

# Politique d'opinions

---

L'Institut Vanier de la famille est un organisme de service public engagé envers les principes de transparence et de responsabilité. Le protocole de l'Institut en ce qui a trait à l'acceptation, à la reconnaissance et au traitement des commentaires ainsi qu'au suivi qui en découle constitue une partie importante de ses mécanismes de responsabilisation.

## 1. Portée

La présente politique s'applique aux commentaires reçus par l'Institut Vanier de la part d'autres parties au sujet de ses activités, de ses programmes, de ses services, de son personnel ou de ses bénévoles. Elle ne s'applique pas aux commentaires du personnel ou des bénévoles, dont il est plutôt question dans la politique de résolution de conflits.

## 2. Définitions

<b>Compliment</b>	Un compliment est une expression de satisfaction à l'égard d'un service ou d'une action de l'Institut Vanier en tant qu'organisme ou d'une ou d'un membre du personnel ou d'une ou d'un bénévole.
<b>Commentaire</b>	Un commentaire est une expression neutre au sujet d'un service ou d'une action de l'Institut Vanier en tant qu'organisme ou d'une ou d'un membre du personnel ou d'une ou d'un bénévole.
<b>Plainte</b>	Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service, d'une action (ou de l'omission d'agir) de l'Institut Vanier en tant qu'organisme ou d'une ou d'un membre du personnel ou d'une ou d'un bénévole.

## 3. Politique

### Politique générale

L'Institut Vanier accorde une grande importance aux commentaires qu'il considère comme une forme essentielle de responsabilité envers les parties prenantes, y compris le grand public. La réactivité et l'intégrité de la réponse de l'Institut aux commentaires s'avèrent cruciales pour renforcer la confiance du lectorat et approfondir les relations essentielles à la réalisation de la mission de l'Institut (voir la Théorie du changement de l'Institut).

L'Institut accueille favorablement toute forme d'opinion (compliments, commentaires et plaintes) de la part du grand public. Tout message sera communiqué en temps opportun au personnel ou aux bénévoles concernés à titre informationnel (lorsqu'il s'agit de compliments ou de commentaires) ou en vue d'un suivi (lorsqu'il s'agit d'une plainte). Les messages concernant un programme, une

publication ou un projet particulier de l'Institut seront pour leur part communiqués aux membres du personnel responsables de cette activité.

Toute opinion peut être formulée verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courrier ou par [voie électronique](#)).

Tout message fera l'objet d'un accusé de réception et, le cas échéant, d'un suivi auprès du requérant ou de la requérante concernant les mesures qui s'en suivront (p. ex. transmission au personnel concerné et délai de réponse prévu).

Une fois l'accusé de réception envoyé, toute réponse ou communication ultérieure liée à un compliment ou à un commentaire sera laissée à la discrétion du personnel ou de la personne bénévole concernée.

## **Plaintes**

Toute plainte sera évaluée rapidement et traitée, voire réglée dans les plus brefs délais.

La personne qui prendra acte d'une plainte sera d'abord chargée d'y répondre ou de la transférer à une personne répondante plus appropriée. En règle générale, il s'agira de la principale personne qui entretiendra des liens avec la plaignante ou le plaignant ou qui possèdera les connaissances particulières nécessaires pour résoudre le problème. Si la plainte doit être transférée, la nouvelle personne répondante confirmera à la plaignante ou au plaignant qu'elle a bien reçu la plainte et qu'elle y donnera suite.

En faisant part à la plaignante ou au plaignant de la suite donnée à sa plainte, elle l'informerait de son droit de l'acheminer à un échelon supérieur advenant son insatisfaction envers la décision initiale. L'escalade suivra la hiérarchie de gouvernance de l'Institut Vanier : gestion des programmes, directrice générale, présidente du conseil d'administration, conseil d'administration dans son ensemble.

Au moins une fois par année, la directrice générale présentera au conseil d'administration un rapport de synthèse de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'année.

## **4. Protocole**

### **Responsabilités**

L'ensemble des membres du personnel et des bénévoles doit être disposé à recevoir des commentaires de la part des parties prenantes et à faire preuve de courtoisie à cet égard. La personne qui recevra les messages prendra note des coordonnées (p. ex. le nom, le courriel ou le numéro de téléphone) de la personne ou de l'organisme ayant formulé un commentaire.

Toute plainte envoyée à une adresse courriel non personnelle (p. ex. [info@institutvanier.ca](mailto:info@institutvanier.ca)) recevra un accusé de réception provenant de l'adresse courriel individuelle de la personne responsable de la gestion des courriels.

Si le message ne concerne pas directement le personnel ou la ou le bénévole qui le reçoit, on tentera de trouver la meilleure personne pour y répondre, à qui on transmettra le message. Advenant l'impossibilité de déterminer à qui acheminer le message, celui-ci sera transféré au directeur des services de gestion et à la directrice générale.

Toute plainte reçue et résolue sera communiquée à la directrice générale afin d'être documentée et communiquée au conseil d'administration, le cas échéant.

Si un dossier de plainte s'avère particulièrement difficile à résoudre, la question sera portée à l'attention de la directrice générale. Si la plainte concerne la directrice générale, le dossier sera géré par la présidente du conseil d'administration.

### **Échéanciers**

Lorsqu'une plainte verbale est formulée, le personnel doit y prêter une oreille attentive et s'assurer d'en avoir bien compris la nature. Il peut prendre immédiatement les mesures qui s'imposent pour résoudre la question.

Un accusé de réception est transmis dans un délai de 2 jours ouvrables à la réception d'une plainte formulée par écrit. Le personnel doit tenter de régler la question dans un délai de 10 jours ouvrables.

Lorsqu'un dossier de plainte est porté à l'attention des dirigeants, tous les efforts envisageables sont mis en œuvre pour le régler dans un délai supplémentaire de 10 jours ouvrables, de sorte qu'il soit finalisé au maximum un mois après son dépôt.

## **5. Politiques connexes**

- Politique de dénonciation
- Politique de résolution de conflits

## **6. Sommaire du site Web**

L'Institut Vanier accorde une grande importance aux commentaires qu'il considère comme une forme essentielle de responsabilité envers les parties prenantes, y compris le grand public. La réactivité et l'intégrité de la réponse de l'Institut aux commentaires s'avèrent cruciales pour renforcer la confiance du lectorat et approfondir les relations essentielles à la réalisation de la mission de l'Institut (voir la Théorie du changement de l'Institut).

L'Institut accueille favorablement toute forme d'opinion (compliments, commentaires et plaintes). Tout message sera communiqué en temps opportun au personnel ou aux bénévoles concernés à titre informationnel (lorsqu'il s'agit de compliments ou de commentaires) ou en vue d'un suivi (lorsqu'il s'agit d'une plainte). Les messages concernant un programme, une publication ou un projet particulier de l'Institut seront pour leur part communiqués aux membres du personnel responsables de cette activité.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en cliquant sur l'onglet « Nous joindre » sur notre [site Web](#), par courriel à l'adresse [info@institutvanier.ca](mailto:info@institutvanier.ca) ou en laissant un message au 613-225-8500.

Toute plainte fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables et le personnel tentera de régler la question dans un délai de 10 jours ouvrables, ou dans un délai supplémentaire de 10 jours ouvrables advenant le cas où la plainte serait transmise à un échelon supérieur.

Chaque année, la directrice générale présentera au conseil d'administration un rapport de synthèse de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'année.

<b>Création de la politique :</b>	Septembre 2013
<b>Dernière révision :</b>	Mars 2024
<b>Prochaine révision prévue :</b>	Mars 2026