

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objet

Dans la poursuite de sa mission, la Société de recherche sur le cancer (la Société) tient fermement à fournir des services de qualité supérieure à ses donateurs, chercheurs, partenaires, participants, bénévoles et membres de la collectivité.

Cette politique a pour but d'assurer que toute plainte soit traitée de façon rapide, intègre et transparente, conformément aux normes élevées de la Société.

Politique

Principes directeurs

- Il est de l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées et réglées rapidement ;
- Les plaintes sont examinées de manière équitable et impartiale, et dans le respect de toutes les parties ;
- Les plaignants sont informés qu'ils peuvent transmettre leur plainte à un échelon hiérarchique supérieur s'ils sont insatisfaits du traitement qui en est fait ou du résultat ;
- Des motifs clairs et légitimes justifiant les décisions liées aux plaintes sont communiqués aux plaignants ;
- Les plaignants sont tenus au fait de l'évolution de l'examen de leur plainte ;
- Les plaintes sont prises en considération pour améliorer les services, les politiques et les procédures.

Définition

Une plainte est l'expression d'un mécontentement envers la Société, à propos de ses services, actions ou inactions, ou d'un employé ou bénévole agissant en son nom.

Une plainte peut être faite par les donateurs, chercheurs, partenaires, bénévoles et membres de la collectivité ou participants à divers événements organisés par la Société.

Procédure

Si vous souhaitez faire part d'une situation problématique ou d'une plainte à la Société, vous pouvez téléphoner au numéro sans frais 1 866 343-2262.

Toutefois, si une situation problématique ne peut être résolue par téléphone ou si vous souhaitez émettre une plainte officielle, nous vous invitons à écrire au coordonnateur des relations avec les donateurs à info@src-crs.ca ou à l'adresse suivante :

Société de recherche sur le cancer

Attention : Coordonnateur des relations avec les donateurs

625, avenue du Président-Kennedy, bureau 402

Montréal (Québec) H3A 3S5

Afin d'assurer un traitement adéquat de votre plainte, veuillez remplir le [formulaire approprié](#). Notez que si vous formulez votre plainte par téléphone, les mêmes informations vous seront demandées par notre agent des relations aux donateurs.

Toutes les précautions raisonnables seront prises pour assurer la confidentialité des informations fournies. Les précautions prises seront aussi strictes que celles qui sont utilisées pour protéger les propres informations confidentielles de la Société. Sauf lorsque requis par la loi, la Société ne divulguera pas à des tiers les renseignements confidentiels que vous lui aurez confiés. La divulgation sera réservée aux employés de la Société ou à ses consultants qui ont besoin de connaître ces informations pour traiter votre plainte.

Délai de réponse à une plainte

- La partie plaignante recevra un accusé de réception de la part de la Société dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.
- Le coordonnateur des relations avec les donateurs ou un représentant de la Société tentera de répondre à une plainte dans les dix (10) jours ouvrables ;
- La partie plaignante sera informée si jamais le traitement de la plainte nécessitait plus de dix (10) jours ouvrables.