

<b>OBJET</b>
<p>Cette directive administrative découle de la mise en œuvre des politiques de Limites à la direction générale 3.3 - <i>Traitement des membres</i> et 3.4 <i>Traitement du personnel, des contractuels, des bénévoles et des bénéficiaires</i>.</p> <p>Cette directive administrative a pour objectif d'établir les modalités régissant le processus de plainte.</p>
<b>MODALITÉS</b>
<p>L'AGÉFO offre un environnement dans lequel tous sont traités avec respect et dignité dans un environnement exempt de toute conduite répréhensible, notamment la discrimination, l'intimidation et le harcèlement.</p> <p>L'AGÉFO met en place pour les membres, le personnel, les contractuels, les bénévoles et les bénéficiaires un mécanisme leur permettant de signaler les cas de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement et d'obtenir une intervention rapide. Ce mécanisme contient des dispositions à l'encontre des représailles.</p> <p><b>Définition de plainte :</b> Une plainte est une insatisfaction exprimée par des membres, du personnel, des contractuels, des bénévoles ou des bénéficiaires à l'égard :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● d'un traitement reçu jugé comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, étant irrespectueux, manquant de bienveillance ou d'empressement;</li> <li>● de la qualité des programmes ou d'un service rendu;</li> <li>● d'un comportement constituant de la discrimination, de l'intimidation ou du harcèlement;</li> <li>● de toute situation jugée préjudiciable à la sécurité, à la confidentialité et au respect de la vie privée.</li> </ul>
<b>PROCESSUS</b>
<p><b>Étape 1 :</b> Adressez-vous directement à la personne concernée</p> <p>Actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La personne concernée propose une solution corrective ou fournit les explications pertinentes.</li> <li>● Si la situation n'est pas réglée, vous pouvez faire appel à la personne à la coordination ou à la direction générale.</li> </ul> <p><b>Étape 2 :</b> Adressez-vous à la personne à la coordination ou à la direction générale</p> <p>Actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La personne à la coordination ou à la direction générale accuse réception de l'insatisfaction dans un délai de trois jours ouvrables.</li> </ul>

- La personne à la coordination ou à la direction générale prend connaissance des informations fournies par les deux parties et propose des actions correctives ou des solutions.
- Selon la situation, la décision finale sur la plainte est prise par la coordination ou par la direction générale.

### **Autres considérations**

Dans le cas d'un fournisseur de service, la direction générale pourrait prendre des mesures allant d'un avertissement à la résiliation de contrat.

Toute personne qui exerce des mesures de représailles contre une personne qui aurait eu recours au processus de plainte pourra également faire l'objet de sanctions.

Si la plainte concerne la direction générale, adressez-vous au conseil d'administration, via la présidence de l'AGÉFO

Actions :

- La présidence accuse réception de l'insatisfaction dans un délai de trois jours ouvrables;
- Le conseil d'administration prend connaissance des informations fournies par les deux parties et propose des actions correctives ou des solutions.

L'AGÉFO communique le processus de plainte par différents moyens.