



**MYELOMA
CANADA**
MAKING MYELOMA MATTER

| | | | |
|------------------------|---|---------------|------------|
| Titre : | Politique et procédure de traitement des plaintes | | |
| Rédigée par : | Connor Mellegers | Date : | 2022.09.15 |
| | | | = |
| Approuvée par : | Conseil d'administration | Date : | 2022.09.30 |
| Version : | 001 | | |

MC-GOV : Politique et procédure de traitement des plaintes de tierces parties

1. Objet

La présente politique et procédure de traitement des plaintes vise les plaintes reçues par Myélome Canada de sources externes ou de tierces parties, au sujet de nos activités, de nos programmes, de nos services, de nos employés ou de nos bénévoles. Elle ne vise pas les plaintes venant des employés réguliers, contractuels ou bénévoles. La présente politique est remplacée par toute autre politique relative aux plaintes ou aux problèmes de ressources humaines des employés ou des bénévoles.

2. Définitions

Plainte : expression de mécontentement reçue d'un individu ou d'un groupe externe par Myélome Canada concernant le service, les actions ou le manque d'action de Myélome Canada en tant qu'organisation ou d'un employé ou bénévole agissant au nom de Myélome Canada.

Voici quelques exemples :

- incapacité perçue de faire ce qui était convenu;
- non-respect d'une politique ou d'une procédure;
- erreur commise par un employé ou un bénévole;
- actions ou déclarations injustes ou irrespectueuses de la part d'un employé ou d'un bénévole.

Toute personne personnellement lésée peut porter plainte, laquelle fera l'objet d'un examen conformément aux procédures décrites dans le présent document.

3. Principes directeurs

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées rapidement et résolues dans les meilleurs délais.
- L'examen des plaintes se fera de façon équitable, impartiale et respectueuse de toutes les parties.

- Les plaignants seront informés des possibilités qui s’offrent à eux de transmettre leur plainte à un employé de rang supérieur s’ils ne sont pas satisfaits du traitement ou du résultat.
- Les plaignants recevront des motifs clairs et compréhensibles quant aux décisions relatives aux plaintes.
- Les plaignants seront informés de l’avancement du processus d’examen à mesure qu’il se déroule.
- Les plaintes sont utilisées pour contribuer à l’amélioration des services, des politiques et des procédures.

3. Réception et traitement des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone, en personne, par conférence Web ou par message électronique) ou par écrit (par courrier, par courriel, par télécopieur, sur les médias sociaux, etc.). Un employé ou un bénévole qui reçoit une plainte doit d’abord déterminer à qui elle doit être adressée. Il s’agira généralement de la personne chez Myélome Canada ayant le lien principal avec le plaignant ou possédant les connaissances nécessaires pour résoudre le problème. Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte de la résoudre ou de la transférer à une autre personne qui peut la résoudre. Si la plainte est transférée, la personne qui la reçoit doit confirmer à la personne qui lui a transféré qu’elle l’a bien reçue et qu’elle la traitera.

La personne qui reçoit initialement la plainte du plaignant doit lui confirmer que celle-ci a bien été reçue et qu’elle sera traitée. Si une échéance peut être établie pour le traitement de la plainte, celle-ci doit être indiquée dans l’accusé de réception. Les coordonnées de base du plaignant, à savoir son nom, son numéro de téléphone et son adresse courriel, doivent être immédiatement enregistrées et fournies à la personne qui traitera la plainte (s’il ne s’agit pas de la personne à laquelle la plainte a d’abord été adressée).

4. Résolution des plaintes

Tout doit être mis en œuvre pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun. Lorsqu’un membre du personnel reçoit une plainte verbale, il doit écouter et chercher à comprendre la plainte et, si 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 membre du personnel doit tenter de résoudre le problème dans les 10 jours ouvrables.

Lorsqu’une plainte ne peut être résolue facilement, elle doit être transmise au gestionnaire ou au directeur(trice) concerné de Myélome Canada. Si cette personne ne peut pas la résoudre, la plainte sera transmise à la direction générale de Myélome Canada. C’est elle qui, ultimement, est responsable du traitement et de la résolution des plaintes. Si la plainte concerne la direction générale, elle sera transmise à la présidence du conseil d’administration de Myélome Canada. Les plaignants doivent être tenus informés de l’état du traitement de leur plainte. Tout doit être mis en œuvre pour résoudre les plaintes transmises à l’échelon supérieur dans un délai

supplémentaire de 10 jours ouvrables à compter de la date de transmission de la plainte, de sorte que toute plainte soit résolue dans le mois suivant leur réception.

5. Consignation des plaintes

Les plaintes concernant un différend financier et celles qui ne peuvent être résolues immédiatement doivent être consignées (le jour même de sa réception). Les informations relatives à ces plaintes doivent être inscrites sur la feuille de suivi des plaintes, notamment le nom et les coordonnées de base du plaignant, une brève description de la plainte, la personne qui l'a traitée (y compris si elle a été transmise à un échelon supérieur ou traitée par le contact initial), ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le délai de résolution et une description de la résolution.

Un résumé des plaintes reçues, dont le nombre et les types de plaintes, sera examiné par le personnel et présenté annuellement au conseil d'administration de Myélome Canada.