

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Place aux jeunes en région (PAJR) a élaboré ce document dans le but d'établir une procédure détaillée pour le traitement des plaintes des usagers. Cet outil vise à améliorer la qualité des services offerts à l'externe, analyser et comprendre les dysfonctionnements au sein de l'organisation et de son réseau, ainsi qu'à démontrer une volonté de mieux répondre aux attentes de nos usagers (les diplômés de 18-35 ans).

Important : PAJR peut procéder à des **mesures correctives directes uniquement en ce qui concerne les actions et procédures liées à la permanence et au conseil d'administration**. L'organisation ne peut intervenir directement dans la gestion des Place aux jeunes (PAJ) locaux, qui fonctionnent de manière autonome, ou sur les actes des membres du réseau, hormis dans les cas d'allégations de fraudes. De ce fait, à la suite d'une plainte, PAJR ne pourra que **suggérer des correctifs** communiqués au partenaire-promoteur du PAJ concerné et au plaignant.

Définitions

- **Plainte** : toute expression, orale ou écrite, d'insatisfaction ou récrimination adressée à PAJR concernant ses services, l'administration, le réseau ou le processus même de traitement des plaintes. Toute plainte doit faire l'objet d'un traitement et entraîne obligatoirement une réponse.
- **Usager** : personne qui fait appel aux services de PAJR.
- **Satisfaction du client** : perception de l'utilisateur sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

Étapes de la procédure

1. L'utilisateur formule sa plainte verbale ou écrite auprès de la direction générale adjointe ou, en cas d'absence, auprès de la direction générale de PAJR.
2. Pour être admissible, la plainte doit être **raisonnable, sérieuse et fondée sur des faits** reliés à la prestation de services reçus ou qu'il aurait dû recevoir, accompagnée d'un historique le plus **documenté** possible pour permettre sa **vérification**. **Toute plainte orale doit être déposée par écrit auprès de la direction pour entamer une procédure officielle.**

3. Sur réception de la plainte écrite, la direction de PAJR dispose de **5 jours ouvrables** pour aviser par écrit l'utilisateur de sa réception.
4. La direction de PAJR détermine la recevabilité de la plainte (voir les critères au point 2) :
 - a. Si la demande est jugée recevable, la direction de PAJR ouvre un dossier de plainte. Elle procède à son examen et effectue les suivis nécessaires auprès des membres de la permanence, du réseau ou de l'administration visés par la plainte.
 - b. Si la demande est jugée non recevable, la direction de PAJR informe le plaignant en lui expliquant les motifs de refus.
5. La direction prend connaissance de la plainte, recueille l'information pertinente qui lui est associée et détermine la suite à donner.
6. La direction dispose de **30 jours ouvrables** après la date de réception de la plainte pour communiquer par écrit à l'utilisateur les résultats et conclusion de son enquête menée avec impartialité.
7. Si l'utilisateur est insatisfait de la décision communiquée par la direction de PAJR, il peut demander que son dossier soit examiné par le conseil d'administration de PAJR.
8. Le cas échéant, la direction de PAJR soumet le dossier pour étude à la prochaine rencontre du conseil d'administration.
9. Le conseil d'administration évalue le dossier, se positionne et rend **une décision finale et sans appel** sur le processus d'action corrective à mettre en œuvre.

Clôture et archivage de la plainte

Les documents ayant permis le traitement de la plainte doivent être joints à la copie du courrier ou courriel de réponse et sauvegardés.

La plainte est conservée et archivée pendant une durée de **5 ans** à compter de la date de clôture du dossier.