
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 la clientèle ayant utilisé l'un des services offerts par Zone Emploi.

Définition d'une plainte

Dans le cadre de cette procédure, une plainte est l'expression écrite d'une insatisfaction d'une ou 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 une ou 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 de la personne plaignante.
- 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.
- La ou le 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 services ou à l'environnement.

Faits reliés à la prestation de services

- 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, une ou 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, s'adresser à tout membre du personnel.
- 2- Si requis, accorder un délai raisonnable au membre du personnel interpellé pour qu'il puisse répondre efficacement à son mécontentement.
- 3- Si la réponse fournie n'est pas satisfaisante, la personne plaignante 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. Le membre du personnel interpellé l'informerá 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.

Procédure à suivre pour porter plainte

La personne plaignante doit :

- 1- Déposer sa plainte par écrit ou par formulaire électronique auprès du responsable de la qualité de service ou du président du Conseil d'administration dans les délais prescrits.
- 2- Inscrire le mot « plainte » dans la partie supérieure de sa lettre ou utiliser le formulaire électronique approprié accessible à partir de notre site Internet : <https://zemploi.com/a-propos/>.
- 3- Indiquer ses coordonnées et décrire le motif de sa plainte, les démarches déjà entamées et la réponse reçue.
- 4- Exposer ses arguments et la solution recherchée.

La ou le plaignant adressant sa plainte par écrit doit indiquer son numéro de téléphone et son adresse postale.

Toute plainte ne mettant pas en cause la direction de Zone Emploi est traitée par David Bolduc, directeur général, responsable de la qualité des services.

Adresse postale :

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 l'anonymat : responsableservices@zemploi.com

Une plainte mettant en cause le directeur général est traitée par Stéphane Lapointe, président du conseil d'administration

Courriel :

L'utilisation du courriel ne garantit pas l'anonymat : plaintedirection@zemploi.com

Traitement des plaintes

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

- accuse réception de la plainte auprès de la ou du plaignant dans un délai de 72 heures;
- informe la ou le plaignant de la recevabilité de sa plainte et des étapes de son traitement;
- fait les démarches requises pour assurer un traitement judicieux de la plainte déposée;
- communique par écrit à la ou 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 y a insatisfaction;
- 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, des mesures sont prises afin que le personnel, ou la direction de Zone Emploi, dans le cas d'une plainte visant la direction, 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, la ou 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 à la personne plaignante 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 mise à jour et adoptée par le conseil d'administration de Zone Emploi le 19 décembre 2016 et mise à jour le 1^{er} mars 2023.