

# **PROCÉDURE DU SYSTÈME D'ACCRÉDITATION**

**RP-07, Version 4.0**

**Appels et plaintes**

**Septembre 2017**

## **Table des matières**

1. Objet
2. Champ d'application
3. Responsabilité
  - 3.1 Coordonnatrice nationale du programme
  - 3.2 Agents provinciaux du programme
  - 3.3 Producteurs, agents de validation, APP
4. Applicabilité
5. Procédure
6. Formulaires

## 1. OBJET

La procédure d'appels et de plaintes décrit la façon dont les appels logés et les plaintes reçues sont traités afin d'assurer une intervention diligente et uniforme.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La procédure d'appels et de plaintes s'applique à tous les appels logés et les plaintes reçues concernant le système d'accréditation du programme proAction à l'échelle provinciale ou nationale.

## 3. RESPONSABILITÉ

Les personnes suivantes ont la responsabilité de s'occuper des appels et des plaintes :

### 3.1 Coordonnatrice nationale du programme

La coordonnatrice nationale du programme (CNP) est responsable de gérer les appels et les plaintes d'envergure nationale qui ne peuvent être résolus par un administrateur provincial du programme (par ex., s'il y a un conflit d'intérêts).

### 3.2 Administrateurs provinciaux du programme (APP)

Les administrateurs provinciaux du programme sont responsables de gérer les appels et les plaintes à l'échelle provinciale. Les APP peuvent consulter la coordonnatrice nationale du programme avant de prendre une décision. Les APP ont la responsabilité de signaler les appels logés et les plaintes reçues à la coordonnatrice nationale du programme aux fins de la planification nationale.

### 3.3 Producteurs, agents de validation, APP

Quiconque souhaite loger un appel ou formuler une plainte a la responsabilité de s'adresser à l'APP ou à la coordonnatrice nationale du programme, conformément à la présente procédure, afin que le cas puisse être résolu.

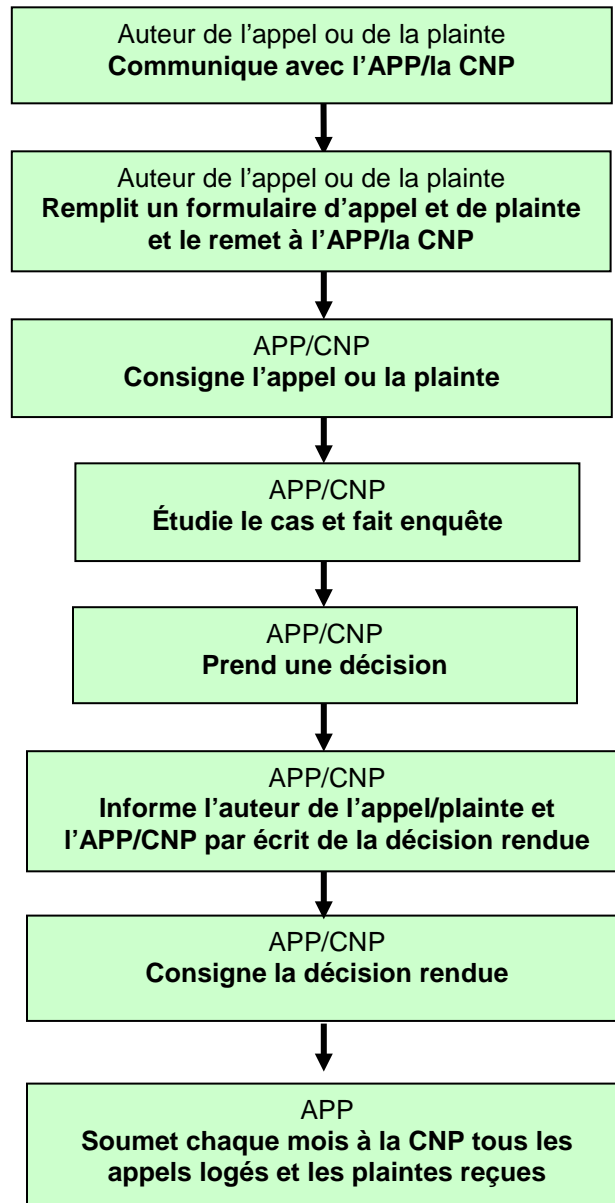
## 4. APPLICABILITÉ

Cette procédure d'appels et de plaintes dans le cadre du programme proAction s'applique à moins que la loi provinciale n'exige que de tels appels et plaintes soient portés conformément aux lois provinciales.

## 5. PROCÉDURE

Les appels et les plaintes doivent être acheminés et traités tel qu'illustré à la Figure 1. La procédure s'applique aux APP et à la coordonnatrice nationale du programme.

**Figure 1 : Processus de traitement des appels et des plaintes**



**Remarques :**

Les appels et les plaintes qui suivent peuvent être considérés de compétence provinciale :

1. Un producteur fait appel d'une décision d'accréditation (par ex., une révocation).
2. Un producteur ou un membre du public se plaint qu'un producteur accrédité ne respecte pas les exigences du programme proAction.
3. Un agent de validation se plaint au sujet de la paperasse, d'un autre agent de validation ou d'un agent de validation d'accompagnement.

Les appels et les plaintes qui suivent peuvent être considérés de compétence nationale :

1. Un agent de validation fait appel de la note obtenue lors du cours de formation de l'agent de validation ou d'une décision de retrait de son nom de la liste des agents de validation proAction qualifiés.
2. Un agent de validation se plaint d'un APP.
3. Un APP fait appel des conclusions ou des décisions suivant une vérification interne.
4. Un APP se plaint de la direction des PLC.

N'importe qui peut déposer une plainte concernant le système d'accréditation.

Les appels et les plaintes de compétence provinciale devraient être portés à l'attention de l'APP, tandis que les appels et les plaintes de compétence nationale devraient être portés à l'attention de la coordonnatrice nationale du programme. Si le bureau national reçoit un appel ou une plainte qui est considérée être de compétence provinciale, le bureau national pourra acheminer l'appel ou la plainte à l'APP concerné.

Si un producteur désire faire appel d'une décision ou de la révocation de son accréditation, il doit signifier son intention par écrit dans les 14 jours suivant réception du rapport de validation ou de l'avis de révocation d'accréditation et loger officiellement un appel dans les 30 jours suivant réception du rapport de validation ou de l'avis de révocation d'accréditation. Les mêmes délais s'appliquent à toutes les autres formes d'appel (par ex., un agent de validation dispose de 14 jours pour signifier son intention d'en appeler d'une note de cours et 30 jours pour loger officiellement un appel sur réception d'un avis de note de cours).

Tous les appels logés et les plaintes reçues sont consignés. Chaque mois, les APP doivent signaler à la coordonnatrice nationale du programme les appels et les plaintes reçus.

Chaque appel ou plainte est consigné sur un formulaire d'appel ou de plainte.

Les enquêtes faites en cas d'appel ou de plainte peuvent inclure l'examen de documents, des entrevues avec les personnes en cause et l'analyse des circonstances particulières du cas.

La coordonnatrice nationale du programme ou l'APP fournit la procédure d'appels et de plaintes sur demande.

## 6. FORMULAIRES

Voir les exemples de formulaires en annexe.

Formulaire d'appel et de plainte