



SERVICE ACCÈS-EMPLOI

Politique de gestion des plaintes

1. Mission

Service Accès-Emploi est un organisme qui offre une diversité de services spécialisés et personnalisés dans le domaine de la recherche d'emploi et des ressources humaines.

Tous nos services sont adaptés aux besoins qui nous sont exprimés et nous nous déplaçons sur l'ensemble du territoire du Témiscouata et des Basques. Nous allons aussi dans les régions de Kamouraska et de Rivière-du-Loup dans le cadre d'un projet spécifique dédié aux travailleurs expérimentés.

Tous nos services dédiés aux chercheurs d'emploi sont gratuits.

On accompagne la population et les employeurs dans le développement d'outils et de compétences qui permettent l'intégration et le maintien en emploi des travailleurs.

Parmi nos services, on retrouve :

- De l'aide à la recherche d'emploi, en individuel et/ou en groupe
- Des services d'orientation professionnelle
- Des services spécialisés pour les travailleurs expérimentés
- Une entreprise d'insertion socio-professionnelle
- Différents ateliers et/ou rencontres thématiques
- Des services en immigration
- Ainsi que des services en gestion des ressources humaines pour les employeurs

2. Valeurs

Les valeurs prédominantes du service à la clientèle de Service Accès-Emploi sont la courtoisie, le professionnalisme, le respect et la confidentialité, l'accomplissement, l'ouverture, la responsabilisation, la collaboration et l'engagement

3. Objectifs de la politique

L'objectif de cette politique de gestion des plaintes vise à assurer l'excellence d'un service à la

clientèle professionnel et adapté aux besoins des individus et d'effectuer une gestion efficace et équitable des plaintes, et ce, dans un délai raisonnable. Elle a aussi pour but l'amélioration continue de nos services.

4. Champs d'application

La politique de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel de Service Accès-Emploi, incluant les employés en formation embauchés dans le cadre du projet Livr'Avenir, entreprise d'insertion.

5. Définitions

- Plainte : Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par un client à l'égard des services reçus.
- Clientèle : La clientèle est représentée par toute personne bénéficiant de service d'aide à l'emploi (employabilité) et d'aide à la gestion des ressources humaines de Service Accès-Emploi (chercheurs d'emploi et employeurs). Elle se compose aussi de différents partenaires et collaborateurs. Pour ce qui est de la clientèle de l'entreprise d'insertion Livr'Avenir, elle représente les participants au projet (employés en formation), les différents partenaires et collaborateurs ainsi que les acheteurs de produits, biens et services du volet marchand de l'entreprise d'insertion.

6. Principes directeurs

- Qualité des services : La qualité des services offerts à la population est au cœur des préoccupations de Service Accès-Emploi.
- Simplicité et diligence : Les plaignants doivent être en mesure de communiquer librement leur insatisfaction à tout employé de Service Accès-Emploi en ayant l'assurance que leur commentaire sera traité avec sérieux et qu'ils recevront une réponse exprimée dans un langage clair et courtois.
- Confidentialité : Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, professionnelle et impartiale.

7. Politique concernant les garanties de la vente de biens et de services :

Pour ce qui est de la vente ou la location de produits de l'entreprise d'insertion Livr'Avenir et à l'Atelier-Boutique (projet préparatoire à l'emploi), l'acheteur reconnaît ne pas pouvoir bénéficier d'aucun échange, ni remboursement ni garantie suite à l'achat des biens.

8. Ordres professionnels

Comme certains de nos employés sont membres d'ordres professionnels (Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec et Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, notamment), dans certaines situations, les codes de déontologie pourraient servir de référence.

9. Partage des responsabilités

L'employé qui reçoit une insatisfaction verbale d'un client doit l'aviser de la procédure à suivre et il doit l'inviter à formuler sa plainte par écrit précisant les éléments suivants :

- Lieu et date des événements
- Nom de l'employé ou des employés concernés
- Problématique vécue
- Solutions proposées (s'il y a lieu)

10. La plainte

La plainte devra être acheminée à la direction de Service Accès-Emploi à l'adresse suivante :

Par la poste : 95, rue St-Joseph, Squatec (Québec) G0L 4H0

Par courriel : admin@accesemploi.org

Par télécopieur : 418 855-2776

La direction accusera réception de la plainte dans un délai de 15 jours. En son absence, c'est l'adjointe à la direction qui effectuera le traitement. Elle prendra connaissance de la plainte et collectera toute l'information jugée pertinente. Si la plainte concerne une attitude, un comportement ou un service donné, la direction évaluera le bien-fondé au regard des informations recueillies, elle élaborera une piste de solution et elle la communiquera au plaignant avec courtoisie, respect et diligence.

Si la plainte concerne la direction ou si le plaignant est insatisfait de la réponse ou du traitement de la plainte déposée, la plainte sera transmise à la présidence du conseil d'administration de Service Accès-Emploi.

Toutes les informations relatives à la plainte ainsi qu'à son traitement seront conservées dans un dossier spécifique à cet effet pour une période de 5 ans dans un endroit confidentiel.

10. Entrée en vigueur

La présente politique de gestion des plaintes est en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2014, date de son dépôt et son acceptation officielle par les membres du Conseil d'administration de Service Accès-Emploi.

*Notez que cette politique sera disponible sur le site Internet de l'organisme au www.accesemploi.org.