

Politique et procédure de traitement des plaintes [NORME 4.02]

Suivi des versions

Version	Date	Modification	Approbation
1.0	12 février 2026	Création du document	Marjolaine Beaudoin

Contexte

Le personnel du Centre d'action bénévole Ascension-Escuminac (ci-après, « l'organisme ») répond aux questions générales, aux demandes de renseignements et aux plaintes du public, des associations provinciales et des banques alimentaires affiliées, des particuliers, des donateur.rice.s, des donateur.rice.s potentiel.le.s et des entreprises. Les plaintes peuvent être directement liées à Banques alimentaires Canada, à l'organisme ou à un programme alimentaire. Les plaintes peuvent être déposées en personne, par téléphone ou par courriel. La présente politique est affichée dans le bureau de la banque alimentaire.

Énoncé de politique de traitement des plaintes

L'organisme s'engage à offrir un excellent service. Les questions, les préoccupations et les plaintes sont une réalité, et nous croyons que nos intervenant.e.s ont le droit de nous en faire part. Il nous incombe aussi d'y répondre de façon appropriée et de traiter les plaintes rapidement et de manière juste, respectueuse et cohérente. Les personnes qui souhaitent exprimer des préoccupations ou formuler des plaintes doivent être en mesure de le faire sans crainte de représailles ou de toute forme de représailles. La présente politique établit la procédure de traitement coordonnée et uniforme qui doit être appliquée aux plaintes afin que nos réponses respectent notre mission, notre vision et nos valeurs.

Les particuliers, les donateur.rice.s existant.e.s ou potentiel.le.s, le grand public, les associations provinciales, les partenaires et les entreprises qui veulent déposer une plainte à notre sujet peuvent le faire en communiquant directement avec la direction générale par téléphone au 418 865-2740 poste 104, par courriel à direction@cabmatapedia.com, ou en personne. Vous pouvez également communiquer avec Banques alimentaires Canada par téléphone au 1 877 280-0329 ou par courriel à complaints@foodbankscanada.ca.

Les plaintes peuvent notamment porter sur les programmes (aide alimentaire, activités d'éducation populaire, etc.) et campagnes de l'organisme, les initiatives de collecte de fonds à l'intention des donateur.rice.s (p. ex., campagnes de marketing social ou indépendantes), les dons de particuliers à l'organisme, les reçus fiscaux, les dons en nature, la reconnaissance des donateur.rice.s, la conformité à l'Agence du revenu du

Canada (ARC), la publicité, les associations provinciales et les banques alimentaires affiliées ou les dons en denrées aux banques alimentaires et aux particuliers.

Un.e membre du personnel de l'organisme traitera les questions, préoccupations et plaintes. Nous transmettrons régulièrement au conseil d'administration un rapport qui fait état de la nature et du nombre de plaintes reçues.

Processus de traitement des plaintes

Remarque : Pour toute question relative aux médias, veuillez communiquer directement avec la direction de l'organisme. Pour toute demande de renseignements sur le dépannage alimentaire, veuillez vous adresser directement à la coordination à la sécurité alimentaire : 418 865-2740 poste 102 ou à alimentation@cabmatapedia.com.

Lorsque vous traitez des préoccupations ou des plaintes :

- la protection des renseignements personnels et la confidentialité seront respectées en tout temps;
- la première réponse à une plainte aura lieu le plus tôt possible et au plus tard trois jours après la réception de la plainte;
- tous les efforts seront déployés pour examiner une plainte et y répondre dans un délai de dix jours ouvrables;
- il est important de s'assurer qu'une personne qui soulève une préoccupation ou une plainte ne subisse pas de représailles réelles ou perçues;
- l'approche utilisée dépendra du niveau de risque (faible, moyen ou élevé) de la plainte;
- un compte rendu des plaintes à risque moyen ou élevé sera examiné afin de déterminer si des changements doivent être apportés aux politiques, aux processus et aux programmes de l'organisme, et ce, afin de réduire les possibilités que la situation problématique se reproduise ou qu'une plainte semblable soit formulée à l'avenir.

Toutes les plaintes doivent faire l'objet d'un suivi dans le dossier de suivi des plaintes de l'organisme, en consignant les coordonnées de la personne plaignante, le résumé de la plainte, le nom de la personne qui a reçu la plainte et les mesures qui ont été prises.

Les plaintes peuvent être évaluées en fonction du niveau de risque :

1. Risque élevé

- Atteinte à la réputation de l'organisme
- Atteinte à la réputation d'un.e donateur.rice

- Répercussions sur la sécurité du public, d'un.e membre du personnel ou d'un.e bénévole de l'organisme
- Pratiques de manipulation sécuritaire des aliments à risque élevé
- Manquement au Code d'éthique du dépannage alimentaire
- Suggestions d'actes répréhensibles juridiques ou financiers
- Menace de faire appel aux médias

2. Risque moyen

- Enjeux liés à nos communications (publicité, programmes, etc.)
- Qualité des services fournis par l'organisme
- Commentaires généraux sur la qualité des aliments fournis par l'organisme
- Questions liées à la façon dont les fonds donnés sont investis

3. Risque faible

- Plaintes et commentaires généraux au sujet de l'organisme, de l'utilisation du dépannage alimentaire, des collectes de fonds et des communications

Approche générale

- Dans la mesure du possible, veuillez tenter de répondre de votre mieux au moyen de renseignements vérifiables ou sinon, consigner simplement la rétroaction ou la plainte, puis remercier la personne de ses commentaires. Veuillez éviter de formuler des opinions personnelles lors de ces conversations.
- Toutes les plaintes seront consignées dans le rapport sommaire et de suivi des plaintes.
- Les membres du personnel qui reçoivent des appels doivent connaître les limites de leur capacité individuelle à répondre à des questions particulières ou à des plaintes. Faites preuve de prudence – ne vous précipitez pas pour apaiser un.e appelant.e et n'hésitez pas à consulter les membres de votre équipe afin de fournir une réponse appropriée.

1. *Plaintes à risque faible*

2. Les plaintes à faible risque peuvent être traitées directement par les membres du personnel qui les reçoivent.

- Il leur incombe de déterminer si la plainte nécessite un suivi ou une réponse supplémentaire.

3. *Requêtes et plaintes à risque moyen*

- Ces types de requêtes et de plaintes peuvent être traités directement par les membres du personnel qui les reçoivent.
- Les membres du personnel feront régulièrement rapport des plaintes à risque moyen à leurs gestionnaires afin de discuter et d'obtenir du soutien pour fournir les réponses appropriées.

4. Requêtes et plaintes à risque élevé

Toutes les requêtes et plaintes à risque élevé nécessitent une consultation entre le.a membre de l'équipe et la direction générale, ou le.a président.e du conseil d'administration si la plainte vise la direction générale. Une consultation incluant les autres membres du personnel concerné.e.s est également encouragée. Ces types de requêtes et de plaintes seront traités au cas par cas.

Pour permettre à l'équipe de traiter au mieux les plaintes à risque élevé, veuillez vous assurer des éléments ci-dessous.

- Prendre les coordonnées de la personne qui dépose la requête ou la plainte
- Si possible, comprendre et consigner le délai de réception de la réponse de l'appelant.e
- Assurer à l'appelant.e qu'un.e membre de l'équipe fera un suivi dès que possible
- Éviter de communiquer trop d'information à la personne qui dépose la plainte avant d'avoir consulté la direction générale
- Examiner la cause de la situation, déterminer si la situation aurait pu être évitée et ce qui pourrait être modifié pour réduire le risque qu'une telle situation se reproduise et établir les mesures de suivi les plus appropriées

Processus de règlement des différends

Si la personne qui a déposé la plainte n'est pas satisfaite du résultat, le problème peut être transmis au président ou à la présidente du conseil d'administration de l'organisme. Ce dernier ou cette dernière déterminera si le processus officiel a été suivi ou non et si la plainte justifie une réponse plus poussée. Le recours à ce processus n'entraînera pas nécessairement une modification de la décision ou du résultat final. Si le processus officiel n'a pas été suivi, le résultat pourra être modifié.