

Politique en matière de plaintes

Date d'approbation : 13 septembre 2023

Approuvé par : Conseil d'administration

Régularité de l'examen : Tous les 3 ans

Date de la prochaine révision : 13 septembre 2026

Imagine Canada Section A14

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE RETOUR D'INFORMATION

- **Justification de la politique**

Parkinson Canada s'engage à fournir à ses parties prenantes un niveau de service élevé. C'est pourquoi nous accueillons avec plaisir leurs commentaires, leurs suggestions et leurs préoccupations. Ces commentaires nous permettent de continuer à améliorer nos services et nos opérations.

- **Qui peut déposer une plainte ?**

Une " **plainte** " est l'expression d'une insatisfaction à l'égard de Parkinson Canada, y compris de son personnel et de ses services.

Les plaintes peuvent provenir de toute personne qui interagit avec Parkinson Canada, y compris les donateurs, les clients, les participants aux événements, les organismes avec lesquels nous travaillons, les personnes touchées par les services que nous offrons et le grand public. Si nécessaire, une personne peut demander à un représentant de déposer une plainte en son nom.

- **Principes directeurs**

Les plaintes peuvent être déposées de manière formelle ou informelle. Quelle que soit la forme, nous nous engageons à respecter les points suivants :

- traiter les plaintes aussi rapidement et minutieusement que possible ;
- examiner les plaintes de manière équitable et respectueuse ;
- informer les plaignants de la possibilité de faire remonter leurs préoccupations s'ils ne sont pas satisfaits des services ou du traitement ;
- fournir aux plaignants des mises à jour appropriées concernant la procédure d'examen des plaintes ;
- fournir aux plaignants les raisons des décisions prises dans le cadre de la procédure d'examen ;
- préserver au maximum la confidentialité des informations relatives aux plaignants.

- **Étapes de la procédure de plainte**

- a. Première étape - Résolution informelle

Dans la mesure du possible, Parkinson Canada encourage la résolution de toute plainte au niveau local, par un dialogue entre les personnes directement concernées. De nombreuses préoccupations peuvent être résolues au moment où elles sont soulevées en parlant à une personne-ressource de Parkinson Canada. Les personnes qui appellent le bureau national de Parkinson Canada (1-800-565-3000) seront mises en contact avec un membre du personnel approprié en fonction de la nature de leur plainte. Une plainte peut être transmise à un niveau de supervision supérieur, en fonction de sa nature et des résultats obtenus après une tentative de résolution informelle.

b. Deuxième étape - Plaintes formelles

Si une préoccupation n'est pas résolue à la première étape, ou si une personne souhaite déposer une plainte officielle (" **plainte(s) officielle(s)** ") dès le départ, cette personne (" **plaignant** ") peut le faire en écrivant au directeur(trice) général(e) de Parkinson Canada (" **PDG** "), par courriel à karen.lee@parkinson.ca ou par la poste au 4211 Yonge St #316, North York, ON M2P 2A9. Les plaintes formelles doivent exposer la nature du problème de la manière la plus détaillée possible et inclure les coordonnées du plaignant, si possible.

Toutes les plaintes officielles doivent être formulées par écrit. Lorsqu'un plaignant n'est pas en mesure de formuler une plainte formelle par écrit, le directeur des ressources humaines ou son délégué doit s'assurer qu'un enregistrement de la plainte formelle est effectué et demander au plaignant de le signer.

• **Traitement des plaintes formelles**

Une fois reçue, une plainte formelle sera enregistrée par le directeur général (ou son représentant) et transmise à la personne appropriée pour la traiter. Il s'agira généralement d'une personne possédant les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème et/ou ayant un lien avec la situation à l'origine de la plainte formelle. Si la plainte a débuté à la première étape, elle sera confiée à un autre employé à la deuxième étape.

La personne à laquelle la plainte formelle est confiée par le directeur général (ou son représentant) sera chargée de résoudre la plainte formelle ou de la faire progresser. À tout moment, la personne chargée de la plainte peut tenter de résoudre le problème par le biais d'une procédure de règlement des litiges, telle que la médiation.

• **Temps de réponse**

Tous les appels téléphoniques demandant un retour d'appel seront renvoyés dans un délai maximum de 2 jours ouvrables

La correspondance écrite fera l'objet d'un accusé de réception dans les 4 jours ouvrables suivant sa réception et une réponse complète sera envoyée dans les 21 jours ouvrables suivant sa réception, dans la mesure du possible.

Le plaignant sera tenu raisonnablement informé de l'évolution de sa plainte formelle. Si, pour quelque raison que ce soit, il n'est pas possible de traiter la plainte formelle dans les délais indiqués ci-dessus, le plaignant en sera informé et la raison lui en sera donnée.

• **Enregistrement des plaintes**

Il convient de conserver une trace de la plainte formelle et de son résultat et de la classer séparément de tout autre dossier que Parkinson Canada pourrait détenir sur le plaignant.

- **Plaintes donnant lieu à une action disciplinaire**

Cette politique ne concerne que la résolution des plaintes et non l'examen des questions disciplinaires.

L'objectif de la procédure de réclamation n'est pas d'attribuer des responsabilités au personnel. Il s'agit de traiter les plaintes et d'en tirer des enseignements pour améliorer la prestation des services.

Bien que certaines plaintes puissent révéler des informations indiquant la nécessité d'une enquête disciplinaire, une telle enquête est une question distincte pour la direction, en dehors de la procédure de plainte.

- **Résolution d'une plainte formelle**

Une fois que Parkinson Canada aura déterminé qu'une plainte officielle a fait l'objet d'une enquête ou a été résolue d'une autre manière, elle en informera le plaignant.

Parkinson Canada fournira au plaignant un bref résumé écrit décrivant les mesures prises pour enquêter ou traiter la plainte, les conclusions générales de l'enquête et le résumé des mesures prises en conséquence.

En principe, le plaignant doit être en mesure de comprendre ce qui s'est passé, pourquoi cela s'est passé et quelles mesures ont été prises en conséquence pour éviter que cela ne se reproduise.

- **Suivi et rapports**

Un suivi continu des plaintes sera effectué au sein de l'organisation et fera partie des examens de conformité. Le conseil d'administration recevra un relevé consolidé des plaintes formelles à chaque réunion du conseil (trois fois par an).

Parkinson Canada devra fournir des informations sur le nombre de plaintes formelles dans le cadre de son rapport annuel.

Les dispositions prises pour traiter les plaintes (tant informelles que formelles) seront contrôlées par le directeur général (ou son représentant) afin d'identifier les tendances et de s'assurer que les mesures appropriées ont été prises. Les procédures seront réexaminées chaque année, à la fois pour envisager toute modification nécessaire des services et des procédures et pour permettre le maintien d'accords de travail efficaces et satisfaisants.

Des contrôles ponctuels seront effectués pour vérifier que les mesures prises à la suite d'une plainte (formelle ou informelle) ont été mises en œuvre.

- **Représailles**

En aucun cas un membre de Parkinson Canada ne doit exercer des représailles contre un plaignant qui, de bonne foi, dépose une plainte en vertu de la présente politique.

- **Révision**

La politique sera réexaminée un an après sa mise en œuvre ou la date de son dernier réexamen.