

<b>Politiques de la gestion des plaintes formulés à l'endroit de MO par ses organismes affiliés</b>	No de la politique OR-24-03
Initiée par : Approuvée par : Comité de gouvernance Approbation finale : Conseil d'administration de MO	Date d'entrée en vigueur : <b>6 mai 2024</b>
Responsables de l'application : Direction générale de Moisson Outaouais	No de la résolution : 20240506-08

## 1. Présentation

Cette politique présente les lignes directrices pour une bonne gestion des requêtes et plaintes formulées à l'endroit de Moisson Outaouais ou ses représentants par ses organismes affiliés.

L'Accord mutuel signé par les organismes et Moisson Outaouais stipule à la Partie B que Moisson Outaouais s'engage à :

- f) *Traiter les besoins et les préoccupations des organismes de façon juste et ponctuelle ;*
- i) *Revoir régulièrement le statut des organismes membres, de discuter avec les organismes de leurs problèmes et, s'il y a lieu, de procéder à l'annulation de leur adhésion s'ils ne conforment pas à l'Accord mutuel ;*
- k) *Recevoir et faire un suivi des plaintes provenant des bénéficiaires et des organismes en rapport avec l'aide alimentaire.*

## 2. Procédure à suivre

Dans un premier temps, le représentant d'un organisme qui souhaite formuler une requête ou porter plainte (désigné dans ce document sous le terme de : plaignant) doit communiquer directement avec Moisson Outaouais pour expliquer sa requête ou sa plainte et s'efforcer de résoudre, avec son correspondant, la problématique en question.

1. Voici la procédure pour les sujets suivants :

- 1.1. Pour toute requête relative aux **commandes**, à l'**inventaire** ou aux **aliments avariés**, il faut communiquer avec la **Coordination à l'entrepôt** au (819) 669-2000 poste 215. La Coordination à l'entrepôt doit informer, au besoin, le directeur des opérations et lui indiquer la solution trouvée.

- 1.2. Pour toute plainte relative aux **commandes**, à **l'inventaire** ou aux **aliments avariés**, il faut communiquer avec la **coordination à l'entrepôt** au 819-669-2000 poste 215. Celui-ci informera également le directeur des opérations, la Gestionnaire du développement communautaire ainsi que la Direction générale,
  - 1.3. Pour toute requête ou plainte concernant les **services** de Moisson Outaouais, les **cotisations**, les **rencontres**, **l'accord mutuel**, les **statistiques** ou pour informer Moisson Outaouais de nouveaux projets et besoins, communiquer avec la **Gestionnaire du développement communautaire** au (819) 669-2000 poste : 203. Celle-ci doit en informer la Direction générale;
  - 1.4. La Gestionnaire du développement communautaire et la Direction générale s'assureront que les solutions sont mises en place et que tout suivi nécessaire sera assuré.
2. Si un plaignant juge nécessaire de déposer une plainte par écrit, la procédure à suivre est la suivante :
- 2.1. Le plaignant doit formuler clairement sa plainte en complétant un formulaire disponible sur le site web: [www.moissonoutaouais.com](http://www.moissonoutaouais.com). La Gestionnaire du développement communautaire va :
    - 2.1.1. Faire parvenir, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte à partir du dépôt de la plainte ;
    - 2.1.2. Le notifier dans le registre des plaintes ;
    - 2.1.3. En informer et/ou consulter la Direction générale.
  - 2.2. La Gestionnaire du développement communautaire pourrait demander, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, des renseignements additionnels.
  - 2.3. La Gestionnaire du développement communautaire entamera, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, un processus visant à trouver une solution satisfaisante au plaignant.
3. Un plaignant a également la possibilité de s'adresser directement à la Direction générale de Moisson Outaouais. Dans un tel cas, la plainte doit obligatoirement être formulée par écrit par courriel: [directiongenerale@moissonoutaouais.com](mailto:directiongenerale@moissonoutaouais.com) .
4. Lorsqu'il s'agit d'enjeux qui pourraient avoir un impact sur un grand nombre d'organismes affiliés sans nécessairement présenter un cas spécifique, le plaignant peut communiquer avec l'un des représentants des organismes au CA. Ceux-ci peuvent être saisis d'une plainte et en discuter avec la Direction générale pour trouver une solution acceptable. Les représentants des organismes qui siègent au Conseil

d'administration de Moisson Outaouais ont également la possibilité de faire part au Conseil d'administration.

5. Les plaignants seront appelés à évaluer le processus du traitement de leur plainte et indiquer s'ils sont satisfaits de la solution trouvée.
6. L'administration de Moisson Outaouais présentera chaque année au conseil d'administration un bilan sur le nombre de plaintes reçues, les paramètres généraux des solutions trouvées et formulera, au besoin, des recommandations sur des modifications à apporter à ce processus.
7. Le conseil d'administration et l'équipe de Moisson Outaouais s'engagent à ne pas faire de représailles à l'endroit de toute personne qui soumet une plainte de bonne foi.

Advenant que le processus ne conduit pas à une solution satisfaisante, vous pouvez communiquer avec Banques alimentaires Canada par téléphone au 1 877 280-0329 ou par courriel à [complaints@foodbankscanada.ca](mailto:complaints@foodbankscanada.ca)

**Note : choisir qu'un seul des deux tableaux suivants :**

Adoption d'une nouvelle politique
No. de la résolution :
Date de l'approbation de la résolution :

**OU**

Remplacement complet d'une politique	
Remplace la politique numéro :	
Titre de la politique :	
Date d'entrée en vigueur :	
Modifications à une politique existante	
No. de la résolution :	
Date de l'approbation de la résolution :	
Nom et no. des rubriques modifiées :	
Articles / No rubrique	Texte