

## Politique en matière de plaintes



**MISSION**  
**Bon Accueil**

### 1. Objectif

À Mission Bon Accueil, nous reconnaissons le rôle important que jouent nos partenaires, nos donateurs et le public dans notre travail. Bien que nous nous efforcions d'atteindre l'excellence dans la poursuite de notre mission, nous reconnaissons la valeur de vos commentaires et comprenons que des opportunités d'amélioration peuvent être identifiées. Afin de fournir un service de la plus haute qualité possible, nous avons élaboré ces politiques et procédures pour répondre en priorité à toute préoccupation ou plainte que vous pourriez avoir au sujet de notre organisation ou qui pourrait survenir au cours de vos interactions avec nous. Nous vous encourageons également à nous faire part de vos commentaires positifs sur nos programmes ou notre travail. Nous les accueillons toujours avec plaisir.

### 2. Principes directeurs

- Mission Bon Accueil s'engage à l'excellence dans tous les aspects de son travail.
- Tout commentaire sur Mission Bon Accueil est le bienvenu, pourvu qu'il soit fait de façon respectueuse.
- Mission Bon Accueil s'engage à gérer toute plainte d'une manière qui est :
  - 1) Juste et équitable ;
  - 2) Transparente ;
  - 3) Respectueuse de toutes les personnes impliquées ;
  - 4) Efficace et rapide avec une allocation appropriée des ressources.

Mission Bon Accueil s'engage à fournir des résultats et des solutions aux personnes qui ont déposé une plainte. De plus, les réponses et les actions résultant de la plainte seront proportionnelles à celles-ci et les plaintes seront transmises à un échelon supérieur si nécessaire.

### 3. Application

Cette politique s'applique à toutes les parties externes susceptibles d'interagir avec la Mission, y compris les donateurs, les partenaires et les membres du public, qui souhaitent communiquer avec la Mission, fournir des commentaires ou déposer une plainte concernant la Mission Bon Accueil.

### 4. Détails de la politique

Le processus de traitement des plaintes a pour but de répondre aux insatisfactions relatives aux services, aux actions ou à l'inaction de la Mission ou aux interactions avec ses employés ou ses bénévoles.

Toute personne peut déposer une plainte auprès de la Mission par téléphone au 514 523-5288, poste 199, par courriel, à l'adresse [info@missionba.com](mailto:info@missionba.com) ou par la poste à l'adresse suivante : Plaintes, 606, rue de Courcelle, Montréal (Québec) H4C 3L5. Nous encourageons les plaintes écrites, si possible, afin que le plaignant puisse décrire la situation dans ses propres mots.

Il est recommandé que la plainte soit aussi détaillée que possible et qu'elle comprenne les coordonnées d'un contact ou d'une tierce partie, afin qu'une réponse puisse être fournie. Lorsqu'une plainte est confidentielle ou sensible, veuillez l'indiquer dans l'objet de la correspondance ou en informer par téléphone un responsable de la Mission, qui la transmettra immédiatement au conseiller juridique et au directeur des ressources humaines.

Toutes les plaintes seront traitées rapidement et transmises au département ou au membre du personnel approprié pour une réponse et, si nécessaire, une action. Une réponse devrait être reçue dans les 5 à 7 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Une plainte anonyme ne recevra pas de réponse, mais Mission Bon Accueil la prendra en considération dans le but d'améliorer ses services. Si un problème ne peut être résolu dans les délais susmentionnés, la Mission informera la personne qui a déposé la plainte des mesures prises et du délai prévu pour la résolution.

Si une plainte est de nature abusive ou harcelante, n'a pas de lien direct avec la Mission ou est illisible, elle peut ne pas recevoir de réponse.

Toutes les plaintes seront enregistrées sur une fiche de suivi qui comprendra une description de la plainte, le nom de la personne qui l'a traitée, une description des mesures prises pour résoudre le problème et le délai de résolution prévu. Lorsque la plainte ne peut être résolue immédiatement, le nom et les coordonnées du plaignant peuvent également être inscrits sur cette feuille afin d'assurer un suivi adéquat.

Un résumé de toutes les plaintes reçues, incluant le nombre et le type de plaintes, sera soumis annuellement au conseil d'administration de Mission Bon Accueil.

##### **5. Date d'entrée en vigueur**

Les présentes Politique et procédures de traitement des plaintes entrent en vigueur le 31 juillet 2019 et seront révisées si nécessaire.

## **6. Membre de la direction chargé de la gestion**

Le membre de la direction responsable de la présente politique est le directeur des ressources humaines.

Approuvé par le conseil d'administration : 1er octobre 2019