



WWF-CANADA

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur de féminin et de masculin.

INTRODUCTION

Le WWF-Canada est un organisme de bienfaisance enregistré au Canada, qui s'est engagé à respecter des règles de conduite rigoureuses. Conscients qu'il peut y avoir à l'occasion matière à préoccupation, plainte ou réclamation, nous croyons que les intéressés ont le droit de nous en faire part et que le processus de règlement des plaintes doit s'accomplir avec diligence, justice et respect. Qui plus est, nous estimons que les plaintes sont une bonne source de rétroaction pour nous aider à nous améliorer constamment.

POLITIQUE

Il arrive de temps à autre que le WWF-Canada reçoive des plaintes relatives à nos activités, programmes ou services, en regard de nos politiques, de leurs procédures et leur application, ou de la conduite de l'organisation ou de ses représentants, y compris son personnel, ses bénévoles et les tiers collecteurs de fonds.

OBJECTIF

Cette politique a pour objectif d'établir une méthode juste et transparente de réception et de traitement des plaintes venant de l'extérieur de l'organisation.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux plaintes des personnes qui expriment leur insatisfaction relativement aux services, actions ou inactions du WWF-Canada en tant qu'organisation, ou d'un employé ou bénévole agissant au nom du WWF-Canada. Elle ne s'applique pas aux expressions de mécontentement formulées par quiconque à l'égard de la nature même du travail que nous accomplissons ou des principes qui le sous-tendent.

LIGNES DIRECTRICES

- Le personnel, les bénévoles et les parties intéressées connaissent l'existence de notre politique de gestion des plaintes et celle-ci leur est accessible.
- Tous les employés et bénévoles ayant à interagir avec les souscripteurs et le grand public ont une connaissance pratique de notre politique de gestion des plaintes et collaborent à leur traitement.
- Les employés et bénévoles impliqués dans une procédure de plainte déclarent tout conflit d'intérêts réel ou perçu ainsi que toute connaissance préalable de la plainte, et s'abstiennent de participer aux procédures de règlement le cas échéant.
- Les plaintes sont traitées de manière confidentielle et avec diligence.
- L'examen des plaintes est juste, impartial et respectueux de toutes les parties.
- Les plaignants sont avisés qu'ils peuvent porter leur plainte à un échelon supérieur s'ils ne sont pas satisfaits de son traitement ou du résultat.
- Les plaignants reçoivent une justification claire et compréhensible des décisions relatives à leur plainte.
- Les plaignants sont tenus au courant de l'évolution du processus d'examen de leur

plainte.

- Les plaintes nous aident à améliorer nos services, politiques et procédures.

DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Une plainte est une expression de mécontentement quant aux services, actions ou inactions du WWF-Canada en tant qu'organisation, ou d'un employé ou bénévole agissant au nom du WWF-Canada.

Voici quelques exemples non exhaustifs de plaintes :

- omission perçue de faire ce qui était convenu;
- non-respect de nos politiques ou procédures;
- erreur d'un employé, d'un bénévole ou d'un tiers collecteur de fonds;
- geste ou propos impolis d'un employé, d'un bénévole ou d'un tiers collecteur de fonds.

Toute personne lésée peut porter plainte et sa plainte sera examinée conformément à la procédure énoncée ici.

RÉCEPTION ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE

1. Une plainte peut être portée verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (par lettre, télécopie ou courriel). Nombre de problèmes soumis au service des renseignements généraux de l'organisation peuvent être résolus facilement et rapidement, souvent dès qu'ils sont formulés. Si l'on ne peut traiter la plainte immédiatement et que l'on doit la soumettre à une autre instance, un délai de traitement est établi et communiqué au plaignant. Ses nom et prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse courriel sont alors enregistrés.
2. Le WWF-Canada accusera réception d'une plainte dans les deux (2) jours ouvrables suivant son dépôt.

RÈGLEMENT DE LA PLAINTE

3. Tout doit être fait de manière à résoudre avec diligence chaque plainte reçue. Lorsqu'il reçoit une plainte verbale, l'employé doit écouter attentivement et s'efforcer de comprendre la nature de la plainte; il peut alors essayer de régler le problème sur-le-champ. Les plaintes reçues par la poste ou par courriel doivent faire l'objet d'un accusé de réception dans les deux (2) jours ouvrables suivant son dépôt et le personnel doit alors s'efforcer de résoudre le problème dans les cinq (5) jours ouvrables suivants.
4. Dès que les détails de la plainte sont transmis par le plaignant, les personnes en cause (employés, bénévoles ou tiers faisant l'objet de la plainte) en sont informées.
5. Les mesures appropriées visant le règlement de la plainte sont ensuite déterminées et mises en œuvre en tenant compte de toute suggestion favorisant un règlement qui aura été soumise par le plaignant ou les personnes en cause.
6. Lorsqu'une plainte ne peut être résolue facilement, elle doit être transmise au vice-président responsable du service en cause. Si ce dernier ne peut la résoudre, elle est portée à l'attention du président et chef de la direction. Si toutefois la plainte met en cause le président et chef de la direction, c'est le président du comité de vérification, des finances et de l'investissement (« comité de vérification ») qui s'en chargera. Le président du comité de vérification et le comité lui-même sont indépendants de la direction du WWF-Canada et relèvent du conseil d'administration du WWF-Canada.
7. Les plaignants sont tenus au courant de l'évolution de leur plainte.

DOCUMENTATION DE LA PLAINTE

8. Afin de s'améliorer constamment, le WWF-Canada tient une base de données des plaintes déposées indiquant l'objet de chaque plainte, le nom de la personne qui l'a traitée, ce qui a été fait pour régler le problème, les délais d'exécution et son dénouement. L'examen de ces données permet de voir si plusieurs plaintes du même

genre sont portées fréquemment. Le cas échéant, une enquête est ouverte afin de déterminer s'il existe des problèmes systémiques de procédure qu'il faut régler au sein de l'organisation pour éviter que cela ne se reproduise.

9. Chaque année, un sommaire des plaintes reçues au cours de l'année, avec leur nombre et le genre de plainte, est soumis au conseil d'administration du WWF-Canada.