



Politique en matière de plaintes	
Procédure connexe : S. O.	
Direction/Secteur d'origine : Vice-président, Opérations	Date de création : 1 ^{er} mai 2020
Politique : <input checked="" type="checkbox"/> Nouvelle <input type="checkbox"/> Révisée (modifications) <input type="checkbox"/> Revue (aucune modification)	Date de révision/revue : 30 juin 2020
Mots clés : Plaintes, allégation, enquête, public	
Approuvé par : <input type="checkbox"/> Comité d'audit et de finances <input type="checkbox"/> Comité des ressources humaines <input type="checkbox"/> Comité d'investissements <input checked="" type="checkbox"/> Comité de nomination et de gouvernance <input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration Date : 16 juillet 2020	
Propre à un site : <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, site : _____	Distribué à : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Directeurs/Gestionnaires <input type="checkbox"/> Autre : _____ Disponible en ligne : <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Résumé : La Fondation du Centre universitaire de santé McGill est déterminée à répondre aux plaintes de manière efficace et rapide.	

1. CONTEXTE

La Fondation du Centre universitaire de santé McGill (la « **Fondation** ») est un organisme de bienfaisance canadien enregistré qui est déterminé à maintenir des normes élevées en matière de conduite. Nous reconnaissons que certaines préoccupations ou plaintes peuvent être formulées à l'occasion, et nous croyons que nos intervenants du public ont le droit de nous les transmettre. Nous croyons également que le processus de résolution des préoccupations et des plaintes devrait être rapide, juste et respectueux. De plus, les plaintes sont une bonne source d'information pour favoriser l'amélioration continue.

2. POLITIQUE

À l'occasion, la Fondation pourrait recevoir des plaintes au sujet de la qualité de service en lien avec les politiques et procédures de la Fondation, la mise en application de ces politiques et procédures ou la conduite de la Fondation ou de ses représentants et représentantes.

3. OBJECTIF

L'objectif de la présente politique est de mettre en place une méthode transparente et juste pour recevoir les plaintes externes et y répondre.



4. PORTÉE ET APPLICATION

La présente politique s'applique aux plaintes formulées par le public et les intervenants et intervenantes externes de la Fondation, comme les donateurs, les donatrices et les bénévoles de la communauté.

5. PROCESSUS POUR FORMULER UNE PLAINTÉ

La Fondation réagira à toute plainte et déploiera tous les efforts raisonnables pour faire enquête, le plus rapidement possible. Les plaintes seront traitées de manière juste et uniforme; certaines plaintes pourraient toutefois nécessiter des efforts supplémentaires. Toute insatisfaction quant à une décision rendue ne devrait pas donner lieu à une plainte subséquente en vertu de la présente politique.

De nombreux problèmes peuvent être réglés facilement et rapidement, souvent au moment où ils surviennent, en parlant avec votre représentant ou représentante de la Fondation ou en communiquant avec la ligne de demandes d'ordre général de la Fondation. Si un problème ne peut pas être réglé de cette manière, ou si un membre du public désire formuler une plainte, celle-ci devrait être soumise par écrit directement à Patricia Nahal, coordonnatrice principale des relations avec les donateurs, à l'adresse info@muhcfoundation.com. La Fondation accusera réception de toute plainte dans un délai de deux (2) jours.

Même si un plaignant ou une plaignante n'a pas à prouver la véracité d'une allégation, il ou elle devrait être en mesure de démontrer qu'elle a été signalée de bonne foi.

6. FAÇON DE TRAITER LA PLAINTÉ OU LA PRÉOCCUPATION

Les plaintes seront d'abord traitées par la coordonnatrice principale des relations avec les donateurs. À la discrétion de la Fondation, la plainte pourrait être transmise à un ou une autre membre du personnel.

La Fondation fera enquête sur la plainte et pourrait demander des renseignements supplémentaires à tout gestionnaire, membre de la direction, membre du personnel ou bénévole de la Fondation, s'il y a lieu. Les mesures prises par la Fondation à l'égard d'une allégation particulière dépendront de la nature de la plainte formulée.

Chaque cas est unique, mais la Fondation traitera toute allégation avec respect et discrétion, conformément à la présente politique.

La Fondation répondra dès que possible après avoir examiné la situation et après avoir pris une décision. Elle informera le plaignant ou la plaignante du résultat de son examen.

7. ALLÉGATIONS ANONYMES

Pour effectuer une enquête approfondie, il faut souvent recueillir des renseignements supplémentaires. La Fondation encourage les plaignants et les plaignantes à signer leurs demandes.



La Fondation étudiera les allégations anonymes dans la mesure du possible, mais évaluera la pertinence de poursuivre une enquête en fonction de la probabilité de confirmer les faits allégués ou les circonstances auprès de sources fiables.

8. RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Fondation informera son conseil d'administration au moins une fois par année du nombre, du type et de la disposition des plaintes reçues.