

POLITIQUE ET PROCÉDURES SUR LE TRAITEMENT DES COMPLIMENTS ET DES PLAINTES

ADOPTÉES EN CA | Le 25 septembre 2006

RÉVISÉES ET ADOPTÉES EN CA | Le 9 mars 2009, le 4 novembre 2013, le 29 mai 2017, le 6 novembre 2018

01. RÉFÉRENCES

Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Commission canadienne et québécoise des droits de la personne
Cadre régissant les conditions de travail des employés
Philosophie d'intervention
Valeurs éthiques
Mission

02. OBJECTIFS

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 et vise aussi à expliquer le processus lorsqu'un employé est mis en cause.

03. GÉNÉRALITÉS

La direction du CJEO est ouverte à recevoir des commentaires ou des suggestions en lien avec les services rendus.

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 quant à la qualité de son offre de services, 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 ne sont pas satisfaisants.

Les employés du CJEO adhèrent à la philosophie d'intervention et aux valeurs éthiques du CJEO et ont la responsabilité de documenter leurs interventions dans leurs notes significatives.

La présente politique prévoit que les individus ou les groupes peuvent présenter un compliment ou une plainte directement à la direction du CJEO.

Le dossier et le traitement d'une plainte demeurent confidentiels. Si un employé est concerné par la plainte, il est mis au courant.

Toutes les plaintes relatives à de la discrimination et au harcèlement relèvent de la Commission canadienne des droits de la personne. Lorsqu'une plainte est soumise à cette commission et qu'un employé est mis en cause, celui-ci est informé par la direction.

POLITIQUE ET PROCÉDURES SUR LE TRAITEMENT DES COMPLIMENTS ET DES PLAINTES

ADOPTÉES EN CA | Le 25 septembre 2006

RÉVISÉES ET ADOPTÉES EN CA | Le 9 mars 2009, le 4 novembre 2013, le 29 mai 2017, le 6 novembre 2018

04. PROCÉDURES

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 compliments sur les médias sociaux sont encouragés.
- Des témoignages écrits, verbaux ou des vidéos peuvent être publiés par le CJEO sur nos médias sociaux ou faits à l'occasion d'événements spéciaux afin de témoigner des parcours gagnants.

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

Les employés sont encouragés à conserver et à transmettre à leur coordonnateur les compliments reçus par leurs participants. Lors de l'appréciation de rendement de chaque employé, une rubrique permet de mettre en valeur les compliments reçus et le résultat des sondages Survey Monkey remplis par les participants.

04.1 Pour formuler une plainte

Voici à gauche le processus à suivre pour la personne voulant formuler une plainte au CJEO et à droite, le processus qui interpelle un employé mis en cause lors d'une plainte.

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, est prise en considération.

PROCESSUS DE GESTION DE LA PLAINTÉ	PROCESSUS CONCERNANT L'EMPLOYÉ MIS EN CAUSE LORS D'UNE PLAINTÉ
ÉTAPE 1 – PLAINTÉ VERBALE Réception, examen et traitement	
<p>La personne voulant porter plainte à propos des services reçus ou des services qui, selon elle, auraient dû lui être offerts est dirigée vers la direction du CJEO.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 des mesures pour régler l'irritant.• Lorsqu'un employé est mis en cause dans le cas d'un irritant, la direction propose trois options au participant :<ul style="list-style-type: none">→ De rencontrer le conseiller mis en cause pour lui nommer son irritant.→ De rencontrer le conseiller mis en cause avec la direction pour nommer l'irritant.→ Que la direction rencontre l'employé pour nommer l'irritant.	<p>Selon la gravité de la plainte et si un employé est mis en cause, la direction peut choisir d'avoir directement recours aux mesures disciplinaires prévues dans le Cadre régissant les conditions de travail des employés.</p> <p>Si la plainte ne nécessite pas ce type d'intervention, la direction va :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rencontrer l'employé concerné pour lui présenter la plainte reçue.• Recevoir la version des faits de l'employé.• Présenter à l'employé concerné les engagements, s'il y a lieu, que la direction a pris pour corriger la situation. <p>La direction informe le coordonnateur de l'employé.</p> <p>Une copie du rapport de plainte verbale est remise à l'employé et, selon la récurrence ou la gravité, une copie est mise au dossier de l'employé.</p>

POLITIQUE ET PROCÉDURES SUR LE TRAITEMENT DES COMPLIMENTS ET DES PLAINTES

ADOPTÉES EN CA | Le 25 septembre 2006

RÉVISÉES ET ADOPTÉES EN CA | Le 9 mars 2009, le 4 novembre 2013, le 29 mai 2017, le 6 novembre 2018

<ul style="list-style-type: none">• 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 des mesures selon la gravité de la plainte.	La direction rappelle à l'employé qu'il peut obtenir du soutien dans le cadre du Programme d'aide aux employés
---	--

ÉTAPE 2 – PLAINTÉ ÉCRITE | Réception

<p>La plainte écrite sera recevable si :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>La plainte sera refusée s'il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none">• D'un irritant, d'une plainte vexatoire ou faite de mauvaise foi ou d'une plainte dont l'objet est trop général. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte. <p>Toutes les plaintes écrites seront acheminées à la direction générale.</p>	
--	--

ÉTAPE 3 – PLAINTÉ ÉCRITE | Examen et traitement

<p>La plainte formulée par écrit sera traitée et fera l'objet d'une réponse dans les trente jours (30) suivant sa réception. La direction générale s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.</p> <p>Lorsqu'une plainte exige un traitement urgent, la direction générale s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.</p> <p>La direction générale peut prendre des mesures 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.</p>	<p>Lorsqu'une plainte écrite est soumise à la direction du CJEO et qu'un employé est mis en cause, celui-ci est informé de la plainte, des démarches et des étapes qui seront franchies par la direction.</p> <p>La direction rappelle à l'employé qu'il peut obtenir du soutien dans le cadre du programme d'aide aux employés.</p>
--	--

ÉTAPE 4 – COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES | Au besoin

<p>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 les informations recueillies à l'étape 3.</p> <p>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.</p>	<p>Lorsqu'une plainte est soumise à un Comité de gestion de plainte et qu'un employé est mis en cause, celui-ci est informé de la plainte, des démarches et des étapes qui seront franchies par les membres du Comité.</p>
---	--

POLITIQUE ET PROCÉDURES SUR LE TRAITEMENT DES COMPLIMENTS ET DES PLAINTES

ADOPTÉES EN CA | Le 25 septembre 2006

RÉVISÉES ET ADOPTÉES EN CA | Le 9 mars 2009, le 4 novembre 2013, le 29 mai 2017, le 6 novembre 2018

ÉTAPE 5 – CONCLUSION, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Lorsque la plainte s'avère non fondée selon la direction générale ou le Comité de gestion des plaintes, nous passons directement au point 4 ci-dessous.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. Dans les trente (30) jours suivants, la réception de la plainte, la direction générale informe par écrit le plaignant des conclusions appuyées par des justifications.5. La direction générale transmet au conseil d'administration un bilan des compliments et des plaintes une fois par année.6. Si un employé est mis en cause par la conclusion de la plainte, les mesures disciplinaires prévues dans le Cadre régissant les conditions de travail des employés du CJEO seront appliquées. | <p>Si un employé est mis en cause par la conclusion de la plainte, les mesures disciplinaires prévues dans le Cadre régissant les conditions de travail des employés du CJEO seront appliquées ou encore l'employé sera libéré de tout doute.</p> |
|--|---|

