

Programme de normes - Processus de plaintes

Objectif

Imagine Canada s'engage à protéger l'intégrité du Programme de normes. Par conséquent, on a établi un processus pour gérer les plaintes formulées par les intervenants concernant tout organisme accrédité (« organisme participant ») en vertu du Programme de normes. Un Sous-comité des plaintes du Conseil provisoire des normes est mandaté par Imagine Canada statuer sur les plaintes liées aux normes telles qu'exposées dans [le Guide du Programme de normes d'Imagine Canada](#).

Portée du processus des plaintes

Imagine Canada, par l'intermédiaire du Sous-comité des plaintes, pourra donner suite à une allégation de non-respect des normes portée à son attention par n'importe quelle source. Selon les normes, les organismes participants doivent intervenir rapidement en cas de plaintes formulées par des intervenants externes. Les plaignants sont priés d'épuiser le processus de traitement des plaintes à l'interne avant de demander à Imagine Canada de donner suite à leur plainte. Dans des circonstances exceptionnelles, Imagine Canada 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.

Imagine Canada 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.

Les plaintes ne peuvent être déposées que contre les [organismes participants](#) actuels. Imagine Canada examinera uniquement les plaintes concernant des questions ayant eu lieu à l'intérieur de la période d'adhésion de l'organisme participant au Programme de normes et les plaintes doivent être déposées dans l'année suivante la supposée infraction.

Comment déposer une plainte

Pour déposer une plainte, les plaignants doivent remplir et soumettre le [Formulaire de plaintes](#).

Traitement des plaintes

Lorsqu'il reçoit une plainte, Imagine Canada l'examinera pour déterminer si elle est justifiée en vertu des normes. Si la plainte est considérée comme justifiée, l'organisme participant en sera avisé et auront la possibilité de faire connaître intégralement sa réaction à celle-ci. Les autres personnes ou organismes visés par la 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. Imagine Canada s'efforcera de traiter les plaintes dans les 3 mois suivant la date de réception de la plainte. Toutefois, le processus pourrait prendre plus de temps selon la nature de la plainte.

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

- 1) rejeter la plainte;
- 2) imposer une formation et un échéancier de mise en conformité;
- 3) formuler un avertissement et imposer un échéancier de mise en conformité;
- 4) annuler la reconnaissance de l'organisme, au titre de participant au programme, par Imagine Canada; et / ou
- 5) divulguer publiquement le nom de l'organisme.

Si l'organisme participant n'est pas satisfait de la décision du Sous-comité des plaintes, on peut y faire appel. Le processus d'appel, y compris les motifs d'appel, est décrit dans la Politique en matière d'appel.

Le Sous-comité des plaintes 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.

Composition du Sous-Comité

Le Sous-comité des plaintes sera composé de 3 membres du Conseil provisoire des normes. Si un membre du Sous-comité 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 Sous-comité en soit informé.