

## **Fondation Madeli-Aide pour l'éducation Politique de traitement des plaintes**

**Février 2024**

### **1. PRÉAMBULE**

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard des activités, des programmes, des services, du personnel ou des bénévoles de la Fondation Madeli-Aide pour l'éducation (la Fondation).

#### **1.1 Principes directeurs**

- Dans l'intérêt des parties, les plaintes sont traitées dans les meilleurs délais.
- Le traitement des plaintes est équitable envers chacune des parties.
- Le plaignant est informé de la décision motivée du comité ainsi que s'il y a lieu des mesures correctives mises en place par la Fondation.
- Les plaintes aident à améliorer les services et les procédures de la Fondation.

### **2. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

#### **2.1 Manifestation d'insatisfaction**

Toute personne peut faire état de son insatisfaction à l'égard d'une situation en communiquant directement avec le bureau, le responsable du comité concerné ou le président (ou la présidente, le cas échéant) de la Fondation.

Le bureau, le comité concerné ou le président de la Fondation proposent, s'ils en ont le pouvoir, une solution pour corriger la situation déplorée par le plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée, il peut déposer formellement une plainte écrite.

#### **2.2 Dépôt et traitement d'une plainte**

Toute plainte formelle doit être faite par écrit et adressée au secrétariat de la Fondation. Une plainte visant le secrétariat de la Fondation est adressée au président de la Fondation.

Pour être recevable, une plainte écrite doit contenir les informations suivantes :

- 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 ou le président de la Fondation accuse réception d'une plainte dans les dix (10) jours de sa réception.

Dans un premier temps, le secrétariat ou le président de la Fondation tente de régler la plainte à l'amiable.

Lorsqu'un règlement à l'amiable est impossible, la plainte est soumise à un comité de trois personnes, dont au moins deux membres du conseil d'administration, désignées par le président de la Fondation.

Le comité désigné utilise les procédures qu'il juge appropriées afin de traiter la plainte.

À compter de sa désignation, le comité dispose d'un délai de trente (30) jours pour rendre une décision sur la plainte.

Le comité transmet sa décision motivée et, le cas échéant, les mesures à mettre en œuvre pour corriger la situation au président de la Fondation.

Le président de la Fondation communique au conseil d'administration de la Fondation la décision du comité et les mesures correctives proposées par le comité.

Le président de la Fondation informe par écrit le plaignant des conclusions du comité et des mesures correctives prises par la Fondation.

### **3. RAPPORT ET INFORMATION**

#### **3.1 Registre des plaintes**

Un registre est créé pour enregistrer les plaintes.

Le registre des plaintes contient les informations suivantes : description de la plainte, par qui elle a été traitée, le délai de traitement, une description de la résolution et des mesures correctives adoptées à la suite de la plainte.

Chaque année, la direction de la Fondation dépose au conseil d'administration un rapport des plaintes reçues et traitées.

La présente politique est déposée sur le site Internet de la Fondation.

### **4. APPROBATION ET DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique est une mise à jour de la politique actuelle (novembre 2015).

Approuvée par le conseil d'administration de la Fondation

Le 28<sup>e</sup> jour de février 2024