

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

Adoptées en C.A. le : Le 25 septembre 2006

Révisées et adoptées en C.A. : Le 9 mars 2009, le 4 novembre 2013

01. Références

Mission
Philosophie d'intervention
Valeurs éthiques
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 CJEO de faire un compliment ou de formuler une plainte officielle à l'organisme.

03. Généralités

La direction du CJEO est toujours ouverte à recevoir des commentaires ou suggestions en lien avec les services rendus au sein de son organisme.

Le CJEO reconnaît que toute personne a droit à un service professionnel de qualité au sein de son organisme.

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

Le CJEO 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 CJEO

- *L'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, des lettres et des commentaires sur les médias sociaux sont acceptés.*
- *Des témoignages, écrits ou verbaux, peuvent être adressés sur nos médias sociaux ou à l'occasion d'événements spéciaux afin de témoigner des parcours gagnants.*

Avant de publiciser un témoignage, le CJEO s'engage préalablement à faire signer un formulaire de consentement au participant.

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.

Toute plainte reçoit considération.

»» ÉTAPE 1 – RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE

La personne voulant porter plainte à propos des services reçus ou des services qui, selon elle, auraient dû lui être offerts, sont acheminés à la direction du CJEO.

- *La direction du CJEO reçoit la plainte verbale du participant.*
- *La direction, avec le participant, clarifie s'il s'agit d'un irritant ou d'une plainte officielle.*
- *S'il s'agit d'un irritant, le processus de plainte prend fin, la direction peut toutefois prendre action pour régler l'irritant.*
- *S'il s'agit d'une plainte officielle, la direction demandera au participant de remplir le formulaire prévu à cet effet (Annexe 1).*
- *Si le participant refuse de remplir le formulaire pour porter plainte, la direction peut toutefois prendre action selon la gravité de la plainte.*

»» ÉTAPE 2 – RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ ÉCRITE

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

La plainte sera recevable si :

- *Elle a été déposée par écrit auprès de la direction du CJEO.*
- *Elle décrit la situation où le participant s'est senti lésé dans les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir par l'équipe du CJEO*

La plainte sera refusée s'il s'agit :

- *D'un irritant, d'une plainte 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 écrites seront acheminées à la direction générale.

»» ÉTAPE 3 – EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- *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 générale s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.*
- *La direction générale peut prendre action pour régler la situation ou faire appel au Comité de gestion des plaintes (voir étape 4) qui s'occupe de la conduite de l'enquête, s'il y a lieu.*

»» ÉTAPE 4 – (AU BESOIN) COMITÉ DE GESTION 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. La direction générale s'assurera de transmettre des informations recueillies à l'Étape 3 précédente.

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.

»» ÉTAPE 5 – CONCLUSION, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

- 1) Lorsque la plainte s'avère non-fondée par la direction générale ou par le Comité de gestion des plaintes, nous passons directement au point 4.
- 2) Lorsque la plainte s'avère fondée, le CJEO doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétences.
- 3) Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la direction générale, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises au président du conseil d'administration de l'organisme, par le Comité de gestion des plaintes.
- 4) La direction générale informe la personne des conclusions motivées dans les trente jours (30) par écrit.
- 5) La direction générale transmet au conseil d'administration un bilan de plaintes une fois par année, s'il y a lieu.
- 6) Si un employé est mis en cause par la conclusion de la plainte, les mesures disciplinaires prévues au Cadre régissant les conditions de travail des employés du CJEO seront appliquées.

Carrefour
jeunesse emploi
de l'Outaouais

ANNEXE 1

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

Ce formulaire peut être déposé directement à la direction ou à l'adresse courriel suivante : direction@cjeo.qc.ca