



Politique en matière de rétroaction de YMCA Canada

Numéro de politique : 08 **Date de révision prévue :** Mars 2026

Service : Administration

Approbation du conseil d'administration : 5 mars 2021

Applicable à : Conseil d'administration national et employé.e.s de YMCA Canada

Contexte et objectif

YMCA Canada reconnaît que de temps en temps il se peut que nous recevions des compliments, des commentaires et des plaintes de la part de nos parties prenantes. Nous voyons cette rétroaction comme une occasion d'apprendre, de nous améliorer, et dans le cas d'une plainte, de corriger le tir vis-à-vis de la personne ou de l'organisation l'ayant formulée.

L'objectif de cette politique est de préciser le rôle de YMCA Canada en ce qui a trait à la rétroaction reçue de la part de nos parties prenantes, y compris de nos donateurs et donatrices, de nos bailleurs de fonds, de nos commanditaires et du public.

Les compliments, commentaires ou plaintes à propos d'un YMCA en particulier doivent être dirigés vers le/la PDG du YMCA en question. Chaque YMCA est un organisme de bienfaisance autonome soumis au leadership de son propre conseil d'administration.

Définitions

Un compliment est un commentaire félicitant YMCA Canada ou une personne associée à YMCA Canada.

Un commentaire est l'expression d'une opinion personnelle ou d'une conviction à propos des activités de YMCA Canada.

Une plainte est l'expression d'un mécontentement lié au service, aux actions, ou au manque d'action de la part de YMCA Canada en tant qu'organisation, ou d'un.e bénévole ou d'un.e employé.e agissant au nom de YMCA Canada.

Des exemples de plaintes comprennent, sans s'y limiter :

- Manquement perçu de faire quelque chose ayant été convenu
- Manquement au respect des politiques ou procédures
- Erreur faite par un.e bénévole ou un.e employé.e

- Actions/déclarations injustes ou désobligeantes faites par un.e bénévole ou un.e employé.e

Énoncé de la politique

YMCA Canada s'est engagé à respecter des normes de conduite strictes et à sans cesse s'améliorer. Conformément à notre mission et à nos valeurs, nous apprécions le fait de recevoir de la rétroaction de la part de nos parties prenantes. Nous nous efforçons de résoudre les plaintes en temps opportun et de manière juste et respectueuse.

Description de la politique

1.1 La rétroaction à propos des associations membres est traitée selon les procédures décrites dans le manuel des ressources humaines de YMCA Canada.

1.2 La rétroaction à propos de YMCA Canada peut être formulée à l'oral ou à l'écrit.

1.3 La rétroaction à propos de YMCA Canada est traitée comme suit :

- Les compliments et commentaires sont reconnus par la personne qui les reçoit et transférés au/à la directeur.trice général.e. Si le/la directeur.trice général.e estime qu'une réponse supplémentaire doit être apportée, celle-ci sera fournie dans un délai de deux (2) jours ouvrés.
- Les plaintes sont traitées suivant les procédures décrites dans l'Annexe A. Ces procédures sont révisées chaque année par le/la directeur.trice financier.e. De plus, chaque année, le/la président.e-directeur.trice général.e de YMCA Canada présente au Conseil d'administration national le nombre et le type de plaintes reçues, ainsi que la manière dont celles-ci ont été résolues.

Responsabilité

Le/la président.e-directeur.trice général.e a la responsabilité envers le Conseil d'administration national de mettre en œuvre cette politique.

Documents connexes et/ou législation applicable

Manuel des ressources humaines de YMCA Canada

Annexe A : Procédures relatives aux plaintes reçues visant YMCA Canada

Recevoir des plaintes

1. Les plaintes formulées par écrit peuvent être envoyées par courrier à YMCA Canada à 1867 Rue Yonge, Suite 601, Toronto, Ontario M4S 1Y5 ou envoyées par courriel à services@ymca.ca. YMCA Canada accusera la réception d'une plainte formulée par écrit dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

2. Les plaintes formulées à l'oral peuvent être faites par téléphone à 416 967-9622 ou en personne à YMCA Canada à 1867 Rue Yonge, Suite 601, Toronto, Ontario M4S 1Y5. YMCA Canada reconnaîtra qu'une plainte a été formulée et recueillera les coordonnées de base de la personne ayant formulé la plainte, y compris son nom, son numéro de téléphone et son adresse électronique en vue de faire un suivi.

Attention – En raison de la pandémie, les employé.e.s de YMCA Canada travaillent depuis chez eux et il n'est pas possible de venir formuler une plainte en personne au bureau.

3. L'employé.e de YMCA Canada ayant initialement reçu la plainte déterminera qui est la personne la plus appropriée pour la résoudre. Il s'agit généralement de la personne ayant le plus de contacts avec la personne ayant formulé la plainte ou ayant les connaissances spécifiques nécessaires afin de la résoudre.

4. Si la personne formulant la plainte souhaite rester anonyme, cela sera respecté. Cependant, toute personne faisant part d'une préoccupation ou formulant une plainte est encouragée à décliner son identité puisque les signalements anonymes peuvent limiter notre capacité à effectuer une recherche de faits exhaustive dans le but de résoudre la plainte.

Résoudre des plaintes

1. Tout est mis en œuvre afin de résoudre les plaintes rapidement. Lorsqu'une plainte formulée à l'oral est reçue, l'employé.e doit écouter et chercher à comprendre la personne formulant la plainte. Dans un délai de trois (3) jours après avoir reconnu qu'une plainte a été formulée, il sera décidé quelles sont les dispositions nécessaires afin de la résoudre et celles-ci seront mises en œuvre, en prenant compte de toute suggestion faite par la personne formulant la plainte, visant à la résolution de cette dernière.

2. Lorsqu'une plainte ne peut pas facilement être résolue, elle sera acheminée au membre concerné de l'équipe de direction exécutive de YMCA Canada. Si cette personne ne peut pas résoudre la plainte, celle-ci sera acheminée au/à la président.e-directeur.trice général.e de YMCA Canada. Si la plainte est à propos du/de la PDG, elle sera traitée par le/la président.e du Conseil d'administration national.

3. Les personnes formulant des plaintes recevront une mise à jour quant au statut de leur plainte dans un délai de trois (3) jours ouvrés après qu'il a été reconnu qu'une plainte a été formulée. D'autres mises à jour seront fournies si nécessaire.

4. Les plaintes portant sur une violation des politiques de YMCA Canada comprenant, sans s'y limiter, de la discrimination, de la violence et/ou du harcèlement seront traitées conformément à la procédure prévue par la politique pertinente.

Documenter des plaintes

1. L'employé.e traitant l'enjeu mis de l'avant par la personne formulant une plainte doit prendre note de la plainte sur une fiche de suivi des plaintes, conservée par le/la directeur.trice général.e de YMCA Canada. Les informations collectées comprennent une description de la plainte, un échéancier, une

description de la résolution et la date à laquelle a eu lieu l'échange avec la personne formulant la plainte.

2. Chaque année, un résumé des plaintes reçues comprenant leur nombre, leur type et leur résolution est fait auprès du conseil d'administration de YMCA Canada.

Apprendre des plaintes

1. Chaque année, le/la directeur.trice financier.e examine la fiche de suivi des plaintes afin de déceler toute tendance pouvant indiquer la présence d'un enjeu dans les systèmes ou d'un enjeu opérationnel, justifiant des mesures supplémentaires.