

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE SUR LES PLAINTES

L'organisme Banques alimentaires du Québec s'engage à offrir un excellent service à la clientèle. Les questions, les préoccupations et les plaintes sont une réalité, et nous croyons que les intervenants et les bénéficiaires ont le droit de nous en faire part. Il nous incombe aussi d'y répondre de façon appropriée et de traiter les plaintes rapidement et de manière juste, respectueuse et cohérente. La présente politique établit la procédure de traitement coordonnée et uniforme qui doit être appliquée aux plaintes afin que nos réponses respectent notre mission, notre vision et nos valeurs.

Les particuliers, les donateurs existants ou potentiels, le grand public, les Moisson, les membres associés, les entreprises et nos partenaires qui veulent déposer une plainte à notre sujet ou au sujet d'un organisme du réseau peuvent le faire en communiquant avec Banques alimentaires Canada par téléphone au 1 877 280-0329 ou par courriel à Banques alimentaires du Québec à [plaintes@banquesalimentaires.org](mailto:plaintes@banquesalimentaires.org).

Les plaintes peuvent notamment porter sur : les programmes et campagnes de Banques alimentaires du Québec, les initiatives de collecte de fonds à l'intention du public (p. ex., campagnes partenaires), les dons de particuliers à Banques alimentaires du Québec, les reçus fiscaux, les dons en nature, la reconnaissance des donateurs, la conformité à l'Agence du revenu du Canada (ARC), la publicité, les Moisson et leurs organismes affiliés, les dons de denrées au réseau et aux particuliers, etc.

Un membre du personnel de Banques alimentaires du Québec traitera les questions, préoccupations et plaintes. Nous transmettrons régulièrement au conseil d'administration un rapport qui fait état de la nature et du nombre de plaintes reçues par Banques alimentaires du Québec.

Soyez assuré que :

- La protection des renseignements personnels et la confidentialité seront respectées en tout temps ;
- La première réponse à une plainte aura lieu le plus tôt possible et au plus tard deux jours après la réception de la plainte ;
- Tous les efforts seront déployés pour examiner une plainte et y répondre dans un délai de dix jours ouvrables.