

Politique sur les plaintes

NOTRE ENGAGEMENT

Fibrose kystique Canada adhère aux plus hautes normes de qualité, de transparence et de responsabilisation. L'organisation s'engage à offrir à ses membres un niveau élevé de service dans la réalisation de sa mission et elle accueille favorablement les commentaires en vue d'améliorer ses services et activités.

Définition

Pour Fibrose kystique Canada, une plainte est l'expression d'une insatisfaction ou d'une frustration relativement à la qualité du service, à la réceptivité, aux politiques ou procédures ou à toute action ou inaction de la part de Fibrose kystique Canada, de ses employés ou bénévoles à titre de représentants de l'organisation. Une plainte peut être portée par toute personne qui est en interaction avec Fibrose kystique Canada de quelque façon que ce soit.

Objectif de la politique

La présente politique permet à toute personne qui n'est pas de l'organisation de communiquer avec elle pour porter plainte. Elle a pour but de s'assurer qu'une plainte soit entendue, évaluée, documentée et traitée en temps opportun et de manière cohérente et professionnelle.

Application de la politique

La présente politique s'applique aux plaintes provenant de tous les niveaux hiérarchiques et de tous les lieux occupés par Fibrose kystique Canada, y compris le bureau national, les bureaux régionaux et les sections.

Cette politique a été approuvée par le conseil d'administration de Fibrose kystique Canada le 15 juin 2017. Elle doit être revue au moins tous les cinq (5) ans à compter de la date de son approbation, le 15 juin 2017.

Rapport

Un rapport annuel sur les plaintes sera soumis au conseil d'administration de Fibrose kystique Canada. Ce rapport comprendra au moins le nombre de plaintes reçues durant l'année, le type et la nature de ces plaintes ainsi que leur état d'avancement.

Politiques connexes

La [politique de protection des renseignements personnels](#) de Fibrose kystique Canada complète la présente politique

Détails de la politique

Porter plainte

Le processus de plainte de Fibrose kystique Canada comporte deux étapes :

1. Accueillir une préoccupation

De nombreux problèmes peuvent être résolus facilement et rapidement en discutant de la situation avec un employé de Fibrose kystique Canada. Lorsqu'un problème est porté à l'attention d'un membre de l'organisation, la situation est traitée en tenant compte de lignes directrices établies.

Les employés de Fibrose kystique Canada peuvent être rejoints aux bureaux régionaux dont la liste figure ici (lien vers le site web), en téléphonant au 1-800-378-2233 ou par courriel à info@cysticfibrosis.ca.

Les préoccupations touchées par la présente politique comprennent, sans en exclure d'autres :

- demande de reçu à des fins fiscales, de copie ou de correction de reçu à des fins fiscales;
- demande de retrait de listes d'envoi ou de modification du mode de communication;
- erreur d'un employé ou bénévole;
- qualité du service;
- contenu et application des politiques et procédures;
- gestes ou propos injustes ou discourtois par un employé ou bénévole;
- perception d'échec d'un comportement ou d'une situation ayant fait l'objet d'une entente;
- changement de la langue de choix.

a) Recevoir une préoccupation

Toute préoccupation formulée par une personne doit être formellement documentée dès le moment de sa réception et acheminée à l'employé habilité à la traiter. Il est de la responsabilité de l'employé qui reçoit une préoccupation de la traiter ou de l'acheminer à l'employé habilité à la traiter.

b) Répondre à une préoccupation

L'employé qui reçoit une préoccupation par écrit ou par téléphone doit accuser réception dans les deux jours ouvrables en indiquant à la personne concernée quelles sont les étapes du processus ainsi que le nom et les coordonnées de la personne qui sera chargée de la traiter.

L'employé chargé de traiter une préoccupation y répondra dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception originale de la préoccupation en indiquant le mode de résolution et toute autre étape

subséquente. Dans l'éventualité où cela n'est pas possible, la personne à l'origine de la préoccupation sera informée par écrit de sa réception dans les cinq (5) jours ouvrables.

c) Régler une préoccupation

Lorsqu'une préoccupation est résolue, la personne à l'origine de celle-ci recevra un avis verbal ou écrit l'informant de la résolution de la préoccupation et indiquant toute action entreprise pour ce faire.

Lorsqu'une préoccupation ne peut être résolue facilement ou dans les délais indiqués ci-dessus, elle sera acheminée au niveau hiérarchique supérieur. Une plainte formelle peut être acheminée au niveau supérieur à la demande de la personne à l'origine de celle-ci ou de l'employé.

Toutes les communications entre les parties concernées devront être documentées.

2. Traiter une plainte

Si une situation ou une préoccupation ne peut être résolue à la satisfaction des personnes concernées, ou si une personne du public souhaite déposer une plainte formelle, une telle plainte doit être faite par écrit à feedback@cysticfibrosis.ca ou par la poste à :

Fibrose kystique Canada
À l'attention de l'agent responsable des plaintes
2323, rue Yonge, bureau 800
Toronto (Ontario) M4P 2C9

Les plaintes touchées par la présente politique comprennent, sans en exclure d'autres :

- demandes répétées de reçu à des fins fiscales;
- demandes répétées de retrait des listes d'envoi;
- erreurs répétées par un employé ou bénévole;
- gestes ou propos injustes ou discourtois à répétition par un employé ou bénévole;
- perception d'échec d'un comportement ou d'une situation ayant fait l'objet d'une entente;
- qualité du service;
- contenu et application des politiques et procédures;
- retard dans la résolution d'un problème.

La plainte écrite doit indiquer la nature exacte du problème, le numéro de téléphone et les coordonnées du plaignant (toutefois, si cette personne souhaite conserver l'anonymat, elle peut omettre de donner ces renseignements), la date à laquelle les événements allégués se sont déroulés et tout autre détail pertinent.

a) Recevoir une plainte

Toute plainte sera formellement documentée par l'agent responsable des plaintes et acheminée à l'employé de Fibrose kystique Canada le plus apte à la traiter. Il peut s'agir de l'employé qui est en contact direct avec le plaignant ou celui qui est le mieux en mesure de résoudre la plainte. Il est de la responsabilité de l'employé qui reçoit une plainte de la traiter ou de l'acheminer à l'employé habilité à la traiter.

b) Répondre à une plainte

L'employé qui reçoit une plainte doit accuser réception dans les deux (2) jours ouvrables en indiquant au plaignant quelles sont les étapes du processus ainsi que le nom et les coordonnées de la personne qui sera chargée de la traiter.

L'employé chargé de traiter une plainte y répondra dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception originale de la plainte. Dans l'éventualité où cela n'est pas possible, la personne à l'origine de la plainte sera informée par écrit de sa réception dans les cinq (5) jours ouvrables.

c) Régler une plainte

Lorsqu'une plainte est considérée comme résolue, le plaignant recevra un avis écrit indiquant les actions entreprises pour traiter la plainte, les conclusions du processus et toute autre action résultant de la plainte.

Lorsqu'une préoccupation ne peut être résolue facilement ou dans les délais indiqués ci-dessus, elle sera acheminée au niveau hiérarchique supérieur.

Toutes les communications avec le plaignant et toute action en vue de résoudre la plainte devront être documentées.