

## **Politique d'UNICEF Canada relative aux commentaires et plaintes externes**

**Politique :** UNICEF Canada croit que les donatrices, les donateurs, les bienfaitrices et les bienfaiteurs ont le droit de donner leur opinion et de porter plainte lorsque, selon eux, UNICEF Canada n'a pas agi conformément à sa mission et à ses valeurs, ou s'ils ont reçu un service insatisfaisant.

UNICEF Canada s'engage à gérer les commentaires et les plaintes de manière juste, et à s'assurer que ces plaintes et commentaires sont traités en toute confidentialité et dans les meilleurs délais.

### **Procédure de résolution des plaintes**

1. Si vous avez une plainte ou une préoccupation concernant votre expérience avec UNICEF Canada, veuillez composer le 1 800 482-6552 ou communiquer avec nous par courriel en écrivant à [info@unicef.ca](mailto:info@unicef.ca). Votre plainte sera transmise à la personne la plus apte à vous répondre.
2. Les plaintes peuvent être transmises par la poste, par courriel ou par téléphone. Afin que nous puissions vous répondre, veuillez mentionner votre nom, vos coordonnées (y compris votre numéro de téléphone et une adresse courriel valides), la date à laquelle vous avez rencontré un problème, une description du problème, et les mesures que vous espérez nous voir prendre.
3. Vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables, et une résolution dans les dix jours ouvrables.
4. Une décision définitive vous sera présentée au terme de l'enquête.
5. Si votre plainte n'a pas été traitée ou résolue de manière satisfaisante, ou si vous hésitez à parler avec la personne responsable, votre plainte sera envoyée au chef des opérations d'UNICEF Canada.
6. Toutes les plaintes seront inscrites au dossier du donateur ou de la donatrice, de même que les résolutions ou les résultats.
7. Un résumé des plaintes (incluant le nombre et le type) sera présenté chaque trimestre au président et chef de la direction d'UNICEF Canada, et chaque année au conseil d'administration de l'organisme.
8. UNICEF Canada se réserve le droit de choisir de ne pas répondre aux plaintes jugées sans fondement.