



<b>Titre :</b>	Politique de MC: Procédure de traitement des plaintes de tiers		
<b>Créée par :</b>	Connor Mellegers	<b>Date :</b>	15/09/2022
<b>Révisée par :</b>	Martine Elias	<b>Date:</b>	21/10/2025
<b>Approuvée par :</b>	Conseil d'administration	<b>Date:</b>	17/03/2026
<b>Version :</b>	002		

---

## **Politique de MC : Procédure de traitement des plaintes de tiers**

---

### **1. Objet**

La présente politique établit la procédure de traitement des plaintes et s'applique aux plaintes reçues par Myélome Canada de la part de tiers concernant ses activités, ses programmes, ses services, son personnel ou ses bénévoles.

Elle ne s'applique pas aux plaintes formulées par les membres du personnel ou les employés contractuels. Elle est remplacée par toute autre politique applicable aux plaintes ou aux questions relevant des ressources humaines qui concernent les bénévoles ou le personnel.

Afin d'en assurer l'accessibilité, la présente politique est publiée sur le site Web de l'organisme et peut également être obtenue sur demande, par téléphone ou par courriel.

### **2. Définitions**

Plainte : expression d'insatisfaction formulée par une personne ou un groupe externe à Myélome Canada concernant les services, les gestes ou l'inaction de l'organisme, ou encore d'un membre du personnel, du conseil d'administration ou d'un bénévole agissant au nom de Myélome Canada.

À titre d'exemples, une plainte peut porter sur :

- un manquement présumé à un engagement ou à une entente;
- le non-respect d'une politique ou d'une procédure;
- une erreur commise par un membre du personnel ou un bénévole;
- des gestes ou des propos reçus comme injustes ou irrespectueux de la part d'un membre du personnel ou d'un bénévole.

Toute personne directement touchée peut déposer une plainte. Celle-ci sera examinée conformément aux procédures énoncées dans le présent document.

### **3. Principes directeurs**

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées avec diligence et réglées dans les meilleurs délais.
- L'examen des plaintes se fait de façon équitable, impartiale et respectueuse envers toutes les parties concernées.

- Les plaignants sont informés de la possibilité de porter leur plainte à l'attention d'un membre plus senior du personnel si elles sont insatisfaites du traitement qui lui a été accordé ou de son issue.
- Les plaignants reçoivent des explications claires et compréhensibles quant aux décisions prises à l'égard de leur plainte.
- Des mises à jour sont fournies aux plaignants tout au long du processus d'examen.
- Les plaintes sont utilisées comme outil d'amélioration continue des services, des politiques et des procédures.

Les plaintes seront traitées de manière confidentielle, conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels. Les renseignements ne sont communiqués qu'aux personnes qui doivent en prendre connaissance dans le cadre du traitement de la plainte. Toute forme de représailles à l'égard d'une personne ayant déposé une plainte est strictement interdite.

#### **4. Réception et traitement des plaintes**

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone, en personne, par visioconférence ou par messagerie virtuelle) ou par écrit (par la poste, par télécopieur, par courriel, par les médias sociaux, etc.). Le membre du personnel ou le bénévole qui reçoit une plainte doit d'abord déterminer la personne la mieux placée pour la traiter. Il s'agit généralement de la personne qui entretient la relation principale avec le plaignant ou qui possède les connaissances nécessaires pour résoudre la situation. La personne qui reçoit la plainte doit soit la traiter elle-même, soit la transmettre à une personne en mesure de le faire. Lorsqu'une plainte est transférée, la personne désignée doit confirmer qu'elle a reçu la plainte et qu'elle prendra les mesures nécessaires pour y donner suite.

La personne qui reçoit initialement la plainte doit en accuser réception auprès du plaignant et l'informer que des mesures seront prises. Lorsqu'un délai de traitement peut être établi, celui-ci doit être indiqué dans l'accusé de réception. Les coordonnées de base du plaignant, notamment son nom, son numéro de téléphone et son adresse courriel, doivent être consignées sans délai et transmises, au besoin, à la personne responsable du traitement de la plainte.

#### **5. Résolution des plaintes**

Tous les efforts raisonnables doivent être déployés pour résoudre les plaintes reçues dans les meilleurs délais. Lorsqu'une plainte est formulée verbalement, le personnel doit faire preuve d'écoute, chercher à bien comprendre la situation et, lorsque possible, tenter de la résoudre immédiatement. Les plaintes reçues par écrit doivent faire l'objet d'un accusé de réception dans les deux jours ouvrables, et le personnel doit ensuite tenter de résoudre la plainte dans les dix (10) jours ouvrables.

Lorsqu'une plainte ne peut être résolue facilement, elle doit être transmise au gestionnaire ou au directeur concerné de Myélome Canada. Si celui-ci n'est pas en mesure de la résoudre, elle sera acheminée à la PDG de Myélome Canada (à titre de responsable des plaintes). Si la plainte concerne la PDG, elle sera transmise au président du conseil d'administration de Myélome Canada. Les plaignants doivent être tenus informés de l'état du traitement de leur plainte. Tous les efforts doivent être déployés pour résoudre les plaintes acheminées à un échelon supérieur dans un délai supplémentaire de dix (10) jours ouvrables suivant leur transmission, de sorte que toute plainte soit résolue dans un délai maximal de trente (30) jours, sauf circonstances exceptionnelles. Les plaignants seront informés lorsqu'un délai supplémentaire est requis.

#### **6. Suivi et documentation des plaintes**

Un registre doit être tenu pour toute plainte impliquant un différend financier, ainsi que pour toute plainte ne pouvant être résolue immédiatement, soit le jour même de sa réception. Les renseignements relatifs à ces plaintes doivent être consignés dans le registre de suivi des plaintes. Ils

comprennent notamment : le nom et les coordonnées du plaignant, une brève description de la plainte, le nom de la personne qui l'a traitée, une indication précisant si la plainte a été acheminée à un échelon supérieur ou réglée par le premier point de contact, les mesures prises pour la résoudre, le délai de résolution et une description de la solution apportée.

Un résumé des plaintes reçues, incluant leur nombre, leur nature, les tendances observées et les leçons tirées, sera examiné par le personnel et présenté annuellement au conseil d'administration de Myélome Canada. Le conseil veillera à ce que des améliorations systémiques soient envisagées, le cas échéant. Un résumé public, excluant tout renseignement permettant d'identifier une personne, pourra être inclus dans le rapport annuel.

## **7. Appels et recours externes**

Si le plaignant demeure insatisfait à l'issue de l'examen par le président du conseil d'administration, il peut soumettre ses préoccupations à un organisme externe de réglementation ou de surveillance, tel que le Programme des normes d'Imagine Canada, l'Agence du revenu du Canada (pour les questions liées à la conformité des organismes de bienfaisance) ou les autorités provinciales compétentes. Les coordonnées de ces organismes peuvent être fournies sur demande.