



## **Énoncé de politique de traitement des plaintes**

Banques alimentaires Canada s'engage à offrir un excellent service. Les questions, les préoccupations et les plaintes sont une réalité, et nous croyons que nos intervenants 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 associations provinciales, les banques alimentaires affiliées et les entreprises qui veulent déposer une plainte à notre sujet peuvent le faire en communiquant directement avec nous. Il est possible de contacter Banques alimentaires Canada par téléphone (905 602-5234) ou par courriel ([info@foodbankscanada.ca](mailto:info@foodbankscanada.ca)). Si vous avez des préoccupations ou des plaintes, veuillez nous fournir vos coordonnées pour que nous puissions communiquer directement avec vous.

Les plaintes peuvent notamment porter sur : les programmes et campagnes de Banques alimentaires Canada, les initiatives de collecte de fonds à l'intention des donateurs (p. ex., campagnes de marketing social ou indépendantes), les dons de particuliers à Banques alimentaires Canada, les reçus fiscaux, les dons en nature, la reconnaissance des donateurs, la conformité à l'Agence du revenu du Canada (ARC), la publicité, les associations provinciales et les banques alimentaires affiliées, les dons de denrées aux banques alimentaires et aux particuliers, etc.

Un membre du personnel de Banques alimentaires Canada 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 Canada.