

Politique sur l'enregistrement et la déclaration des plaintes relatives au code d'éthique de la Société canadienne du cancer et procédure connexe

Préambule

La Société canadienne du cancer (SCC) s'engage à traiter rapidement et équitablement les demandes et les plaintes de ses donateurs. Elle se sert des plaintes et des préoccupations qui lui sont adressées pour améliorer ses pratiques et ses procédures opérationnelles.

Elle prend les engagements suivants :

- écouter les plaintes et mener des enquêtes exhaustives à leur égard;
- enregistrer toutes les plaintes qui lui sont adressées verbalement et par écrit;
- traiter les plaintes rapidement, équitablement et de manière appropriée;
- respecter la vie privée et l'anonymat de tous.

Conformément à son code d'éthique, la SCC publie sa procédure de traitement des plaintes ainsi que les coordonnées connexes à cancer.ca. Elle répond rapidement aux plaintes visées par le code d'éthique, quelle qu'en soit la nature.

Définition des plaintes aux termes du code d'éthique

Une plainte est l'expression écrite ou verbale de l'insatisfaction éprouvée par une personne ou par un groupe à l'égard de son interaction avec la SCC.

Un plaignant peut par exemple être insatisfait :

- de la manière dont certains fonds sont dépensés;
- d'avoir été visé deux fois par une même campagne de financement (ex. : publipostage et porte-à-porte);
- du fait que la SCC n'a pas rayé son nom de sa liste d'envoi bien qu'il en ait fait la demande.



Le code d'éthique établit une distinction entre les plaintes, d'une part, et d'autre part, les demandes courantes que les donateurs présentent à l'organisme lorsqu'ils désirent par exemple :

- limiter la fréquence des sollicitations;
- mettre fin aux sollicitations, notamment téléphoniques;
- recevoir des brochures papier sur la SCC;
- recevoir un reçu fiscal à la suite d'un don.

Communication de la procédure de traitement des plaintes

La direction ainsi que les employés qui participent aux collectes de fonds et communiquent avec les donateurs existants et potentiels doivent connaître la procédure de traitement des plaintes prévue par le code d'éthique. Cette procédure doit être publiée à cancer.ca, de même que les coordonnées connexes.

Procédure de traitement des plaintes liées au code d'éthique

Le plaignant doit s'adresser à un représentant de la SCC à l'échelle locale, régionale, provinciale ou nationale. Il sera informé du fait que la SCC pourra utiliser les renseignements personnels qu'il lui fournira afin d'enquêter sur sa plainte. Si cette dernière implique un tiers, la SCC tiendra pour acquis, sauf indication contraire, que le plaignant consent à ce qu'elle communique avec cette personne pour régler la plainte.

La personne assumant la responsabilité de gestion la plus directe à l'égard de la plainte veillera à ce que la SCC règle la question de son mieux et de manière à répondre aux besoins du plaignant. Si celui-ci est insatisfait du résultat, il pourra faire remonter le dossier à l'échelon hiérarchique suivant.

Catégories des plaintes liées au code d'éthique

Les catégories sont les suivantes :

- A : politiques sur les donateurs et la promotion de l'organisme de bienfaisance auprès du public;
- B : pratiques de collecte de fonds;
- C : pratiques et transparence financières.

Prière de se reporter au code d'éthique pour connaître les critères connexes.



Déclaration de conformité avec le code d'éthique

La SCC doit rendre compte de sa conformité avec toutes les exigences du code d'éthique sur son site Web et joindre ses états financiers les plus récents à cette déclaration.

Elle publiera chaque année sur son site Web le nombre et la nature des problèmes soulevés par les organismes de réglementation compétents, tels que l'Agence du revenu du Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Pour toute question, écrivez à corporate@cancer.ca ou contactez votre bureau local de la SCC.

