

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 1. Politique générale

Veganuary s'engage à fournir un service d'excellente qualité. Nous accordons beaucoup d'intérêt à tous les retours qui nous sont faits et encourageons tout commentaire constructif sur la façon dont nous pourrions nous améliorer.

À ce titre, nous nous efforçons :

- de prendre rapidement connaissance de toute plainte qui nous est adressée ;
- de prendre toute plainte au sérieux et d'enquêter de manière appropriée ;
- de respecter la confidentialité et de faire preuve d'équité ;
- de répondre de manière appropriée et dans les meilleurs délais aux plaintes qui nous sont adressées ;
- de les enregistrer de manière claire et sécurisée ;
- d'en tirer les enseignements appropriés.

## 2. Comment déposer une plainte

Veganuary considère comme une plainte toute expression de mécontentement concernant nos normes de service, mais aussi une action ou une inaction de notre part.

Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez dans un premier temps vous adresser à votre point de contact habituel chez Veganuary. Si vous n'obtenez pas satisfaction et souhaitez faire remonter votre plainte, vous pouvez vous adresser à notre responsable des opérations et des finances par e-mail à [accounts@veganuary.com](mailto:accounts@veganuary.com) ou par courrier postal à :

Veganuary — Head of Operations and Finance  
PO Box 771  
York, YO1 0LJ  
Angleterre

Merci de préciser dans l'objet de votre e-mail ou de votre lettre qu'il s'agit d'une plainte officielle.

Si votre plainte concerne la collecte de fonds, veuillez écrire à notre responsable de la collecte de fonds par e-mail à [fundraising@veganuary.com](mailto:fundraising@veganuary.com) ou par courrier postal à :

Veganuary — Fundraising Manager  
PO Box 771  
York, YO1 0LJ  
Angleterre

Veillez également vous référer à la section quatre ci-dessous.

Les plaintes doivent être déposées dans les trois mois suivant l'incident en question. Dans des cas exceptionnels, nous pouvons, à notre discrétion, envisager de répondre à une plainte plus ancienne.

Veuillez indiquer votre nom et votre adresse électronique ou postale afin que nous puissions répondre par écrit à votre plainte.

### 3. Procédure de plainte

Nous accusons réception des plaintes reçues sous cinq jours ouvrés. Ces plaintes sont examinées par notre responsable des opérations et des finances (ou notre responsable de la collecte de fonds, selon le cas), qui mène alors une enquête appropriée. Si notre responsable des opérations et des finances (ou notre responsable de la collecte de fonds) n'est pas en mesure d'examiner la plainte, un membre autorisé de l'équipe de direction prendra en charge cette procédure.

Une réponse officielle sera transmise aussi rapidement que possible, et dans la limite d'un mois calendaire.

Dans le cas où nous aurions besoin de plus de temps pour mener à bien notre enquête en raison de la complexité d'une plainte, nous tiendrons le ou la plaignant•e informé•e de l'évolution de la situation (dans la mesure du possible et si nécessaire) et de la date à laquelle notre réponse officielle peut être attendue.

Si nous ne sommes pas en mesure de commenter les éléments soulevés dans une plainte (par exemple si l'incident est indépendant de notre volonté), nous en informerons le ou la plaignant•e par écrit.

En de rares occasions, il peut arriver que nous décidions de ne pas donner suite à une plainte, par exemple si nous avons déjà répondu à la plainte et que les éléments présentés restent inchangés.

Notre politique est de ne pas répondre aux plaintes contenant un langage ordurier ou offensant, aux plaintes incohérentes ou aux plaintes anonymes.

### 4. Plaintes relatives à la collecte de fonds

Veganuary s'engage à fournir un service de haute qualité à toute personne qui interagit avec notre travail par le biais de la collecte de fonds. Nous nous efforçons continuellement d'implémenter les meilleures pratiques en matière de collecte de fonds. Veganuary est enregistré auprès de Fundraising Regulator, respecte l'engagement de la Fundraising Promise et du Code of Fundraising Practice.

Merci de suivre la procédure décrite plus haut pour toute plainte liée à la collecte de fonds.

Veillez noter que toute plainte relative à la collecte de fonds doit être examinée par l'organisation concernée avant d'être transmise à Fundraising Regulator.

Si vous n'êtes pas satisfait•e des suites données à votre plainte, vous avez le droit de le signaler à Fundraising Regulator à l'adresse suivante :

<https://www.fundraisingregulator.org.uk/complaints>.

Fundraising Regulator est l'organisme de réglementation de la collecte de fonds au Royaume-Uni. Il peut statuer sur les plaintes relatives aux activités de collecte de fonds lorsque le ou la plaignant•e et l'organisation concernée ne parviennent pas à trouver un terrain d'entente.

## 5. Protection des données et de la vie privée

Pour toute information relative à vos données ou à la manière dont nous gérons les informations vous concernant, veuillez vous reporter à notre avis de confidentialité :

<https://veganuary.com/fr/privacy-policy/>.

Politique de traitement des plaintes V1.0

Classification : Externe

Validé le : 19 août 2021

Date de révision : 19 août 2022

Approuvé par : PDG

-----  
Word count EN: 632