



## Politique et procédure sur les plaintes Société canadienne de l'hémophilie

Cette politique s'applique aux plaintes reçues par la Société canadienne de l'hémophilie (SCH) au sujet de ses activités, programmes, services, employés ou bénévoles.

### A. Principes directeurs

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées et réglées aussitôt que possible.
- L'examen des plaintes est juste, impartial et respectueux de toutes les parties.
- Les plaignants sont informés qu'ils peuvent transmettre leur plainte à un bénévole ou membre du personnel à un échelon supérieur s'ils ne sont pas satisfaits de son traitement ou des résultats.
- Les motifs des décisions relatives aux plaintes sont communiqués aux plaignants de façon claire et compréhensible.
- L'évolution du dossier est communiquée aux plaignants durant le processus d'examen.
- Les plaintes sont utilisées pour améliorer les services, politiques et procédures.

### B. Types de plaintes

**DÉFINITION :** Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du service, des actions ou de l'absence d'action de la SCH en tant qu'organisation ou des employés ou bénévoles agissant au nom de la SCH.

À titre d'exemples, il peut s'agir notamment :

- du défaut perçu de poser un acte qui avait été convenu;
- du non-respect de la politique ou des procédures;
- d'une erreur commise par un membre du personnel ou un bénévole;
- d'actions ou déclarations injustes ou désobligeantes d'un employé ou d'un bénévole.

Toute personne qui est touchée personnellement peut se plaindre, et sa plainte sera examinée conformément à la procédure.

### C. Réception et traitement des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone) ou par écrit (par courriel ou par courrier postal). Un employé ou un bénévole qui reçoit une plainte doit d'abord déterminer la personne appropriée qui la traitera. Il s'agit généralement de la personne qui entretient la relation principale avec le plaignant ou qui a les connaissances précises nécessaires pour régler le problème.

Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte de la régler ou de la transmettre à une autre personne qui peut la régler. Si la plainte est transmise, le destinataire doit informer le transmetteur qu'il l'a reçue et y donnera suite.

La personne qui reçoit initialement la plainte doit informer le plaignant que la plainte a été reçue et sera traitée par elle-même ou un autre employé ou bénévole. Si un délai de traitement peut être déterminé, ce délai doit être communiqué au plaignant par la même occasion. Les coordonnées de base, dont le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel, doivent être immédiatement notées.

#### **D. Règlement de la plainte**

Il faut mettre tout en œuvre pour régler les plaintes reçues en temps opportun. Lorsqu'il reçoit une plainte verbale, l'employé ou le bénévole doit écouter et chercher à comprendre la plainte et peut tenter de régler le problème immédiatement. On doit accuser réception des plaintes reçues par écrit dans les deux jours ouvrables suivants, et un employé ou bénévole doit tenter de régler le problème dans un délai de dix jours ouvrables.

Lorsqu'une plainte ne peut pas être facilement réglée, elle doit être transmise à l'échelon supérieur, au président. Si la plainte porte sur le président, elle sera traitée par le vice-président ou le président du Comité de gouvernance. Les plaignants doivent être tenus informés de l'évolution du traitement de leur plainte. Tous les efforts nécessaires doivent être déployés pour régler les plaintes transmises à l'échelon supérieur dans un délai supplémentaire de dix jours ouvrables, afin que toutes les plaintes soient réglées dans un délai d'un mois suivant leur réception.

#### **E. Enregistrement de la plainte**

Il est nécessaire de consigner toute plainte qui concerne un litige à propos d'argent ainsi que toute plainte qui ne peut être réglée immédiatement (le jour même de sa réception). L'information sur ces plaintes doit être consignée sur le formulaire de suivi des plaintes. L'information consignée sur le formulaire comprend une description de la plainte, l'identité de la personne qui l'a traitée, ce qui a été fait pour régler la plainte, le délai et une description du règlement de la plainte.

#### **F. Comment déposer une plainte**

Une plainte peut être déposée de plusieurs façons :

- par courriel : [complaints@hemophilia.ca](mailto:complaints@hemophilia.ca)
- par téléphone : 1 800 668-2686
- directement au président de la SCH : [president@hemophilia.ca](mailto:president@hemophilia.ca)
- par courrier postal : Société canadienne de l'hémophilie  
301-666, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (QC) H3A 1E7

Un résumé des plaintes reçues, y compris le nombre et le type, sera transmis chaque trimestre au Conseil d'administration de la SCH.