



## **CLUB DES PETITS DÉJEUNERS POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES**

### **1.0 But**

Le Club des petits déjeuners s'engage non seulement à répondre aux attentes des enfants qu'il sert, des donateurs, des donateurs éventuels, des sympathisants et des bénévoles, mais à les dépasser. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes, nous voulons en être informés afin de pouvoir rapidement enquêter sur l'allégation et prendre les mesures nécessaires pour prévenir toute récurrence.

### **2.0 Objectif**

La présente politique a pour objet de fournir à nos intervenants divers moyens d'exprimer leurs plaintes contre le Club des petits déjeuners, ses employés ou ses bénévoles, et d'assurer qu'une enquête approfondie soit menée sur toute plainte déposée. Sachez que nous prenons toutes les plaintes et préoccupations reçues très au sérieux. Ces préoccupations et ces plaintes nous offrent l'occasion d'améliorer notre organisation et nos processus.

### **3.0 Communication des plaintes**

Les intervenants peuvent adresser leurs plaintes ou leurs préoccupations au Club des petits déjeuners en français ou en anglais par :

#### **Courrier :**

À l'attention du responsable du traitement des plaintes  
Club des petits déjeuners  
135-G, boulevard de Mortagne  
Boucherville (Québec) J4B 6G4

#### **Téléphone :**

450 449-4900 ou 1 888 442-1217  
Demander le responsable du traitement des plaintes

#### **Courriel :**

[agentdelaconfidentialitéetdesplaintes@clubdejeuner.org](mailto:agentdelaconfidentialitéetdesplaintes@clubdejeuner.org)

Les plaintes peuvent aussi être faites anonymement; toutefois nous ne serons pas en mesure d'informer le plaignant des résultats de l'enquête. Soyez assurés que nous prenons les plaintes anonymes au sérieux et, lors de l'enquête, nous appliquerons les mêmes normes que nous suivons pour les autres plaintes et utiliserons les résultats de l'enquête pour apporter des améliorations à l'organisation.

#### **4.0 Procédures de traitement des plaintes**

- i. Dès réception, la plainte sera immédiatement transmise au responsable du traitement des plaintes.
- ii. En fonction de la gravité alléguée et du type de plainte (p. ex., activité frauduleuse, harcèlement sexuel ou harcèlement d'un autre genre), le directeur général sera informé de la plainte.
- iii. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le plaignant recevra un accusé de réception.
- iv. Une enquête sera alors menée par des membres du personnel qualifiés ou par des consultants externes.
- v. Le plaignant recevra une réponse officielle dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si la plainte est complexe et nécessite une enquête approfondie dépassant dix jours ouvrables, le Club des petits déjeuners informera le plaignant de la prolongation du temps de réponse.
- vi. Tous les semestres, le responsable du traitement des plaintes présentera un rapport au conseil d'administration indiquant le nombre et le type de plaintes reçues, les résultats des enquêtes menées et les changements apportés à l'organisation du Club des petits déjeuners ou à ses processus à la suite de ces résultats.

#### **5.0 Nos engagements auprès des plaignants**

Nous nous engageons à :

- i. traiter toute personne déposant une plainte avec respect;
- ii. traiter toutes les plaintes avec sérieux et, le cas échéant, faire enquête;
- iii. communiquer avec le plaignant pour accuser réception de sa plainte et l'informer des résultats de l'enquête;
- iv. utiliser les résultats de l'enquête pour améliorer le Club des petits déjeuners et ses processus;
- v. protéger la confidentialité du plaignant, dans la mesure du possible.

#### **6.0 Décision de ne pas faire enquête**

Bien que le Club des petits déjeuners s'engage à enquêter sur chacune des plaintes qu'il reçoit, il peut, dans de rares cas, estimer qu'une enquête n'est pas nécessaire. Par exemple :

- i. lorsque les détails fournis par le plaignant sont insuffisants pour lancer une enquête;
- ii. lorsqu'une plainte anonyme est soit inintelligible soit illisible, *car le suivi pour la clarifier pourrait ne pas être possible;*

- iii. lorsque le plaignant dépose plusieurs plaintes pour motifs frivoles à l'encontre de personnes au sein de l'organisme du Club des petits déjeuners. Les ressources du Club des petits déjeuners sont limitées et nous devons les utiliser le plus efficacement possible;
- iv. lorsque la personne déposant la plainte le fait pour harceler un employé ou un membre du personnel.
- v. lorsque le plaignant utilise un langage suggestif ou injurieux dans sa plainte.

Date d'effet : 1<sup>er</sup> janvier 2019

*L'usage du masculin dans ce document a pour unique but d'alléger le texte.*