

POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES

POLITIQUE

UNICEF Canada croit que les donatrices, les donateurs, les bienfaitrices et les bienfaiteurs ont le droit de donner leur opinion et de porter plainte lorsque, selon eux, UNICEF Canada n'a pas agi conformément à sa mission et à ses valeurs, ou s'ils ont reçu un service insatisfaisant.

UNICEF Canada s'engage à gérer les plaintes et les commentaires de manière juste, en toute confidentialité et dans les meilleurs délais.

DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction concernant le service, les actions ou le manque d'action d'UNICEF Canada en tant qu'organisation, ou de la part d'un membre de son personnel, d'une agence partenaire ou d'une personne bénévole agissant au nom d'UNICEF Canada. Voici quelques exemples de plaintes :

- L'omission perçue de faire une chose convenue;
- Le non-respect d'une politique ou de procédures;
- Une erreur commise par un membre du personnel ou une personne bénévole;
- Des actions ou des déclarations injustes ou désobligeantes de la part d'un membre du personnel ou d'une personne bénévole.

Une plainte diffère d'une enquête, d'une rétroaction ou d'une suggestion.

PORTÉE

La présente politique s'applique aux plaintes des membres du public, y compris les donatrices, les donateurs, les bienfaitrices et les bienfaiteurs ou les membres des communautés, en lien avec les programmes d'UNICEF Canada, les services ou la conduite à l'égard des donateurs, incluant, mais sans s'y limiter :

- Les programmes et les procédures de financement;
- La conduite et le comportement des membres du personnel ou des fournisseurs sous contrat;
- Les situations dans lesquelles le plaignant estime qu'UNICEF Canada n'a pas agi conformément à sa mission et à ses valeurs.

PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

1. **Réception et traitement des plaintes** : Si vous avez une plainte ou une préoccupation au sujet de votre expérience auprès d'UNICEF Canada, veuillez communiquer avec nous :

Par téléphone : 1 800 567-4483

Par courriel : info@unicef.ca

Par la poste : 90, avenue Eglinton Est, bureau 400

Toronto (Ontario) M4P 2Y3
Canada

Votre plainte sera transmise à la personne la plus compétente pour vous aider dans la procédure de formulation et de résolution de celle-ci.

Pour que nous puissions répondre à votre plainte, vous devez indiquer votre nom et vos coordonnées (y compris un numéro de téléphone et une adresse courriel valides), la date à laquelle le problème s'est produit, une description du problème, ainsi que les résolutions possibles que vous souhaitez obtenir.

Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte dans les deux (2) jours ouvrables.

2. **Résolution des plaintes et appel** : UNICEF Canada s'efforcera avec diligence de proposer une résolution dans les meilleurs délais possibles. Une décision finale concernant votre plainte fera l'objet d'une discussion avec vous à la fin de l'enquête.

Si votre plainte n'a pas été traitée ou résolue de manière satisfaisante, ou si vous éprouvez de la réticence à parler avec un gestionnaire, votre plainte sera transmise à la cheffe de l'exploitation d'UNICEF Canada.

Dans de rares cas, il est possible qu'UNICEF Canada ne réponde pas à une plainte. C'est le cas notamment lorsqu'une plainte porte sur un sujet auquel UNICEF Canada n'est pas directement lié; quand une personne poursuit de manière déraisonnable une plainte à laquelle UNICEF Canada a déjà répondu; lorsqu'une plainte est formulée de manière agressive, préjudiciable ou offensante; ou quand une plainte a déjà été jugée infondée par UNICEF Canada. Pour éviter toute ambiguïté, UNICEF Canada n'a aucune obligation d'ouvrir ou de mener autrement une enquête en lien avec votre plainte.

3. **Documentation de la plainte** : Toutes les plaintes seront consignées dans le dossier de la bienfaitrice ou du bienfaiteur, avec les résolutions ou les résultats obtenus.
4. **Présentation d'un rapport** : Un résumé des plaintes (incluant le nombre et le type de plaintes, ainsi que les dispositions prises) fera l'objet d'un rapport présenté chaque année au conseil d'administration d'UNICEF Canada.

Dernière révision : Septembre 2024