
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Zone Emploi d'Antoine-Labelle

BUT DE LA PROCÉDURE

Le but de la présente procédure est de permettre le traitement équitable des plaintes formulées par les clients de Zone Emploi concernant un aspect ou l'autre des services qu'ils ont reçus.

PORTÉE

La présente procédure s'adresse à tous les clients ayant utilisé l'un des services offerts par Zone Emploi.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Dans le cadre de cette procédure, une plainte est l'expression écrite d'une insatisfaction d'un client destinée à une autorité compétente dans le but d'obtenir satisfaction.

La plainte concerne généralement un ou des éléments parmi les suivants :

- les propos, l'attitude ou le comportement du personnel ou des gestionnaires;
- un préjudice qu'aurait subi un client de Zone Emploi;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte est traitée dans le respect des valeurs et des engagements de Zone Emploi, et dans le respect des droits du plaignant.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle et de démontrer notre volonté de mieux répondre à ses attentes.
- Tout membre du personnel et de la direction de Zone Emploi prête assistance à une personne qui veut déposer une plainte.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée de la recevabilité de sa plainte, des étapes de son traitement et des conclusions qui en résultent.

- Un plaignant peut en appeler d'une conclusion obtenue en s'adressant au conseil d'administration de Zone Emploi.

OBJET DE LA PLAINTE

Une plainte peut viser des faits reliés à la prestation de service ou à l'environnement.

Faits reliés à la prestation de service

- L'attitude ou le comportement du personnel;
- l'accessibilité des services;
- la communication, l'écoute, les informations transmises, un langage facile à comprendre;
- la discrétion et la confidentialité;
- la compétence du personnel;
- la documentation et les outils de travail.

Faits reliés à l'environnement

- La signalisation;
- les locaux et le mobilier;
- la propreté, l'éclairage, le confort, la ventilation;
- la sécurité à l'intérieur et autour des installations.

PROCÉDURES PRÉALABLES

- 1- Pour obtenir une réponse à ses récriminations, un client insatisfait doit préalablement :
 - a. s'il s'agit d'un fait relié à la prestation de services, signaler la nature du problème au membre du personnel concerné ;
 - b. s'il s'agit d'un fait relié à l'environnement, il peut s'adresser à tout membre du personnel.
- 2- Si requis, il accorde un délai raisonnable à son interlocuteur pour qu'il puisse répondre efficacement à son mécontentement.
- 3- Si la réponse fournie ne satisfait pas le client, il peut alors, dans un délai de **15 jours** suivant la date de réception de cette réponse, porter plainte auprès du responsable de la qualité des services de Zone Emploi. Son interlocuteur l'informerait sur la façon de procéder.
- 4- Pour être admissible, la plainte doit être raisonnable et fondée sur des faits reliés à la prestation de services reçus ou à l'environnement qui prévaut. La description des faits doit être suffisante pour permettre une vérification adéquate. Le délai de dépôt de 15 jours doit être respecté.

PROCÉDURES À SUIVRE POUR PORTER PLAINTE

1. Le client dépose par écrit sa plainte auprès du responsable de la qualité de service dans les délais prescrits.
2. Il inscrit le mot « plainte » dans la partie supérieure de sa lettre ou il utilise le formulaire approprié disponible à la réception ou pouvant être téléchargé à partir de notre site Internet : <http://www.zemploi.com/mission-et-engagement>.
3. Il indique ses coordonnées et il décrit le motif de sa plainte, les démarches qu'il a déjà faites et la réponse qu'il a reçue.
4. Il expose ses arguments et la solution qu'il recherche.

Le client doit adresser sa plainte par écrit en prenant soin d'indiquer son numéro de téléphone.

Adresse postale :

Responsable de la qualité des services
Zone Emploi d'Antoine-Labelle
3-601, rue de la Madone,
Mont-Laurier (Québec) J9L 1S8

Télécopieur :

819 623-5504

Courriel :

L'utilisation du courriel ne garantit pas la confidentialité :
responsableservices@zemploi.com

Une plainte mettant en cause le directeur général est traitée par le **président du conseil d'administration**.

Frédéric Houle, président du CA
Zone Emploi d'Antoine-Labelle
plainedirection@zemploi.com

TRAITEMENT DES PLAINTES

Lors de la réception d'une plainte, le responsable de la qualité des services

- accuse réception de la plainte auprès du plaignant dans un délai de 72 heures;
- informe le plaignant de la recevabilité de sa plainte et des étapes de son traitement;
- fait les démarches requises pour assurer un traitement judiciaire de la plainte déposée;
- communique par écrit au plaignant, dans un délai de 30 jours suivant le dépôt de la plainte, les conclusions de son enquête et les modalités à suivre pour faire appel s'il est insatisfait.

- maintient un registre confidentiel des plaintes déposées et transmet un rapport semestriel non nominatif au conseil d'administration. Les documents relatifs à une plainte traitée sont conservés pour une durée de 5 ans. De plus, il voit à ce que le personnel de Zone Emploi soit formé et informé en vue de l'application conforme de la présente politique.

L'APPEL

Pour en appeler d'une décision rendue par le responsable de la qualité des services, le plaignant s'adresse au conseil d'administration dans un délai de 15 jours suivant la date de réception des conclusions de l'enquête.

Le président du conseil d'administration assure le traitement de cet appel et communique au plaignant la décision adoptée à la suite de la séance du conseil où l'appel est traité. Cette décision est finale.

Cette procédure de traitement des plaintes a été adoptée par le conseil d'administration de Zone Emploi le 19 décembre 2016.