

Titre du document : **POLITIQUE ET PROCÉDURES DU TRAITEMENT DES
COMPLIMENTS ET DES PLAINTES**

Adoptées en C.A. le : 25 septembre 2006

Révisées et adoptées en C.A. : Le 9 mars 2009

01. Références

Mission du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais
Philosophie d'intervention du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais
Guide d'éthique du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais
Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

02. Objectif

Cette politique a pour but de permettre aux personnes qui reçoivent des services au Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO) de faire un compliment ou de formuler une plainte officielle à l'organisme.

03. Généralités

La direction du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais est toujours ouverte à recevoir des commentaires ou suggestions en lien avec les services rendus au sein de son organisme.

Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais reconnaît que toute personne a droit à un service professionnel de qualité au sein de son organisme.

Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais tient à connaître la satisfaction de sa clientèle sur la qualité de son offre de service, ses outils et son approche d'intervention et son personnel.

Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais est en accord avec le droit des personnes à se plaindre si les services qu'elles reçoivent de l'organisme ne sont pas satisfaisants.

La présente politique fait en sorte que les individus ou les groupes peuvent présenter la plainte directement à la direction de l'organisme.

Le dossier et le traitement de la plainte demeurent confidentiels.

04. Procédures :

04.1 Pour faire un compliment

Voici les divers moyens mis à la disposition de la clientèle voulant faire un compliment au Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

- Le formulaire d'évaluation de formation permet au jeune adulte de transmettre un commentaire sur la formation reçue à la fin de sa participation.
- Des courriels, des cartes de remerciement, des appels téléphoniques et des lettres sont acceptés.
- Des livres d'or, des tableaux cartonnés ou toute autre forme d'expression sont mis à la disposition de la clientèle.
- Des témoignages, écrits ou verbaux, peuvent être adressés à l'occasion d'événements spéciaux afin de témoigner des parcours gagnants.

L'ensemble des écrits et témoignages, à condition de faire signer le formulaire à la personne, peut être utilisé dans les rapports d'activités et dans les outils promotionnels.

04.2 Pour formuler une plainte

Voici les procédures à suivre pour la personne voulant formuler une plainte au Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

Étape 1 – Réception de la plainte

La personne voulant porter plainte à propos des services reçus ou des services qui, selon elles, auraient dû lui être offerts, sont acheminées à la Direction du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais.

Si la plainte est reçue verbalement, la Direction du CJEO demandera au plaignant de remplir le formulaire prévu à cet effet (Annexe 1).

La plainte doit contenir les informations qui sont demandées dans le formulaire prévu à cet effet (Annexe 1).

Étape 2 – Recevabilité de la plainte

Toute plainte reçoit considération.

La plainte sera recevable si :

- Elle a été déposée par écrit auprès du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais.
- Elle porte sur les services que la personne a reçus ou aurait dû recevoir au Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais en fonction des mandats et programmes de l'organisme.

La plainte sera refusée si :

- Une plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte.

Toutes plaintes relatives à de la discrimination et au harcèlement relèvent de la « Commission canadienne des droits de la personne ».

Étape 3 – Examen de la plainte

- La plainte formulée par écrit, sera traitée dans les trente jours (30) de sa réception. La Direction générale s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.
- Lorsqu'une plainte exige un traitement urgent, la Direction s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.
- La Direction s'assure de procéder dans les plus brefs délais à la transmission des informations recueillies au comité des plaintes (voir étape 4) qui s'occupe de la conduite de l'enquête, s'il y a lieu.

Étape 4 – Comité des plaintes

Selon la gravité de la plainte, la direction générale pourra mettre sur pied un comité de gestion des plaintes qui s'occupera de la conduite de l'enquête.

Le comité de gestion des plaintes sera formé d'un membre du conseil d'administration, de la direction générale et d'un coordonnateur. Toute personne mise en cause par la plainte sera exclue du comité des plaintes.

Étape 5 – Conclusion, mesures correctives et recommandations

- Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet, selon l'ensemble des informations recueillies, l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi la personne.
- Lorsque la plainte s'avère fondée, le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence.
- Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la Direction, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises au président du Conseil d'administration de l'organisme, par le comité des plaintes.
- La Direction informe la personne des conclusions motivées du comité des plaintes dans les trente jours (30) par écrit.
- La Direction transmet au conseil d'administration un bilan de plaintes une fois par année.

Formulaire de déposition de la plainte

Ce formulaire a pour but de déposer une plainte officielle à la Direction du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

Décrivez brièvement la raison de votre plainte (utilisez une feuille séparée si nécessaire) :

Ce qui s'est passé : dates, endroits, noms et fonction des personnes impliquées (personnel du CJEO) et autres éléments que vous jugez importants.

Date :

Endroit :

Personnes impliquées :

Préciser les éléments importants de la plainte :

Avez-vous fait des démarches pour corriger la situation (si oui, lesquelles et précisez auprès de qui) :

Identification du plaignant :

Nom :	Prénom :
Adresse :	Ville :
Code postal :	Téléphone jour : soir :

Signature

Date