

## **Politique en matière de résolution des situations préoccupantes signalées par les parties prenantes**

---

### **Bien-fondé et liens avec notre vision, notre mission et nos valeurs**

L'organisme SP Canada adhère aux normes les plus élevées de qualité, de transparence et de reddition de comptes. Il s'est engagé à offrir des services de grande qualité à ses parties prenantes (donateurs, clients, participants aux événements et public en général) dans la poursuite de sa mission. Nous accueillons favorablement les commentaires, les suggestions et les plaintes que ces personnes nous adressent en ce qui concerne leurs interactions avec notre organisme. Les renseignements ainsi reçus nous permettent d'améliorer nos services et notre mode d'exploitation.

De plus, en tant qu'organisme favorisant l'apprentissage, nous sollicitons activement des commentaires sur nos programmes et services par l'entremise de diverses méthodes d'évaluation, et nous nous basons sur les commentaires constructifs qui nous sont faits pour bonifier ces programmes et services.

Le signalement d'une situation préoccupante – ou plainte – est l'expression d'une insatisfaction par rapport à un service, à des actions ou à l'inaction de SP Canada, en tant qu'organisme, ou d'un employé ou d'un bénévole dans l'exercice des activités qu'il mène au nom de SP Canada. Les plaintes peuvent émaner de toute personne interagissant avec l'organisme SP Canada, qu'il s'agisse d'une personne issue du grand public, d'un donateur, d'un participant à un événement, d'un client, ou de toute autre partie prenante de l'organisme.

### **Objectifs de la politique**

La présente politique se veut un instrument pour les personnes de l'extérieur de SP Canada qui souhaiteraient déposer une plainte auprès de l'organisme ou lui signaler une situation préoccupante. Cette politique vise également à faire en sorte que les problèmes signalés par n'importe laquelle de nos parties prenantes soient entendus, consignés et résolus d'une manière professionnelle.

### **Champ d'application**

Cette politique s'applique aux employés et aux bénévoles de tous les échelons et de tous les bureaux de SP Canada.

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S'applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025

## Approbation

Cette politique a été approuvée par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014.

## Détails

### 1. Principes directeurs

- Les problèmes signalés par quelque partie prenante que ce soit doivent être traités et résolus le plus rapidement possible.
- L'étude des problèmes doit être effectuée avec justice, impartialité et respect envers toutes les parties.
- Le plaignant doit être informé de la possibilité de se faire entendre par un employé à un niveau hiérarchique supérieur s'il n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou du résultat de sa démarche.
- Le plaignant doit être informé des raisons des décisions relatives à sa plainte, et ce, de façon claire et compréhensible.
- Le plaignant doit être tenu au courant de l'avancement du processus d'examen de sa plainte.
- Les plaintes permettent d'améliorer les services, les politiques et les procédures.
- Tous les renseignements relatifs aux plaintes seront 1) traités avec sensibilité, 2) divulgués aux seules personnes qui doivent absolument les connaître et 3) soumis aux exigences relatives à la protection de tels renseignements.
- Le contenu de la présente politique sera largement diffusé, de sorte que les personnes désireuses de signaler une situation préoccupante à SP Canada sachent comment procéder.

### 2. Signalement d'une situation préoccupante

SP Canada a prévu une procédure de signalement de situations préoccupantes qui comporte deux étapes :

#### ***Faire connaître la situation préoccupante***

De nombreuses situations préoccupantes peuvent être réglées facilement et rapidement, souvent même dès leur survenue. En effet, dans bien des cas, il suffit de communiquer avec une personne-ressource de SP Canada. Pour ce faire, on peut composer le numéro sans frais 1 800 268-7582. Il sera alors possible de parler avec un membre du personnel. On peut aussi adresser un courriel au Bureau des relations avec les parties prenantes et des services aux donateurs, à [info@spcanada.ca](mailto:info@spcanada.ca).

Les situations à signaler comprennent notamment les cas suivants :

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S'applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025

- défaut d’accomplir une tâche préalablement acceptée;
- erreurs commises par un employé ou un bénévole;
- paroles ou gestes injustes ou discourtois de la part d’un employé ou d’un bénévole;
- défaut d’assurer la prestation de services de manière appropriée, en temps opportun et dans la langue choisie par le demandeur;
- annulation, piètre qualité ou manque de préparation des programmes éducatifs;
- défaut de respecter une demande de reçu officiel;
- défaut de respecter la fréquence des communications annuelles demandée par une personne;
- défaut d’obtempérer à une demande de suppression d’un nom des listes d’envoi ou de cessation de toute forme de communication ou les deux.

***Transmettre à un niveau hiérarchique supérieur le signalement d’une situation préoccupante***

La personne insatisfaite de la manière dont sa démarche a été résolue ou le membre du grand public désireux de déposer une plainte formelle peut adresser un courriel au vice-président de la philanthropie, à [commentaires@spcanadada.ca](mailto:commentaires@spcanadada.ca), ou écrire à :

Vice-président de la philanthropie  
 SP Canada  
 Bureau des relations avec les parties prenantes et des services aux donateurs  
 250, rue Dundas Ouest, bureau 500  
 Toronto (Ontario) M5T 2Z5

Veuillez inscrire sur l’enveloppe : COMMUNICATION CONFIDENTIELLE.

Les situations préoccupantes dont le signalement peut être transmis à un niveau hiérarchique supérieur comprennent notamment les cas suivants :

- demandes répétées de reçu officiel;
- demandes répétées de suppression d’un nom des listes d’envoi ou de cessation de toute forme de communication;
- erreurs répétées de la part d’un employé ou d’un bénévole;
- paroles ou gestes injustes ou discourtois répétés de la part d’un employé ou d’un bénévole.

Les plaintes écrites doivent fournir les renseignements suivants :

- la nature exacte de l’insatisfaction ou du problème;
- le numéro de téléphone ou autres coordonnées du plaignant (adresse courriel, adresse postale – non nécessaires toutefois en présence d’inquiétudes liées à la protection de ces renseignements);
- la date de l’incident allégué;
- des détails sur la situation préoccupante ou le problème en question.

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S’applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d’administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025

### **3. Traitement des situations préoccupantes dont le signalement a été transmis à un niveau hiérarchique supérieur**

Les signalements de situations préoccupantes reçus par courriel ou par la poste seront consignés dans un registre par un employé du Bureau des relations avec les parties prenantes et des services aux donateurs, et chacun de ces signalements sera acheminé à la personne concernée, soit en général la principale personne-ressource du plaignant à SP Canada ou la personne la plus qualifiée pour résoudre le problème.

Il revient à la personne à laquelle le vice-président de la philanthropie a choisi d'acheminer le signalement d'une situation préoccupante de résoudre le problème ou de le transmettre à la personne capable de le résoudre.

### **4. Réponse à une situation préoccupante dont le signalement a été transmis à un niveau hiérarchique supérieur**

Le Bureau des relations avec les parties prenantes et des services aux donateurs accusera réception du signalement de la situation préoccupante dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte et désignera l'employé qui devra y répondre.

L'employé ainsi désigné accusera réception dudit signalement dans les dix jours ouvrables suivant la réception initiale de la plainte. Le calendrier de traitement de la plainte sera joint à cet accusé de réception, si possible. Le plaignant doit être avisé de tout délai ou de tout changement aux démarches prévues.

### **5. Résolution d'une situation préoccupante dont le signalement a été transmis à un niveau hiérarchique supérieur**

Dans un souci constant d'amélioration, SP Canada veillera à régler les problèmes, à corriger les erreurs et à intervenir dans les plus brefs délais à la suite de signalements de situations préoccupantes. Les plaignants doivent être traités avec courtoisie et respect et être informés de l'état d'avancement du dossier et des dispositions qui ont été prises.

Il convient de tout mettre en œuvre pour que les situations préoccupantes soient réglées le plus tôt possible. Lorsqu'une plainte ne peut être résolue facilement, elle doit être acheminée à un échelon hiérarchique supérieur. Une fois le dossier estimé clos ou lorsque SP Canada juge que la plainte ne peut être résolue, le plaignant doit en être informé.

- Le plaignant recevra par écrit de l'information détaillée quant aux mesures de La plainte ne porte pas sur un sujet relevant directement des responsabilités

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S'applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025

de SP Canada.

- Le plaignant poursuit ses démarches de façon déraisonnable après le règlement de la situation par SP Canada; il sera alors informé des options qui s'offrent à lui, mais nous pouvons aussi décider de ne pas aller plus loin; dans tous les cas, le plaignant sera avisé de notre décision.
- Le plaignant est violent ou offensant ou a manifestement des préjugés.
- Le plaignant harcèle un employé.
- La plainte manuscrite est illisible.
- Il est clair que la plainte a été adressée à un grand nombre d'organismes, dont SP Canada, dans le cadre d'un envoi en nombre, par la poste ou par courriel.
- La plainte est anonyme; dans ce cas, toutefois, la situation préoccupante signalée fera l'objet d'une vérification, et l'information obtenue servira à améliorer autant que possible nos façons de faire.
- vérification de la situation signalée, aux conclusions qui auront été tirées de cet exercice et aux dispositions qui seront prises à la suite de la plainte.

## 6. Dérogations à la politique

SP Canada se réserve le droit de ne pas répondre à certains signalements dans les cas suivants :

## 7. Prohibition des représailles

En vertu de la présente politique, aucunes représailles ni discrimination ne seront exercées par un membre de SP Canada contre quiconque signale une situation préoccupante.

## 8. Rapport

Le vice-président de la philanthropie doit remettre au conseil d'administration de SP Canada un rapport annuel sur les plaintes reçues. Ce rapport contiendra à tout le moins le nombre de plaintes enregistrées au cours de la période concernée, le type et la nature de ces plaintes et l'état d'avancement de chacune d'elles.

## Maître d'œuvre

Le vice-président de la philanthropie est le maître d'œuvre de la Politique en matière de résolution des situations préoccupantes signalées par les parties prenantes.

---

## Surveillance et conformité

Le maître d'œuvre de la politique a pour responsabilité :

- de surveiller l'application de la politique et de veiller au respect de celle-ci, conjointement avec les autres membres de l'équipe de la haute direction;

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S'applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025

- de passer en revue les situations préoccupantes signalées chaque année afin de cerner toute tendance qui pourrait justifier la prise de mesures supplémentaires de notre part.

Le maître d'œuvre de la politique :

- collaborera avec le personnel concerné pour assurer la conformité à cette politique;
- remettra des rapports réguliers (au moins un par année) au conseil d'administration sur le nombre, le type et la nature des situations préoccupantes signalées et sur leur résolution;
- informera l'équipe de la haute direction de toute situation préoccupante ou plainte non résolue ou importante.

## Politiques et lois connexes

Au nombre des autres politiques de SP Canada qui complètent et étayent la présente politique, mentionnons :

- [la Politique de protection de la vie privée et de la confidentialité.](#)

## Révision

La présente politique doit être passée en revue au moins tous les cinq ans à compter de sa date d'approbation, soit à partir du 13 décembre 2014.

- Cette politique a été passée en revue et approuvée par l'équipe de la haute direction le 13 janvier 2020.

## Définitions :

**Équipe de la haute direction** – Groupe d'employés occupant les postes les plus élevés au sein de SP Canada, soit le président et chef de la direction, les présidents des divisions, les vice-présidents principaux et les vice-présidents. Ces personnes peuvent cumuler plusieurs postes. Le président et chef de la direction peut modifier la composition de l'équipe de la haute direction, au besoin.

**Signalement d'une situation préoccupante** – Le signalement d'une situation préoccupante – ou plainte – est l'expression d'une insatisfaction relativement à un service, à des actions ou à l'inaction de SP Canada, en tant qu'organisme, ou d'un employé ou d'un bénévole dans l'exercice des activités qu'il mène au nom de SP Canada.

**Plaignant** – Toute personne (membre du grand public, donateur, participant à un événement, patient, chercheur, bénévole) qui dépose une plainte écrite à SP Canada.

<b>SP Canada – Guide des politiques</b>	
<i>S'applique à :</i>	Bénévoles et personnel de tous les échelons
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	Approuvé par le conseil d'administration de SP Canada le 13 décembre 2014
<i>Dernière révision :</i>	Janvier 2020
<i>Prochaine révision :</i>	Janvier 2025