



Plan International Canada Inc.

Politique relative aux plaintes externes

Objectif et portée

Objectif

Plan International Canada Inc. (« **Plan Canada** ») est une organisation internationale qui œuvre pour un monde juste qui fait progresser les droits de l'enfant et l'égalité pour les filles. Pour atteindre ces objectifs, Plan Canada compte sur le soutien continu des donateurs, des parties prenantes et d'autres membres du public pour s'assurer que des projets de développement communautaire durables, centrés sur l'enfant et fondés sur les droits peuvent être mis en œuvre dans le monde entier dans les communautés en situation de pauvreté, de marginalisation et/ou de vulnérabilité.

Plan Canada s'engage à respecter les normes de conduite les plus élevées. Nous sommes conscients que, parfois, nos donateurs et nos parties prenantes peuvent avoir des préoccupations concernant notre collecte de fonds, notre service aux donateurs, notre programmation et/ou notre conduite. L'objectif de cette politique est de créer un processus transparent, cohérent, équitable et respectueux pour recevoir et répondre aux plaintes externes.

Portée

Cette politique s'applique à toutes les plaintes reçues par Plan Canada de la part de membres du public (y compris de donateurs, de donateurs potentiels, de bénévoles, de membres de la communauté, etc.) concernant la collecte de fonds, le service aux donateurs, la programmation et/ou la conduite de Plan Canada, y compris :

- les programmes, politiques et procédures de collecte de fonds;
- les programmes, politiques et procédures internationaux;

- la conduite et le comportement du personnel ou des fournisseurs sous contrat;
- un service ou des opérations de mauvaise qualité.
- Situations dans lesquelles le plaignant estime que Plan Canada n'a pas agi conformément à sa [Mission et ses valeurs](#)

Cette politique ne s'applique pas aux plaintes relatives à la protection de la vie privée. Ces plaintes doivent être adressées au responsable de la protection de la vie privée de Plan Canada à privacyoffice@plancanada.ca

Les plaintes relatives à d'autres organisations affiliées à Plan International Inc. doivent être adressées au site concerné de Plan International.

Définitions

Aux fins de la présente politique :

« **associé** » désigne les employés de Plan Canada, les membres du conseil d'administration, les bénévoles, les étudiants, les stagiaires, les consultants, les entrepreneurs, ainsi que les employés et/ou les représentants d'organisations partenaires engagés par Plan Canada.

« **plainte** » désigne l'expression d'un mécontentement de la part d'un membre du public (« **plaignant** ») concernant la collecte de fonds, le service aux donateurs, la programmation, la conduite, l'action ou l'inaction de Plan Canada ou la façon dont les associés de Plan Canada s'acquittent de leurs tâches. Une plainte se distingue d'une demande, d'un commentaire, d'une rétroaction ou d'une suggestion. Une plainte est généralement déposée lorsque le plaignant estime que :

- Plan Canada n'a pas fait ce qui avait été convenu ou attendu par le plaignant.
- Une politique ou une procédure de Plan Canada n'a pas été suivie.
- Une erreur a été commise.
- Un associé de Plan Canada a agi de façon fautive.
- Une communication de Plan Canada a offensé une personne.

Procédure de plainte

1. Si vous avez une plainte ou une préoccupation concernant votre expérience avec Plan Canada, veuillez nous contacter à info@plancanada.ca ou en composant le 1 800 387-1418. Votre préoccupation sera transmise à la personne la plus à même de vous aider à formuler et à résoudre votre plainte.
2. Un processus informel peut être utilisé pour résoudre efficacement de nombreuses demandes de renseignements ou de simples erreurs. Les départements peuvent établir des protocoles et des responsabilités pour le traitement des plaintes

informelles. Si le problème n'est pas résolu à ce stade, une plainte formelle peut être déposée.

3. Pour que Plan Canada puisse répondre correctement à une plainte formelle, celle-ci doit être soumise par écrit à info@plancanada.ca et doit inclure votre nom et vos coordonnées, la date à laquelle le problème s'est produit et les détails relatifs à vos préoccupations spécifiques. Plan Canada ne répondra pas aux plaintes verbales ou anonymes, à moins que le plaignant ne puisse déposer une plainte écrite en raison d'un handicap. Dans ce cas, le plaignant peut demander des mesures d'adaptation, qui seront fournies d'une manière appropriée aux besoins et à la situation de l'individu.
4. Un accusé de réception de votre plainte sera envoyé dans les trois jours ouvrables et Plan Canada fera tout son possible pour résoudre le problème dans les dix jours ouvrables. Si la résolution prend plus de temps, vous en serez informé.
5. Une décision concernant votre plainte sera discutée avec vous à la fin de l'enquête.
6. Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution ou si vous ne vous sentez pas à l'aise pour discuter de vos préoccupations avec la personne concernée, vous pouvez demander que le directeur approprié soit chargé de l'affaire. Si le directeur ne peut résoudre la plainte, celle-ci peut être transmise au responsable du développement et du marketing.
7. Toute décision prise par le responsable du développement et du marketing, la présidente et chef de la direction et/ou le président du conseil d'administration sera considérée comme définitive.
8. Plan Canada se réserve le droit de ne pas donner suite aux plaintes jugées infondées.

Un rapport récapitulatif de toutes les plaintes formelles, comprenant notamment le nombre, le type et le traitement des plaintes reçues, est présenté chaque année au conseil d'administration de Plan Canada.

Rôles et responsabilités

Plan Canada est responsable de ce qui suit :

- Veiller à ce que les membres du public aient accès à la présente politique relative aux plaintes externes et à ce qu'ils en soient informés.
- Veiller à ce que la confidentialité soit respectée et maintenue pendant la procédure de plainte.
- Veiller à ce que les associés de Plan Canada impliqués dans une procédure de plainte déclarent tout conflit d'intérêts perçu ou réel et toute connaissance préalable de la plainte, et s'abstiennent de participer à la procédure de plainte, le cas échéant.

- Veiller à ce que tous les documents écrits relatifs à la plainte soient conservés en toute sécurité.