

Politique en matière de plaintes de Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du Nouveau-Brunswick inc.

Cette politique et cette procédure s'appliquent aux plaintes reçues par Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du Nouveau-Brunswick au sujet de nos activités, de nos programmes, de nos services, de notre personnel ou de nos bénévoles.

Les plaintes au sujet d'un organisme précis que Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du Nouveau-Brunswick finance devraient être envoyées directement à l'organisme en question.

POLITIQUE

Centraide croit que chaque intervenant, y compris les donateurs, les bailleurs de fonds, les partisans, les organismes et la population, a le droit de soumettre ses préoccupations et ses plaintes au moyen d'un processus défini, et de s'attendre à ce que de telles préoccupations ou plaintes soient traitées de façon opportune, juste, respectueuse et fiable.

PROCÉDURE

Aux fins de la présente politique, une plainte est définie comme étant une expression d'insatisfaction relative à un service, des mesures et un manque de mesures par Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du Nouveau-Brunswick à titre d'organisation ou par un membre du personnel ou un bénévole agissant en son nom.

Les exemples comprennent, sans toutefois s'y limiter : le manque perçu d'avoir agi quand il y avait eu une entente mutuelle, le non-respect de politique ou de procédures, une erreur effectuée par un membre du personnel ou un bénévole, ou des mesures ou propos injustes ou impolis par un membre du personnel ou un bénévole.

Toute personne touchée peut soumettre sa plainte, laquelle sera reçue de façon conforme à cette procédure.

Si vous avez une plainte ou une préoccupation, nous vous encourageons à en parler avec le membre du personnel ou le bénévole qui connaît bien la préoccupation ou la situation. Vous pouvez également soumettre une plainte ou une préoccupation par écrit : par la poste à C.P. 768, Moncton (N.-B.), E1C 8M9; par fax au 506-858-8600; ou par courriel à office@moncton.unitedway.ca.

Votre plainte ou préoccupation sera acheminée à la directrice générale, laquelle examinera toutes les plaintes et les préoccupations, et s'assurera que la personne appropriée s'en chargera. Centraide traitera des plaintes de façon opportune et, dans la mesure du possible, avec confidentialité. Nous ne communiquerons l'information qu'aux personnes nécessaires à l'enquête et au règlement de la plainte, et uniquement si la situation l'exige.

Il n'y aura pas de répercussions pour la personne qui soumet une plainte de bonne foi. Tous les employés de Centraide ont pour responsabilité d'avoir une connaissance professionnelle du processus de règlement de la plainte et de coopérer au traitement des plaintes.

Un résumé des plaintes reçues, y compris le nombre, le type et la façon dont les plaintes ont été réglées, sera soumis au conseil d'administration de Centraide.