



Action
Emploi
Papineau inc.
Depuis 1986



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

**ACTION EMPLOI PAPINEAU INC.
CARREFOUR JEUNESSE-EMPLOI PAPINEAU**

Mai 2022

Table des matières

Introduction	3
Action Emploi Papineau (AEP) et Carrefour jeunesse-emploi Papineau (CJEP).....	3
Missions d’AEP et du CJEP	3
Objectif et utilisation de la politique	3
Définition d’une plainte.....	3
Personnes concernées	4
Valeurs d’AEP et du CJEP	4
Droits des clients	4
Politique de traitement des plaintes	5
Facteurs de succès	5
Confidentialité.....	5
Procédure de traitement des plaintes	5
Coordonnées de l’organisme - Siège social et administratif.....	5

Introduction

En vue d'améliorer ses interventions, d'assurer le maintien de la qualité de prestation de service et conformément aux dispositions découlant des ententes avec les institutions gouvernementales, publiques et paras publics, la Loi sur l'administration publique, le Carrefour jeunesse-emploi Papineau et Action Emploi Papineau ont adoptés une « Politique de gestion des plaintes ».

Pour donner suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Action Emploi Papineau (AEP) et Carrefour jeunesse-emploi Papineau (CJEP)

AEP et le CJEP sont deux organismes à but non lucratif qui ont respectivement été fondés en 1986 et 1996. Ils comprennent deux points de service, l'un situé à Gatineau et l'autre à Saint-André-Avellin.

Missions d'AEP et du CJEP

AEP a pour mission d'offrir un service personnalisé d'intégration au marché du travail pour des personnes de 18 ans et plus, et ce, afin d'augmenter l'autonomie et le sentiment d'appartenance à la communauté. L'organisme AEP est pour le chercheur d'emploi un service de proximité qui s'adapte à ses besoins.

Pour sa part, le CJEP a pour mission d'offrir aux personnes de 15 à 35 ans sans égard à leur statut économique, sans aucune forme de discrimination et sur une base volontaire, une gamme de services personnalisés de qualité adaptés à chacun. Ces services visent à améliorer les conditions de vie des jeunes, à augmenter leur niveau d'employabilité et à favoriser leur intégration sur le marché de l'emploi ou vers un retour aux études ou en entrepreneuriat jeunesse. Le CJEP est pour le jeune adulte un lieu d'accueil, d'aide et de valorisation dans sa démarche.

Objectif et utilisation de la politique

La direction générale et les employés d'AEP et du CJEP, soucieux de l'accomplissement de la mission de l'organisme, désirent se munir d'une politique de gestion des plaintes qui sera en accord avec les valeurs de l'organisme.

La présente politique vise donc à mettre de l'avant les valeurs d'AEP et du CJEP pour guider et supporter l'ensemble du personnel dans ses différentes activités professionnelles et, plus spécifiquement, lors de situations particulièrement complexes. Elle permettra aux organismes d'améliorer la qualité de ses services en tenant compte des commentaires ainsi recueillis.

Définition d'une plainte

La plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service rendu par les organismes. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Aux fins de la présente politique, le terme « client » signifie toute personne physique et morale. L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

Personnes concernées

Cette politique s'adresse à tous les clients du CJEP et AEP.

Valeurs d'AEP et du CJEP

Dans la réalisation de sa mission, les valeurs qui baliseront, au quotidien, les interventions des membres du personnel d'AEP et du CJEP dans la réalisation de leurs tâches, auront comme base le respect de la personne sans égards à son origine ethnique, son âge, son statut, son sexe, son état civil, sa religion, son état de santé, ses mœurs ou sa condition sociale.

Plus spécifiquement, les principales valeurs véhiculées sont :

- Le respect des droits et libertés de la personne;
- Le respect des différences individuelles;
- La croyance en la capacité de la personne à s'améliorer.

Droits des clients

En tenant compte de la mission d'AEP et du CJEP et des contraintes liées aux ressources disponibles, les clients ont les droits suivants :

Le respect

Les clients ont le droit au respect de leurs différences individuelles en ce qui a trait à leurs valeurs, leur origine ethnique, leur sexe, leurs convictions politiques et religieuses, leur condition sociale, leur orientation sexuelle, leur état de santé ou autres.

Des services de qualité

Les clients ont le droit de recevoir des services de qualité dans un délai raisonnable, offerts par du personnel motivé, compétent et professionnel.

En tout temps, un client peut demander un changement d'intervenant auprès d'un membre du personnel d'AEP et du CJEP. Dans ce cas, des mesures seront prises pour respecter la demande de la personne.

La confidentialité

Les clients ont le droit à la confidentialité de tous les renseignements qu'ils vont transmettre à un ou plusieurs intervenants d'AEP et du CJEP. Lorsque la transmission d'informations est nécessaire afin d'offrir les services convenus, l'intervenant ne peut transmettre ces renseignements confidentiels qu'avec le consentement libre et éclairé du client, selon les règles de régie interne ou lorsque la loi l'ordonne.

L'accès à leur dossier

Les clients peuvent consulter leur dossier personnel. La demande doit être faite par écrit. À la suite de cette demande, l'intervenant responsable du dossier doit immédiatement aviser la direction et celui-ci a un délai de sept jours ouvrables pour fixer un rendez-vous avec le client. AEP et le CJEP s'engagent à remettre gratuitement une copie de son dossier au client qui en fait la demande et de répondre à ses questions dans les 30 jours suivant sa demande.

La communication de l'insatisfaction

Les clients peuvent communiquer toute insatisfaction face à un service rendu, une règle de fonctionnement, un délai non raisonnable pour rencontrer un membre du personnel, aux lieux, au matériel ou à la documentation mis à leur disposition. Ils doivent être informés de leur droit de porter plainte à la direction du CJEP et obtenir le nom de la direction générale ainsi que ses coordonnées.

Politique de traitement des plaintes

Si un client fait une plainte verbale à un membre du personnel et que cette dernière peut être réglée immédiatement et à la satisfaction du client; la personne du personnel qui reçoit la plainte verbale, entreprend le traitement de la plainte et y donne les suites appropriées. Selon la nature de la plainte, les conséquences et le suivi à faire, le membre du personnel informe au besoin la direction générale.

Le client qui, après avoir communiqué une plainte verbale auprès d'un membre du personnel et qui demeure insatisfait et désire formuler une plainte par écrit, peut remplir le formulaire à cet effet et acheminer ce dernier à la direction générale soit par courriel ou en personne. Si la plainte concerne la direction générale, le formulaire doit être acheminé à la présidence du conseil d'administration.

Facteurs de succès

Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange. La plainte sera traitée avec célérité et dans le respect des règles de confidentialité. Le plaignant sera informé des suites apportées à la plainte formulée. Les plaintes seront un outil important dans la réalisation des travaux sur l'amélioration de la qualité des services. Le personnel est partie prenante à cette démarche et s'impliquera dans la résolution des problématiques soulevées dans les plaintes

Confidentialité

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, avec diligence et impartialité.

Procédure de traitement des plaintes

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'aviser de la procédure à suivre et l'inviter à faire sa plainte par écrit si besoin.

La direction générale ou la présidence qui reçoit une plainte écrite doit transmettre un accusé de réception de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables. Le directeur général ou la présidence prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente, préconisera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité et célérité. L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.

Coordonnées de l'organisme - Siège social et administratif

Adresse : 112, rue Maclaren Est, Gatineau (Québec) J8L 1K1

Téléphone : 819 986-5248

Télécopieur : 819 986-9686

Courriel principal : cjepapineau@cjepapineau.qc.ca