
Titre : Gestion des plaintes

Numéro : PP401

En vigueur : mars 2017 – Dernière révision mai 2023

Responsables : Commissaire en chef, Commissaires de districts

L'usage du masculin ou du féminin dans ce document a pour intention seulement de faciliter la lecture ainsi qu'à aider à la compréhension du texte et ne doit pas être considéré comme une forme de discrimination. Les titres, positions ou autres termes décrits dans le texte s'appliquent à tous les genres sans distinction.

A. Objectif

Les objectifs de cette politique sont :

1. de permettre à tout plaignant de communiquer une insatisfaction par écrit avec l'assurance d'un suivi diligent et impartial;
2. de maintenir l'excellence et le degré de satisfaction des membres et du public envers les activités et les services qui leur sont offerts
3. d'assurer la cohésion des décisions au sein du mouvement.

B. Portée

Cette politique place nos membres au cœur de nos préoccupations et en ce sens, nous souhaitons que les représentants et dirigeants de l'Association, des districts et des groupes acceptent de façon positive toute critique ou plainte leur permettant d'analyser et de rétroagir sur leurs méthodes et décisions.

Ainsi, nous reconnaissons à nos membres et à la communauté :

- Le droit d'exprimer, ouvertement, leur insatisfaction en regard des services qu'ils ont reçu ou auraient dû recevoir;
- Le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut, une réponse applicable dans le contexte de la plainte;
- Le droit à la confidentialité des informations transmises;
- Que la procédure de gestion des plaintes soit largement diffusée et connue de tous ;

- Uniquement les plaintes concernant les abus, la violence, le harcèlement de même que les plaintes à caractère sexuel seront redirigées vers le formulaire « JE PORTE PLAINTES » via le site Internet de l'Association. Ces plaintes seront traitées par un organisme indépendant. Ce dernier pourra faire des recommandations, transférer la plainte aux instances requises selon la nature de la plainte.

Toute information relative à une plainte est traitée avec sensibilité et respect. Seules les personnes concernées par le traitement de la plainte auront accès aux informations transmises. Il est de mise que le traitement de l'information soit conforme aux obligations requises par la « *Loi sur la protection des renseignements personnels* ».

C. Responsable de l'application

Le commissaire à l'éthique et à la déontologie, le Comité Vigie ou un de ses membres peuvent agir comme conseiller ou être mandaté pour intervenir à tout moment dans le processus d'une plainte.

Une plainte concernant une personne rémunérée par l'ASC doit être adressée au commissaire en chef et chef de la direction

Pour une plainte visant le commissaire en chef, la plainte devra alors être directement acheminée à la présidence de l'Association des scouts du Canada. Le Conseil National a la prérogative de mandater en tout temps le commissaire à l'éthique et à la déontologie et le Comité Vigie pour tous les dossiers litigieux pouvant porter ombrage à l'Association.

D. Mise en application

Toute personne membre occupant une fonction au sein de l'Association des scouts du Canada (ASC) est tenue d'appliquer cette politique lorsqu'une plainte est portée à leur attention.

Tout adulte qui assume une fonction au palier mis en cause et qui est inscrit sur la liste de recensement (SISC) selon les modalités établies par l'ASC.

a) Reddition de gestion des plaintes

Pour ce qui est des plaintes reçues au palier du commissariat national, le commissaire en chef assurera la reddition de gestion des plaintes reçues. À cette fin, il produira un rapport annuel et des rapports semestriels des interventions. Il en est de même pour tous les districts, et ce, par souci de satisfaction de la clientèle et de transparence.

Les plaintes seront revues et analysées sur une base annuelle afin d'évaluer la récurrence des plaintes pouvant indiquer le besoin de mettre en place rapidement des actions futures.

E. En cas de non-respect

Une tolérance zéro sera appliquée à tous manquements reconnus à caractère sexuel. Cela entraînera une expulsion automatique de l'Association. Toutes autres plaintes seront traitées par le Comité Vigie.

Toute personne membre qui est responsable de l'application et qui, par une négligence ou non, n'a pas suivi cette politique lorsqu'une plainte est déposée pour un jeune ou un adulte sans que celle-ci soit conformément communiquée encourt une mesure disciplinaire ou administrative. Voir politique de mesures disciplinaires PP102.