LE CARREFOUR

CJE-POL-005

Politique de traitement des plaintes

Pour un service à l'écoute des jeunes, des personnes immigrantes et de la communauté

Adoption par le conseil d'administration : Mai 2018 · Dernière révision : Novembre 2026

OÙ ÉCRIRE	QUI TRAITE	DÉLAIS
info@cjeao.qc.ca ou le formulaire de www.cjeao.qc.ca	Le conseil d'administration, indépendamment des services	Accusé de réception en 5 jours ouvrables, réponse en 30 jours

01 Préambule

Le Carrefour jeunesse-emploi d'Abitibi-Ouest (CJEAO) accompagne des jeunes, de personnes immigrantes, d'employeurs et de partenaires. La qualité du service à la clientèle est au cœur de ses valeurs.

Malgré tous nos efforts, il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite d'un service, d'une décision ou d'une attitude. Le Carrefour considère chaque plainte comme une occasion de s'améliorer. Cette politique établit une façon simple, accessible et confidentielle de la faire entendre.

02 Objectifs

- Offrir à toute personne un moyen simple et accessible d'exprimer son insatisfaction.

- Assurer un traitement juste, impartial, confidentiel et diligent de chaque plainte.
- Confier l'examen des plaintes au conseil d'administration, indépendamment des services visés.
- Utiliser les plaintes pour améliorer de façon continue nos services et nos pratiques.

03 Champ d'application

Cette politique s'applique à toute personne qui reçoit ou a reçu des services du Carrefour, ou qui est en relation avec lui : jeunes et participant·e·s, personnes immigrantes et leurs familles, employeurs, partenaires, fournisseurs et citoyen·ne·s.

Elle vise tous les services, programmes, activités et communications du Carrefour, peu importe le lieu où ils sont offerts.

> Les situations suivantes suivent leur propre politique : le harcèlement au travail entre membres de l'équipe (CJE-POL-001, Politique de prévention du harcèlement) et les demandes d'accès, de rectification ou les plaintes portant sur les renseignements personnels (CJE-POL-003, Politique de protection des renseignements personnels). En cas de doute, écrivez-nous : nous acheminerons votre demande au bon endroit.

04 Définitions

Plainte : Expression écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service, d'une décision, d'un comportement ou d'une pratique du Carrefour, pour laquelle la personne attend une réponse ou une correction.

Commentaire : Suggestion, félicitation ou remarque qui n'exige pas de traitement formel. Les commentaires sont aussi les bienvenus et sont transmis à la direction.

Plaignant·e : Personne qui dépose une plainte, ou qui la dépose au nom d'une autre personne avec son accord.

05 Principes

- **Accessibilité** : déposer une plainte est gratuit et simple. Une personne peut se faire aider ou représenter par la personne de son choix.

- **Confidentialité** : la plainte et l'identité de la personne plaignante ne sont communiquées qu'aux personnes qui doivent la traiter.
- **Impartialité** : toute personne visée par la plainte, ou en conflit d'intérêts, se retire de son traitement.
- **Absence de représailles** : déposer une plainte de bonne foi n'a aucune conséquence sur les services reçus.
- **Respect** : la personne plaignante est traitée avec courtoisie et reçoit une réponse claire.

06 Comment déposer une plainte

Les plaintes s'adressent directement au conseil d'administration du Carrefour, par l'un des deux moyens suivants :

- Par courriel à info@cjeao.qc.ca, en indiquant « Plainte, à l'attention du conseil d'administration » dans l'objet.
- Par le formulaire en ligne du site www.cjeao.qc.ca (page Commentaires), en choisissant « Conseil d'administration » comme destinataire.

Pour faciliter le traitement, la plainte devrait contenir :

- vos nom et coordonnées (courriel ou téléphone), pour que nous puissions vous répondre;
- le service, le programme ou l'activité concerné;
- une description des faits, avec la date et le lieu si possible;
- le résultat ou la correction que vous souhaitez.

Une plainte anonyme est acceptée et sera examinée. Toutefois, sans coordonnées, le Carrefour ne pourra pas vous informer du suivi.

Si vous avez besoin d'aide pour rédiger votre plainte, par exemple en raison de la langue, vous pouvez vous faire aider par une personne de confiance ou téléphoner au Carrefour au 819 333-1110.

07 Traitement de la plainte

1	**Réception** Toute plainte reçue à info@cjeao.qc.ca ou par le formulaire est transmise sans délai à la présidence du conseil d'administration, sans être traitée par le personnel.
2	**Accusé de réception** La personne plaignante reçoit un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.
3	**Examen** La présidence, ou un membre du conseil qu'elle désigne, examine la plainte. Elle peut communiquer avec la personne plaignante, consulter la direction générale et toute personne concernée. Si la plainte vise la direction générale, celle-ci n'est pas consultée sur le fond.
4	**Réponse** Une réponse écrite est transmise dans les 30 jours suivant la réception. Si un délai supplémentaire est nécessaire, la personne en est informée avec les motifs.
5	**Suivi** Lorsque la plainte est fondée, le conseil d'administration voit à ce que des mesures correctives soient mises en place.

08 Confidentialité et conservation

Les plaintes sont consignées dans un registre confidentiel tenu par le conseil d'administration. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25) et à la politique CJE-POL-003.

Les dossiers de plainte sont conservés pendant deux ans après leur fermeture, puis détruits de façon sécuritaire.

09 Reddition de comptes

Chaque année, le conseil d'administration fait le bilan des plaintes reçues (nombre, nature, délais de traitement et mesures prises), sans renseignement permettant d'identifier les personnes. Ce bilan sert à améliorer les services.

10 Autres recours

Cette politique ne limite aucun autre recours. Une personne insatisfaite de la réponse du Carrefour peut s'adresser au ministère ou à l'organisme qui finance le service concerné. Pour une question de renseignements personnels, elle peut aussi s'adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec.

11 Responsabilités

- Le conseil d'administration reçoit, examine et répond aux plaintes; il adopte et révise la politique.
- La direction générale diffuse la politique, notamment sur le site Web, et collabore au traitement des plaintes lorsque le conseil le demande.
- Les membres de l'équipe connaissent la politique, la font connaître à la clientèle qui exprime une insatisfaction et transmettent sans délai toute plainte reçue.

12 Diffusion et révision

La politique est publiée sur le site www.cjeao.qc.ca et remise sur demande. Elle est révisée aux cinq ans ou au besoin par le conseil d'administration.