice peut à tout moment communiquer avec le Secrétariat corporatif advenant des questions quant au formulaire de Plainte.
- Transmettre ledit formulaire par courriel :
 - S'il s'agit d'une plainte concernant un.e ou des employé.e.s, les opérations de la FGM, ou un.e ou des bénévoles du Conseil d'administration et des comités : yolanda.maciasschaffner@fgmtl.org ;
 - S'il s'agit d'une plainte visant la présidence du CA, la présidence d'un comité ou la personne occupant le poste de PDG : secretaire.ca@fgmtl.org ;
 - S'il s'agit d'une plainte visant le Secrétariat corporatif : par la poste ou par courriel à : karel.mayrand@fgmtl.org .

Ou par la poste à l'adresse suivante :

Fondation du Grand Montréal
505, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1000
Montréal, Québec H2Z 1Y7

b. Traitement de(s) Plainte(s)

- Un accusé de réception sera transmis à la personne plaignante dès la réception d'une Plainte, l'informant qu'un.e représentant.e de la FGM la contactera dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de ladite Plainte.
- Le Secrétariat corporatif examine la Plainte et, conjointement avec la direction du département ou du comité concerné, détermine le degré de gravité de la Plainte et la procédure adéquate en regard de la situation, en conformité avec son rôle et ses responsabilités. Le formulaire de gestion des Plaintes doit dans tous les cas être rempli.
- Toute Plainte reçue doit être traitée et une décision finale doit être transmise à l'Interlocuteur.trice dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai de trente (30) jours.
- Advenant qu'une résolution de la Plainte ne soit pas possible, le Secrétariat corporatif en informera le Comité de direction et ce dernier en informera le Conseil d'administration.
- La FGM documente toutes les Plaintes reçues. Chaque dossier est conservé par le Secrétariat corporatif dans un dossier protégé sur le serveur de la FGM et dans le dossier client de l'Interlocuteur.trice, le cas échéant.

c. Confidentialité

Toute Plainte sera traitée dans la plus stricte confidentialité. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

V. Annexes

- Formulaire de plaintes
- Formulaire de traitement de plaintes