



## Politique en matière de plaintes

La Fondation des Lions du Canada/Chiens-Guides (FLC) s'engage à fournir des services de qualité à sa clientèle. Il est important pour nous que nos employés et nos bénévoles adhèrent à nos politiques et procédures.

Tout client, famille, donateur ou fournisseur de services ayant des motifs raisonnables de croire que des politiques, pratiques ou activités de la FLC sont insatisfaisantes ou inacceptables a le droit de présenter une plainte à l'organisation.

Il est de la responsabilité de l'employé ou du bénévole de rapporter toute plainte à son superviseur immédiatement.

La FLC n'utilisera pas de représailles contre tout client, famille, donateur ou fournisseur de services qui, de bonne foi, fera part de telles préoccupations.

Nous allons nous pencher sérieusement sur ces préoccupations et poser les gestes nécessaires, si requis. La personne ayant déposé la plainte sera tenue informée des conclusions de l'enquête selon les termes de notre politique de respect de la vie privée.

Les informations obtenues en cours d'enquête seront utilisées pour améliorer nos services, politiques et procédures.

Le Superviseur au service à la clientèle est responsable de voir à ce que chaque plainte reliée aux clients soit traitée adéquatement dans des délais raisonnables et en lien avec l'impact de l'évènement soumis. Le Directeur du Développement est aussi responsable de voir à ce que toute plainte d'un donateur soient traitée. Le Coordonnateur des bénévoles est responsable de toute plainte à l'égard des bénévoles. Le Directeur Général est responsable de toute plainte à l'égard du personnel.

Tout employé ou bénévole est tenu de rapporter et documenter toute plainte à son supérieur et tout manquement résultera en une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

L'enquête sur une plainte doit comprendre: une rencontre du superviseur avec la personne plaignante pour recueillir tous les détails. Des efforts seront consentis pour résoudre le problème dans des délais raisonnables. Le superviseur considérera la plainte de par sa nature et développera un plan d'action préliminaire en accord avec notre politique en regard de la façon de traiter un grief ou une plainte. Il peut arriver que des rencontres en personne soient nécessaires ou des appels téléphoniques. Les résultats de l'enquête seront communiqués au client lorsqu'elle sera terminée. Le superviseur et ou le directeur tiendra une rencontre personnelle avec l'employé ou le bénévole pour discuter des délais de mise en application du plan d'action et s'assurer que les gestes nécessaires auront été posés lorsque requis. Si nécessaire, le superviseur fera part du plan d'action aux autres employés.

Le directeur général recevra rapport mensuellement sur le genre de plaintes, les causes et les plans d'action. Le tout sera révisé en comité par les cadres supérieurs et des recommandations seront mises de l'avant.

L'efficacité de ce système sera évaluée annuellement et les procédures révisées, au besoin.