

Comité du code d'éthique d'Imagine Canada

Protocole de traitement des plaintes

Introduction

Le Comité du Code d'éthique (le « CCE ») est mandaté par le conseil d'administration d'Imagine Canada pour statuer sur les plaintes liées au *Code d'éthique relatif à la collecte de fonds et à la responsabilité financière* (le « Code »). Le CCE est destiné à communiquer des avis informels aux participants au programme du Code d'éthique, aux autres organismes de bienfaisance et aux donateurs, ainsi qu'à statuer sur les plaintes formulées en faisant référence au Code ¹.

Le CCE peut donner suite aux plaintes en prenant une ou plusieurs des mesures ci-dessous :

- (i) rejeter la plainte;
- (ii) imposer une formation et un échéancier de mise en conformité;
- (iii) formuler un avertissement et imposer un échéancier de mise en conformité;
- (iv) annuler la reconnaissance de l'organisme, au titre de participant au programme du Code d'éthique, par Imagine Canada; et
- (v) divulguer publiquement le nom de l'organisme.

Portée du processus de traitement des plaintes

Le CCE pourra donner suite à une allégation de non-respect du Code portée à son attention par n'importe quelle source. Le contrat de licence du programme du Code d'éthique définit un processus à suivre à l'interne par les participants au programme pour donner suite aux plaintes. Les plaignants sont priés d'épuiser ce processus de traitement des plaintes à l'interne avant de demander au CCE de donner suite à leur plainte. Dans des circonstances exceptionnelles, le CCE pourra néanmoins traiter les plaintes avant la fin d'un processus interne, à condition que la plainte soit très grave et qu'une réaction rapide s'impose.

Le CCE pourra refuser d'étudier une plainte si le litige a été porté devant les tribunaux ou pourra laisser l'examen d'une plainte en suspens, si une procédure judiciaire débute après le dépôt de la plainte, mais avant que le CCE rende sa décision.

Le CCE pourra examiner à nouveau une plainte ou la suite qui lui a été donnée, s'il est informé d'une omission importante ou d'une présentation erronée des faits pertinents qui ont été portés à son attention. Le CCE pourra également étudier à nouveau une plainte ou la suite qui lui a été donnée si cette dernière s'est appuyée sur l'interprétation d'une des dispositions du Code et que cette interprétation a été modifiée après l'examen de la plainte par le CCE.

Comment déposer plainte

Les plaintes peuvent être adressées au Comité du Code d'éthique d'Imagine Canada par télécopieur, par courrier électronique ou par la poste. Les plaintes anonymes ne seront pas examinées.

Téléphone : 416 597-2293, poste 228

Télécopieur : 416 597-2294

Courriel : kalebon@imaginecanada.ca

Adresse : 2, rue Carlton, bureau 600, Toronto (Ontario) M5B 1J3

¹ Le règlement des plaintes est un service administratif d'Imagine Canada. Aucune obligation légale n'impose à Imagine Canada de donner suite aux plaintes individuelles. Le CCE, en revanche, contrôle systématiquement toutes les plaintes reçues et décide si les documents justificatifs et le bien-fondé des allégations justifient de leur donner suite.

Comité du code d'éthique d'Imagine Canada

Protocole de traitement des plaintes

Les plaignants doivent communiquer les éléments suivants :

- (i) le nom du plaignant et ses coordonnées ou celles de son organisme pour pouvoir prendre contact avec lui;
- (ii) la description complète des faits et des circonstances liés à la situation à examiner;
- (iii) des détails précis sur le manquement présumé au Code, en citant la ou les disposition(s) pertinente(s) à l'appui de la plainte; et
- (iv) tous les documents ou autre matériel pertinents à l'appui de la plainte.

Le personnel de soutien du programme du Code d'éthique pourra aider les plaignants à formuler leur plainte. Les circonstances et le contenu de la plainte seront communiqués à l'organisme visé par cette allégation. En cas d'implication de tiers, ces informations pourront également leur être communiquées.

Les organismes visés par des allégations sont présumés innocents et ils auront la possibilité de faire connaître intégralement leur réaction à celles-ci. Les autres personnes ou organismes visés par cette plainte pourront également présenter des informations, à condition qu'elles soient pertinentes. Ces informations seront recueillies par écrit auprès de toutes les parties, afin de pouvoir créer un dossier documentaire complet.

Processus de traitement des plaintes

Dans certains cas, le CCE pourra créer un sous-comité pour contrôler les documents présentés à l'appui de la plainte ou pour traiter l'affaire intégralement.

Le CCE s'efforcera de traiter les plaintes dans les meilleurs délais. Le CCE sait néanmoins que les organismes doivent bénéficier de la possibilité de s'exprimer au sujet des plaintes et que, dans certains cas, les prises de décision pourront être retardées, à cause des communications approfondies à entretenir avec toutes les parties concernées.

Comme le processus de traitement des plaintes s'apparente à un arbitrage, l'identité du plaignant et de l'organisme visé par la plainte sera communiquée au CCE. Il est toutefois possible d'adresser des demandes de renseignements anonymes au CCE. Les personnes envisageant de déposer une plainte et qui désirent protéger leur anonymat pourront employer cette méthode.

Si un membre du CCE se trouve en situation de conflit d'intérêts à cause de relations passées, actuelles ou projetées avec une des parties que concerne une plainte, il ou elle s'abstiendra d'examiner cette affaire. Si les parties que concernent une plainte connaissent l'existence de relations de ce type, elles devraient attirer l'attention du personnel sur cet état de fait dans le mémoire qu'elles présentent, afin que le CCE en soit informé.

Publication des décisions prises par le Comité à l'issue du processus de traitement des plaintes

Le CCE se réserve le droit de faire état publiquement de décisions pertinentes par rapport au Code, s'il estime qu'elles présentent un intérêt pour le secteur. Ces décisions seront publiées sur Internet et pourront être diffusées par d'autres moyens, si le CCE les juge adaptés aux besoins. Le CCE prendra des mesures raisonnables pour préserver la confidentialité des organismes concernés.

La suite donnée aux plaintes par le CCE dépend des circonstances précises portées à son attention et ne s'appliquent qu'à celles-ci. Les décisions du CCE sont publiées dans le but d'informer. Les acteurs du secteur pourront s'en inspirer, mais avec circonspection. Les décisions du Comité ne sont applicables qu'à des situations identiques dans les faits à celle exposée à l'appui de chaque décision. Or, les situations comparables diffèrent souvent dans les faits. En cas de doute sur la similitude de deux situations, les acteurs pourront solliciter une décision différente auprès du Comité.