

# **Fondation Madeli-Aide**

## **Politique de traitement des plaintes**

**Novembre 2015**

### **1. Préambule**

1.1 Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'une activité ou d'un service rendu par la Fondation Madeli-Aide (la « Fondation »).

### **2. Politique de traitement des plaintes**

#### **2.1 Processus informel**

Toute personne est invitée à faire état de son insatisfaction en communiquant directement avec le secrétariat le responsable du comité touché par la plainte ou la présidence de la Fondation.

Le secrétariat, le comité en cause ou la présidence de la Fondation, le cas échéant, peut prendre toute décision susceptible de régler la situation à la satisfaction du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée ou de la solution suggérée, il peut s'engager dans le processus formel de traitement des plaintes.

#### **2.2 Processus formel**

Toute plainte formelle doit se faire par écrit au secrétariat de la Fondation. Une plainte dirigée contre le secrétariat de la Fondation sera déposée auprès du président du Conseil d'administration.

La plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :

- a) le nom et le prénom du plaignant;
- b) son adresse postale et son adresse de courrier électronique,
- c) son numéro de téléphone,
- d) l'objet de la plainte,
- e) les résultats souhaités,
- f) la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
- g) la date.

Le secrétariat de la Fondation, ou le président du Conseil, le cas échéant, expédie un accusé de réception au plaignant au plus tard dix (10) jours après avoir reçu une plainte formelle.

Le secrétariat de la Fondation, ou le président du Conseil, le cas échéant, tentera de régler à l'amiable ou par médiation toute plainte formelle.

Si le règlement à l'amiable d'une plainte n'est pas possible, la plainte sera référée à un comité formé de trois personnes, dont au moins deux membres du Conseil d'administration, désignées par le président du Conseil d'administration.

Le comité pourra mettre en oeuvre les procédures qu'il jugera appropriées afin de traiter une plainte formelle.

Le comité dispose d'un délai de trente (30) jours pour rendre une décision à compter de la réception d'une plainte formelle.

Le comité fait rapport au président du Conseil d'administration de sa décision et, le cas échéant, des mesures qui devront être mises en oeuvre afin de corriger la situation.

Le président du Conseil communique à la direction de la Fondation les décisions et les mesures correctives proposées par le comité. Le président du Conseil s'assure du suivi des recommandations proposées.

Le président du Conseil informe par écrit le plaignant des conclusions du comité et des mesures correctives qui ont été prises par la Fondation.

### **3. Rapport et information**

La direction de la Fondation dépose au Conseil d'administration chaque année un rapport sur les plaintes formelles reçues et traitées.

La présente politique sera déposée sur le site internet de la Fondation.

Approuvée par le Conseil d'administration de la Fondation Madeli-Aide

Le 24 jour de novembre 2015