

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Le **Carrefour jeunesse-emploi de Laval** s'engage à fonctionner de manière professionnelle dans le respect de ses valeurs : engagement, collaboration, intégrité, ouverture d'esprit, proactivité et bonheur.

Il s'est doté d'une politique de gestion de plaintes afin de créer une méthode transparente, équitable et pour répondre aux plaintes du public.

Ainsi, la présente politique de gestion des plaintes a été établie pour fournir aux individus et partenaires externes, une procédure claire à suivre lors de l'introduction d'une plainte concernant les services ou le capital humain de l'organisme.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Par cette politique, **Le Carrefour jeunesse-emploi de Laval** a pour objectifs de :

- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts
- S'assurer que les plaintes soient traitées et résolues aussi rapidement que possible dans l'intérêt de toutes les parties
- S'assurer que le traitement des plaintes soit équitable, uniforme et respectueux envers toutes les parties
- S'assurer que les plaignant.es soient informé.es du cheminement de leur plainte pendant le processus d'examen
- S'assurer que les plaignant.es reçoivent des motifs clairs et compréhensibles quant aux décisions prises relativement aux plaintes
- Veiller à ce que les plaintes soient utilisées pour améliorer les services, les politiques et les procédures

CHAMP D'APPLICATION

Toutes les plaintes reçues par l'organisme sur ses activités, ses programmes, ses services et son personnel.

NORMES

Définition :

Plainte : Une plainte est une expression de mécontentement au sujet du service, des actions ou du manque d'action par toutes les parties prenantes de l'organisme, la direction générale ou le personnel agissant pour le compte de l'organisme.

Insatisfaction : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement, concernant les services offerts ou rendus par le CJEL, qu'une ou des personnes (morales ou physiques) adressent à tout membre du personnel de l'organisme et qui ne requiert pas l'intervention du service responsable

de la gestion des plaintes et peut être traitée dans le cadre des activités régulières. Une insatisfaction ne constitue pas une plainte.

Toute personne se sentant personnellement atteinte peut porter plainte et cette plainte sera examinée conformément à la présente procédure.

PROCÉDURE

1. Réception des plaintes

- i) Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit par courrier, télécopieur, courriel). Une plainte reçue verbalement devra être consignée par écrit, sous forme d'une déposition, par la personne qui la reçoit. Une plainte anonyme est non recevable. Un formulaire de plainte est disponible à la réception du CJE de Laval.
- ii) La plainte doit être acheminée dès sa réception à un membre du comité de gestion qui désignera la personne qui sera chargée de la plainte.
- iii) Le ou la plaignant.e doit être avisé.e des coordonnées de base (nom, numéro de téléphone et courriel) de la personne chargée de la plainte.
- iv) Toute personne (physique ou morale) qui formule ou énonce une plainte à l'égard des services offerts par l'organisme doit fournir ses coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone; collaborer avec la personne responsable de la gestion de la plainte pour permettre de traiter la plainte dans les délais prévus par la présente politique et fournir toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte.

2. Règlement des plaintes

Quand il reçoit une plainte verbale, le membre du comité de gestion doit écouter et chercher à comprendre la plainte et peut tenter de la résoudre immédiatement. S'il s'agit d'une insatisfaction qui peut être résolue sur le champ, le membre du comité de gestion s'assurera de prendre les dispositions immédiatement et d'en aviser les personnes concernées.

Dans le cas contraire, le membre du comité de gestion invitera la personne qui porte plainte à le faire par écrit, selon la présente politique et désignera le membre du personnel chargé de la plainte.

Ainsi, l'examen de la plainte et la décision sur cette dernière se feront selon les étapes suivantes :

- i) La personne chargée du traitement de la plainte doit accuser réception dans un délai raisonnable soit dans les 10 jours ouvrables suivant la réception, maximum.
- ii) Tous les efforts doivent être faits pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun.

Les plaintes reçues par écrit doivent être accusées de réception dans les deux jours ouvrables qui suivent et la personne désignée par le comité de gestion devrait tenter de résoudre la question dans les 10 jours ouvrables qui suivent.

Ce délai peut être cependant prolongé lorsque des circonstances particulières le justifient.

- iii) La personne chargée de la plainte procédera à l'analyse du dossier et des documents l'appuyant, la nature du reproche, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée.
Pour ce faire, elle rassemblera tous les faits et les documents pertinents, recueillera les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile, incluant la personne faisant l'objet de la plainte.
- iv) Elle déterminera si la plainte est fondée.
- v) Elle informera le ou la plaignant.e de toute démarche se rapportant au cas, lorsque cela est jugé opportun.
- vi) Elle consignera le résultat du processus de la plainte au dossier.
- vii) Les conclusions documentées de l'analyse seront transmises par écrit au plaignant.e.
- viii) A moins d'éléments nouveaux, la plainte de l'examen de la plainte est finale.

3. Résolutions

Dans la mesure où la plainte s'avère fondée, à la suite de l'étude du dossier, la personne chargée de la plainte proposera le type de résolution le plus approprié dans les circonstances. Le type de résolution pourrait comprendre :

- Des excuses et/ou des actions complètes qui auraient dû être faites
- Des explications à propos des mesures prises pour améliorer les systèmes, les procédures ou la pratique
- L'accélération de l'action retardée
- Des explications et des corrections de l'erreur du personnel ou du comportement du personnel discourtois
- Des explications des actions à entreprendre pour améliorer l'accès à l'information ou aux services

Documentation des plaintes

Il est nécessaire de conserver un enregistrement de toute plainte qui implique une contestation d'argent ainsi que toute plainte qui ne peut être résolue immédiatement (le jour même de sa réception). Les informations sur ces plaintes doivent être enregistrées sur la feuille de suivi des plaintes. Les informations enregistrées sur cette feuille comprennent une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le calendrier et une description de la résolution.

Coordonnées :

Carrefour jeunesse-emploi de Laval : 500, boulevard St-Martin Ouest, bureau 150, Laval, H7M 3Y2

Courriel : cpichette@cjelaval.qc.ca

Télécopieur : (450) 967-1061