

Politique et modalités en matière de plaintes

1. INTRODUCTION

1.1 Objet du présent document

Fairtrade Canada reconnaît l'importance et la valeur d'écouter et de répondre aux préoccupations et aux plaintes. Nous nous engageons à respecter les normes les plus rigoureuses dans tous les domaines de notre travail et à nous perfectionner de façon soutenue. Fairtrade Canada s'engage également à demeurer réceptif face aux besoins et aux préoccupations de ses détenteurs de licence, du public, de même que des productrices et des producteurs qu'il appuie.

Cette politique vise à donner à Fairtrade Canada des directives sur la manière de recevoir et de traiter les plaintes formulées à l'égard de l'organisation et de ses employés(es). L'objectif de la politique est d'aider l'organisation et ses employés(es) à régler les plaintes de façon efficace et professionnelle.

Cette politique s'applique à tout notre personnel – employés(es) et bénévoles – et ce dernier s'est familiarisé avec la politique. Le personnel ayant des responsabilités en la matière est dûment formé à son application. Dans toutes nos communications pertinentes, nous expliquons clairement la valeur que nous accordons à la réception de préoccupations et de plaintes. Nous indiquons la procédure pour obtenir une copie de cette politique et nous offrons des renseignements clairs sur la façon de déposer une plainte.

1.2 En quoi consiste une plainte?

Cette politique est prévue afin de traiter les plaintes adressées à Fairtrade Canada. Une plainte, telle que définie par cette politique, est l'expression d'une insatisfaction adressée à l'organisation, liée à ses services, ou liée au processus de traitement de plaintes, où une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement requise.

Toutes personnes ou organisations (le plaignant) insatisfaites d'un service fourni par l'organisation peuvent communiquer avec Fairtrade Canada afin de formuler une plainte. Dans certains cas, les plaintes peuvent prendre la forme d'un commentaire négatif, n'exigeant pas de résolution ni de suivi formel. Bien que l'organisation accorde de l'importance à ce genre de rétroaction, cette politique ne s'applique pas à ce type de rétroaction.

1.3 Le cadre de notre politique

Cette politique s'applique à toutes les plaintes, quelle que soit la personne ou l'organisation qui les déposent.

Nous accepterons les plaintes concernant nos employés(es) salariés(es), bénévoles, partenaires, fournisseurs de services sous contrat et toutes autres personnes agissant en notre nom.

Toute personne peut déposer une plainte. Il est possible de déposer une plainte de façon anonyme, toutefois, notre capacité à étudier les plaintes anonymes peut être limitée en raison de la nature de la déclaration.

2. Principes directeurs pour un traitement efficace des plaintes

Pour assurer un traitement efficace des plaintes, les partenaires et les employés(es) doivent tenir compte des principes directeurs suivants :

Visibilité	Notre politique en matière de gestion des plaintes est disponible sur le site Web de Fairtrade Canada et également à l'interne.
Accessibilité	Notre politique en matière de gestion des plaintes est facilement accessible à tous les partenaires, employés(es) et détenteurs de licence. La politique est facile à comprendre et contient des renseignements sur la façon de formuler et régler les plaintes.
Réactivité	Nous confirmons au plaignant et sans délai la réception de chacune des plaintes. Les plaintes sont traitées de manière efficace. Les plaignants sont traités avec courtoisie et sont maintenus informés des avancées tout au long du processus de traitement des plaintes.
Impartialité	Tout au long du processus de traitement des plaintes, les plaintes sont traitées de manière juste, objective et impartiale.
Frais	Aucun frais ne sera imposé au plaignant pour le dépôt d'une plainte.
Confidentialité	Les informations personnelles d'identification concernant le plaignant sont protégées de toute divulgation, à moins que le plaignant y consente expressément.
Approche commerciale axée sur le client	Tous les partenaires et employés(es) de Fairtrade Canada, incluant les membres du conseil d'administration, la directrice générale et l'équipe de haute gestion s'engagent à régler de manière efficace et juste les plaintes. Nous sollicitons régulièrement et activement une rétroaction auprès de nos détenteurs de licence et partenaires-producteurs et nous reconnaissons leur droit à porter plainte.
Imputabilité	Tous partenaires et employés(es) assument la responsabilité d'un traitement efficace des plaintes. La directrice générale veillera, au besoin, à ce que les enjeux soulevés durant les processus de traitement des plaintes trouvent écho dans l'évaluation de rendement des partenaires et des employés(es).
Continu	Notre processus de traitement des plaintes sera réexaminé périodiquement pour améliorer sa capacité à fournir des résultats efficaces et optimaux.

3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

3.1 Déposer une plainte

Lorsqu'une plainte concerne un engagement particulier, un service, un partenaire ou un(e) employé(e) et que le plaignant connaît l'équipe s'occupant du sujet concerné, le plaignant doit alors adresser sa plainte au gestionnaire de l'équipe en question. La plainte doit être formulée par écrit, transmise en personne, par courriel ou par la poste. Si possible, la plainte doit être formulée par écrit de manière à ce que les détails soient précis et complets.

Si le plaignant ne sait pas exactement à qui adresser la plainte, ou si le plaignant est d'avis qu'il serait inapproprié d'adresser la plainte à une personne spécifique, alors on peut adresser la plainte à :

Directrice générale, privé et confidentiel
250 avenue City Centre
Bureau 800
Ottawa, ON
Canada
K1R 6K9
Courriel : info@fairtrade.ca

Si votre plainte concerne la direction générale, veuillez adresser votre plainte à :

Privé et confidentiel
Président(e) du conseil d'administration
250 avenue City Centre
Bureau 800
Ottawa, ON
Canada
K1R 6K9
Courriel : info@fairtrade.ca

3.2 Quelles sont les informations demandées lorsqu'on dépose une plainte?

La formulation de la plainte devrait contenir autant d'informations que possible. Ceci nous aidera à régler le différend :

- Votre nom, fonction et coordonnées
- Le lien qui vous unit à Fairtrade Canada (par ex. : êtes-vous détenteur de licence ?)
- La nature de la plainte
- Détails concernant le partenaire Fairtrade Canada ou l'employé(e) concerné(e)
- Dates importantes
- Copies de tous documents justificatifs appuyant la plainte

3.3 Procédure en cas de plaintes

Nous nous efforcerons de répondre aux demandes et aux plaintes de faibles importances formulées de manière verbale, par téléphone ou en personne, au cours de l'appel téléphonique initial ou de la première rencontre. Si nous sommes dans l'incapacité de gérer adéquatement une plainte, celle-ci sera alors assignée à un membre du personnel pertinent afin qu'il effectue une enquête plus approfondie, comme indiqué ci-dessous.

Nous accuserons réception des plaintes écrites dans les 2 jours suivant leur réception.

Aux fins d'enquête, votre plainte sera assignée à un membre du personnel pertinent (ou à un membre du conseil d'administration, selon la nature et la gravité de la plainte). Par exemple,

si votre plainte concerne l'octroi de licence, un membre de l'équipe des relations commerciales mènera l'enquête. Toutes personnes placées en situation de conflit d'intérêts par rapport à la plainte seront exclues du processus d'examen et de prise de décision.

Toutes les plaintes seront examinées (à l'exception de celles jugées futiles ou vexatoires). La personne examinant la plainte déploiera un effort raisonnable pour :

- établir les faits et rassembler les informations pertinentes au sujet de la plainte; et
- si nécessaire, et/ou si faisable, interviewer les personnes impliquées.

Le niveau d'enquête correspondra à la gravité et à la récurrence de la plainte.

Nous vous fournirons une réponse écrite à la suite de l'examen de votre plainte.

Si vous êtes insatisfait de la réponse de Fairtrade Canada, vous êtes en droit de demander un réexamen mené par la directrice générale. Si la plainte concerne la directrice générale, alors le réexamen sera conduit par le (la) président(e) du conseil d'administration de Fairtrade Canada. Cette demande doit être faite par écrit, envoyée par la poste, par courriel ou par télécopieur aux coordonnées indiquées ci-dessus.

3.4 Vos droits durant le processus de traitement de plaintes

Vous avez le droit de vous informer du statut de votre plainte en communiquant avec le membre du personnel responsable du traitement de votre plainte.

Vos informations personnelles seront protégées contre la divulgation à moins que vous ayez expressément donné votre consentement à cet effet.

Votre plainte sera traitée de manière juste, objective et impartiale.

Il n'en coûte rien pour présenter une plainte.

3.5 Aide pour présenter une plainte

Si vous avez besoin d'aide pour formuler ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec l'un des membres de Fairtrade Canada. S'il ne convient pas de communiquer avec l'un des membres de Fairtrade Canada, veuillez contacter la directrice générale (coordonnées ci-dessus). À titre d'exemple, un membre du personnel pourra vous aider à identifier les éléments d'information à fournir afin d'établir les faits liés à la plainte et à identifier le résultat que vous cherchez.

3.6 Mesures supplémentaires

Si vous êtes détenteur de licence insatisfait de la réponse que vous a fournie Fairtrade et que la question relève du contrat de licence, veuillez alors vous référer à la clause de règlement des différends, comprise dans le contrat de licence.

3.7 Délais

Nous nous efforcerons de régler les plaintes aussi rapidement que possible, dans un délai de 30 jours, à moins de circonstances exceptionnelles. S'il s'avère impossible de régler une plainte dans un délai de 30 jours, nous communiquerons avec le plaignant pour l'informer des progrès réalisés et nous lui ferons part des avancements toutes les deux semaines.

4. NOS CONTRÔLES QUALITÉ

Un registre des plaintes sera maintenu. Les plaintes reçues seront analysées par la directrice générale afin de déceler la présence de problèmes systémiques ou répétitifs. Si l'on note de tels problèmes, l'organisation identifiera les actions à prendre pour remédier à ces problèmes.

Le processus de traitement de plaintes sera réexaminé périodiquement pour améliorer sa capacité à fournir des résultats efficaces et optimaux. Cette révision du processus sera menée par la directrice générale ou par une personne dûment assignée. L'organisation décidera des mesures à prendre pour répondre aux lacunes identifiées lors du processus de révision.

Le cas échéant, les problématiques identifiées à la suite d'un processus de traitement de plaintes pourront être incorporées aux processus de suivi et d'évaluation de rendement du personnel.