

Politique de traitement des plaintes

Cette politique entre en vigueur à compter du 01 juillet 2021

1. But de la politique

Le but de la politique de traitement des plaintes est de mettre sur pied une procédure équitable afin de traiter les plaintes reçues, en vue de continuer d'améliorer ses interventions dans la communauté et de s'assurer d'offrir des services en respect de ses principes fondamentaux.

Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres et des gens de la communauté desservie par l'organisme. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique et de civilité de Perspective Carrière.

2. Mission et valeurs de Perspective Carrière

Perspective Carrière est un organisme lavallois engagé et inclusif qui accompagne toute personne vers une expérience professionnelle permettant de se réaliser. Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions de Perspective Carrière. Ces valeurs sont :

L'ENGAGEMENT, c'est lorsque que tous s'engagent à...

- S'investir en donnant le meilleur de soi-même
- Défendre la cause de l'accès et du maintien à un emploi décent pour tous
- S'impliquer dans la communauté dans l'intérêt de la mission

L'OUVERTURE, c'est lorsque tous agissent pour...

- Respecter l'unicité de chacun et être équitable
- Communiquer avec transparence et authenticité
- S'entraider et collaborer dans la bienveillance

LE PROFESSIONNALISME, c'est lorsque tous agissent pour...

- Être intègre et maintenir une éthique et une rigueur au travail
- Appliquer avec justesse les politiques internes, dont le code de civilité
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels

3. Définitions

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

Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement. Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de notre organisme, ne constitue pas une plainte.

Une plainte est dite formelle lorsqu'elle est documentée par le *Formulaire de plainte* disponible dans la salle de repos des participants de Perspective Carrière et déposée à la coordonnatrice des services pour traitement.

4. Procédure

- a) Le plaignant est encouragé à communiquer avec madame Isabelle Grenier, coordonnatrice des services pour parler de la situation (igrenier@pcarriere.com ou au 450-682-2278 poste 233).

Advenant le cas où la plainte concerne la coordonnatrice des services, le plaignant est encouragé à communiquer avec madame Johanne Allaire, directrice générale (jallaire@pcarriere.com ou au 450-682-2278 poste 234).

Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

- b) Le *Formulaire de plainte* à compléter est disponible dans la salle de repos des participants et doit comporter au moins un des trois éléments suivants :
- Un reproche à notre endroit
 - L'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant.
 - La demande d'une mesure corrective.
- c) Une fois complété, le formulaire est remis à la coordonnatrice DES services, la directrice générale ou au conseil d'administration, selon de qui il est question.
- d) La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 10 jours ouvrables.
- e) À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.
- f) Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite du résultat de traitement de la plainte, elle peut exercer un dernier recours et exprimer sa demande à la direction générale qui étudiera la demande et fera le suivi avec la personne qui porte plainte d'une nouvelle période de résolution.
- g) Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct qui est sauvegardé dans le répertoire électronique prévu à cet effet.
- h) La direction générale sera informée de chacune d'entre elles et en informera le conseil d'administration.

5. Procédure de consignation

- a) Toutes les plaintes déposées, verbales ou écrites, seront consignées au moment où la plainte est déposée ou dès que possible par la suite. La plainte doit être consignée par le membre du personnel qui a reçu les détails.
- b) Lors de la réception d'une plainte, le personnel consignera le nom et les coordonnées du client, ainsi que tous les détails entourant la plainte y compris la date. Les détails de toutes les communications avec le client et toute action pour résoudre la plainte seront consignés au même endroit.
- c) Les plaintes consignées seront également étudiées par la direction pour vérifier la présence d'une tendance constante, et des efforts seront déployés afin de résoudre tout problème persistant.
- d) L'intégrité et le respect sont présents chez tous les professionnels de Perspective Carrière. Une attention particulière est faite lors des échanges de documents avec données nominatives ou de nature confidentielle. Si l'information est transmise par courriel, les documents sont protégés par mot de passe. Les documents physiques sont classés sous clé à nos bureaux.



Johanne Allaire, Membre **AdmA** **CRHA**
Directrice générale
P.j. : *Formulaire de plainte*

FORMULAIRE DE PLAINTE¹

SECTION 1 : INFORMATIONS PERSONNELLES

Nom :	Prénom :
Adresse postale :	
Ville :	Code postal :
Téléphone :	
Courriel :	

SECTION 2 : RENSEIGNEMENTS SUR LES PERSONNES IMPLIQUÉES

Nom et titre des personnes impliquées :	
Nom :	Titre :

¹ Avant de compléter ce formulaire, nous vous invitons à vous référer à la *Politique de traitement des plaintes*

SECTION 3 : LES FAITS

3.1 Quel est votre lien avec Perspective Carrière?

Ex : participant.e, client.e, partenaire, etc.

** En annexe, vous trouverez une page supplémentaire pour votre rédaction.*

3.2 Veuillez décrire votre plainte en exposant les faits et en précisant le moment, l'endroit et la façon dont les événements sont survenus.

3.4 Avez-vous tenté de résoudre le problème? Si oui, quelles démarches avez-vous faites et quels sont les résultats de celles-ci?

SECTION 4 : VOS ATTENTES

Quelles sont vos attentes par rapport aux solutions proposées pour régler la situation?

SECTION 5 : SIGNATURES ET DOCUMENTS REQUIS

Veillez joindre les copies des documents suivants :

- Tout document pertinent à l'appui de votre plainte
- Toute correspondance (courriel, fax, etc.) concernant la plainte

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

J'atteste que les renseignements fournis dans le présent formulaire sont véridiques et complets. Je comprends que ces informations seront transmises à l'organisme Perspective Carrière, à l'intention de la coordonnatrice des services ou de la direction, dans le cadre de l'enquête de ma plainte. Par le fait même, je les autorise à communiquer directement avec la (les) personne(s) concernée(s) par ma plainte.

L'intégrité et le respect sont présents chez tous les professionnels de Perspective Carrière. Une attention particulière est faite lors des échanges de documents avec données nominatives ou de nature confidentielle. Si l'information est transmise par courriel, les documents sont protégés par mot de passe. Les documents physiques sont classés sous clé à nos bureaux.

Prénom et nom (en lettres moulées)

Signature

Date

