



**Fédération des aînés  
et des retraités  
francophones de l'Ontario**

<b>Procédure administrative :</b> <i>Plaintes</i>	<b>Article du procès-verbal :</b>
<b>Code numérique :</b> PRA-021	<b>Entrée en vigueur le :</b> <b>Dernière révision le :</b> <b>Prochaine révision prévue le :</b>

### **1. Procédure pour le traitement des plaintes**

1.1. Pour être traitées, toutes les plaintes doivent se faire à partir des outils électroniques dédiés à cette fin et comprendre les précisions suivantes :

- 1.1.1. le nom du plaignant et ses coordonnées;
- 1.1.2. le nom de l'employé ou du membre du conseil d'administration visé;
- 1.1.3. la nature de la plainte;
- 1.1.4. la date à laquelle l'incident s'est produit;
- 1.1.5. le nom et les coordonnées du ou des témoins;
- 1.1.6. la nature de la solution escomptée de la part du plaignant.

### **2. Plainte d'un membre de la FARFO**

- 2.1. La plainte d'un membre de la FARFO doit être acheminée directement à la Direction générale qui l'examine et propose une solution.
- 2.2. Si cette tentative de résolution ne réussit pas, la plainte est transmise au comité de direction du Conseil d'administration. Après étude, le comité de direction recommande une solution que la présidence du Conseil d'administration communique au plaignant.
- 2.3. Si la plainte concerne la Direction générale, elle doit être transmise directement au comité de direction du Conseil d'administration.
- 2.4. L'intervention du Conseil d'administration constitue le dernier recours interne à la FARFO.
- 2.5. Dans un cas sérieux et difficile, la FARFO retient les services d'une ressource externe en résolution de conflits.

### **3. Plainte d'un membre du Conseil d'administration**

- 3.1. La plainte provenant d'un membre du conseil d'administration doit être déposée auprès du comité de direction du Conseil d'administration, qui l'examine et recommande une solution. La présidence du Conseil d'administration communique avec le plaignant

pour lui soumettre la solution et résoudre le problème.

3.2. Dans un cas sérieux et difficile, la FARFO retient les services d'une ressource externe en résolution de conflits.

#### **4. Plainte concernant les droits de la personne**

4.1. Lorsqu'une personne se sent lésée en ce qui concerne les droits de la personne, elle doit suivre la procédure décrite à l'annexe C.

#### **1. Historique administratif**

1.1. Adoptée par le Conseil d'administration le 27 février 2014

1.2. Prochaine révision prévue en 2016