



# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ADOPTER LE 22 JUIN 2017

## Mission

Le Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Nord (CJE BN) est un centre de services où le jeune adulte, âgé entre 16 à 35 ans, peut obtenir un accueil personnalisé, de l'information, de la formation et bénéficier d'un accompagnement tout au long de son cheminement vers une intégration en emploi et ce, en collaboration avec tous les partenaires du milieu

## Valeurs

- Respect
- Autonomie
- Service à la clientèle
- Qualité de service
- Qualité de vie



**CJE BEAUCE  
NORD**  
ORIENTATION • FORMATION • EMPLOI

CARREFOUR JEUNESSE-EMPLOI DE BEAUCE-NORD

## Table des matières

Table des matières.....	1
1. Préambule.....	2
2. Cadre législatif .....	2
3. Champ d'application .....	2
4. Finalité, principes et objectifs .....	3
5. Définitions.....	3
6. Étapes de gestion d'une insatisfaction .....	4
7. Étapes de gestion d'une plainte en première instance.....	4
7.1 Dépôt de la plainte.....	4
7.2 Gestion de la plainte par l'Autorité compétente .....	4
8. Arrêt de la procédure en première instance .....	5
9. Tableau de suivi .....	6
10. Clause de confidentialité .....	6
11. Responsabilités .....	6
12. Évaluation et révision.....	6

Autorité compétente pour la présente politique	
Directrice générale	Présidente
<b>Marie Josée Bolduc M.Sc.</b> 168 rue Notre-Dame Sud Sainte-Marie QC G6E 4A6	<b>Audrey Boivin</b> 785, avenue Guy-Poulin QC Saint-Joseph-de-Beauce G0S 2V0

## 1. Préambule

Cette procédure interne découle du besoin organisationnel de permettre à toute personne (étudiant, membre du personnel, client et partenaire à l'interne et à l'externe) du Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Nord ci-après nommé « CJEBN », de connaître nos pratiques de gestion d'une plainte.

## 2. Cadre législatif

La Politique de gestion des plaintes du Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Nord prévoit deux instances dans un processus de gradation. Cette dernière, détermine que la Direction générale du CJEBN est considérée comme la Première instance. Cette procédure définit donc l'application, à l'interne, de la première instance de la politique au niveau du CJEBN. Les dispositions de la Loi sur les normes de travail (chapitre N-1.1) ont préséance sur les dispositions de la présente procédure. De même que, les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) s'appliquent.

## 3. Champ d'application

La présente procédure s'adresse à toute personne (étudiant, membre du personnel, client et partenaire à l'interne et à l'externe du CJEBN) qui est insatisfaite des services du CJEBN, qui estime subir un préjudice et qui désire déposer une plainte.

Une plainte se rapporte habituellement à la qualité d'un service ou sur une décision administrative. À titre d'exemple, les plaintes formulées peuvent porter sur l'application des différents écrits de gestion (règlements, politiques, procédures ou autres), sur les problèmes de communication, le dysfonctionnement, la mauvaise coordination des services, l'application tatillonne des normes, l'iniquité, des comportements inappropriés, l'organisation d'activités, etc. Toutefois, les situations suivantes ne peuvent faire l'objet de plaintes :

- contestation d'une situation qui est l'objet d'un recours devant tout tribunal ou auprès du Protecteur du citoyen;
- demande faite en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- dénonciation;
- demande qui concerne les relations et les conditions de travail.

## 4. Finalité, principes et objectifs

La **finalité** de la présente procédure est d'établir, à l'interne, la démarche et les étapes à suivre en vue d'effectuer la gestion d'une plainte, et ce dans l'optique d'un règlement favorable aux deux parties comme première instance de la Politique de gestion des plaintes.

Les **principes** de l'application de la présente procédure doivent s'appuyer sur l'éthique et les valeurs organisationnelles du CJEBN. Elle doit notamment favoriser le traitement efficace des plaintes et l'amélioration des services.

Les **objectifs** sont :

- Établir une méthode accessible, simple;
- Définir un processus favorisant l'écoute, la rigueur et la transparence;
- Obtenir rapidement un règlement;
- Respecter le caractère confidentiel de la plainte;
- Donner une réponse motivée, claire et complète;
- Effectuer un suivi des recommandations;
- Respecter les instances de révision et d'appel prévues à la politique;
- Maintenir un répertoire des plaintes dans un but de suivi, d'évaluation et d'amélioration.

## 5. Définitions

Autorité compétente :

Dans le présent document, on entend par autorité compétente :

- la directrice générale du Carrefour jeunesse-emploi de Beauce-Nord;
- La présidente du conseil d'administration du CJEBN lorsque la plainte vise la directrice générale.

Insatisfaction :

Elle constitue une démarche verbale auprès d'un membre du personnel du CJEBN par une personne qui manifeste son mécontentement.

Plaignant :

Personne qui estime subir un préjudice.

Plainte :

Elle constitue une démarche écrite et formelle auprès du CJEBN idéalement écrite par le plaignant.

## 6. Étapes de gestion d'une insatisfaction

Lorsqu'une personne exprime verbalement une insatisfaction à un membre du personnel du CJEBN, celui-ci agit avec diligence pour corriger la situation si cela est de son ressort, sinon, il met la personne en lien avec un responsable et lui communique les informations pertinentes. Si la situation ne peut être corrigée de façon satisfaisante, la personne est informée de la possibilité d'en discuter avec l'autorité compétence et de déposer une plainte écrite.

## 7. Étapes de gestion d'une plainte en première instance

La gestion d'une plainte comprend les étapes successives de dépôt, de recevabilité, de résolution et de décision. Elle peut comprendre des étapes intermédiaires de médiation, de suggestions et de propositions.

### 7.1 Dépôt de la plainte

- Un Plaignant peut déposer une plainte dans les 60 jours continus suivant les faits reprochés.
- Une plainte écrite est préférable, mais le Plaignant peut formuler sa plainte de la manière de son choix : en ligne, par téléphone, en personne ou par écrit (courrier, courriel électronique ou télécopieur). Toutefois, la plainte exprimée verbalement doit être transcrite sur le formulaire du CJEBN par la personne qui le reçoit et être signée par le Plaignant.
- Le Plaignant doit l'acheminer à l'Autorité compétente du CJEBN.
- Si la plainte est recevable, l'Autorité compétente en accuse réception en utilisant l'accusé de réception approprié (demande verbale ou écrite).

*Le délai de traitement est de 5 jours ouvrables pour l'envoi de l'accusé de réception au Plaignant.*

- Si la plainte est jugée irrecevable, soit parce qu'elle est déposée après les 60 jours continus suivants les faits reprochés (à moins qu'il ne démontre qu'il n'a pu agir avant pour des motifs raisonnables), qu'elle n'est pas en lien avec les articles 2 et 3 ou qu'elle ne respecte pas les étapes de la présente procédure, alors l'article 8 « Arrêt de la procédure » s'applique.

### 7.2 Gestion de la plainte par l'Autorité compétente

L'Autorité compétente doit prendre connaissance de la plainte, lui accorder la plus grande attention, en assurer le suivi et favoriser la recherche de solution. Elle communique avec le Plaignant et s'assure de bien comprendre la problématique et au besoin, d'obtenir les renseignements et documents complémentaires. Elle explique le déroulement de la démarche et l'informe des délais.

Elle offre un service diligent, impartial et équitable dans le traitement des plaintes.

Elle peut prendre une décision administrative ou procéder à une résolution par médiation.

En situation de médiation, l'Autorité compétente doit :

- s'assurer que les parties se sont fait entendre, ensemble ou séparément;
- favoriser la communication entre les parties;
- s'assurer que les parties impliquées aient recherché une solution ou tenté d'en arriver à une entente.

Au terme de ce processus, l'Autorité compétente prend une décision.

*L'Autorité compétente communique la décision par écrit. Le délai est de 20 jours ouvrables pour l'envoi de cette réponse.*

*Si ce délai ne peut être respecté, le Plaignant doit être informé de l'état du traitement de sa plainte et de la nouvelle échéance.*

En cas de révision d'une décision, l'Autorité compétente forme un comité de réexamen composé des membres du conseil d'administration. Lorsque le Plaignant peut être accompagné par une personne de son choix.

Le fonctionnement du comité est le suivant :

- S'assurer que les parties se sont fait entendre;
- Recourir à un expert à l'interne ou à l'externe pour consultation;
- Émettre une recommandation.

À noter qu'aucune des parties impliquées par la plainte ne peut faire partie du comité et les membres du comité sont assujettis à l'article 10 sur la confidentialité de la présente procédure.

*La directrice générale ou la présidente communique la décision par écrit. Le délai est de 40 jours ouvrables pour l'envoi de cette réponse.*

*Si ce délai ne peut être respecté, le Plaignant doit être informé de l'état du traitement de sa plainte et de la nouvelle échéance.*

## 8. Arrêt de la procédure en première instance

Toute procédure de gestion de plainte peut être interrompue ou terminée, avec ou sans préavis, dans les cas suivants;

- la plainte est jugée non recevable;
- la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente;
- le préjudice est résolu ou une décision est rendue;
- le Plaignant retire sa plainte;
- le Plaignant ne donne pas suite aux communications écrites.

*Afin d'assurer le suivi de la plainte, la directrice générale doit aviser le Plaignant du motif de l'arrêt de la procédure et qu'il peut présenter sa plainte à une deuxième instance relevant de l'exécutif du conseil d'administration.*

*Dans ce cas, la plainte doit être adressée à la Présidente.*

## **9. Tableau de suivi**

Tout au long du processus, la directrice doit remplir le formulaire « Tableau de suivi ». Au terme du traitement de la plainte tous les documents rattachés à la plainte seront conservés pendant 3 ans à compter de sa date de clôture.

## **10. Clause de confidentialité**

Les plaintes doivent être traitées de manière confidentielle par tous les intervenants.

## **11. Responsabilités**

La présente procédure prend effet le jour de son adoption par le conseil d'administration. En tout temps, le conseil d'administration du CJEBN peut modifier la teneur de la présente procédure, l'abroger ou la remplacer par une autre.

La Direction générale est responsables de l'application, de la mise en œuvre et de l'évaluation de la présente procédure dans le CJEBN.

## **12. Évaluation et révision**

Cette procédure peut être révisée au besoin. La Direction générale devra toutefois évaluer, au moins tous les cinq ans, la pertinence de réviser la politique et de recommander au conseil d'administration, le cas échéant, les modifications jugées nécessaires.