

PROCÉDURE DU SYSTÈME D'ACCRÉDITATION

RP-07, Version 3.0

Appels et plaintes

Janvier 2007

Table des matières

1. Objet
2. Champ d'application
3. Responsabilité
 - 3.1 Coordonnatrice du programme national
 - 3.2 Agents provinciaux du programme
 - 3.3 Producteurs, validateurs, APP
4. Procédure
5. 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 Lait canadien de qualité (LCQ) 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 du programme national

La coordonnatrice du programme national (CPN) 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)

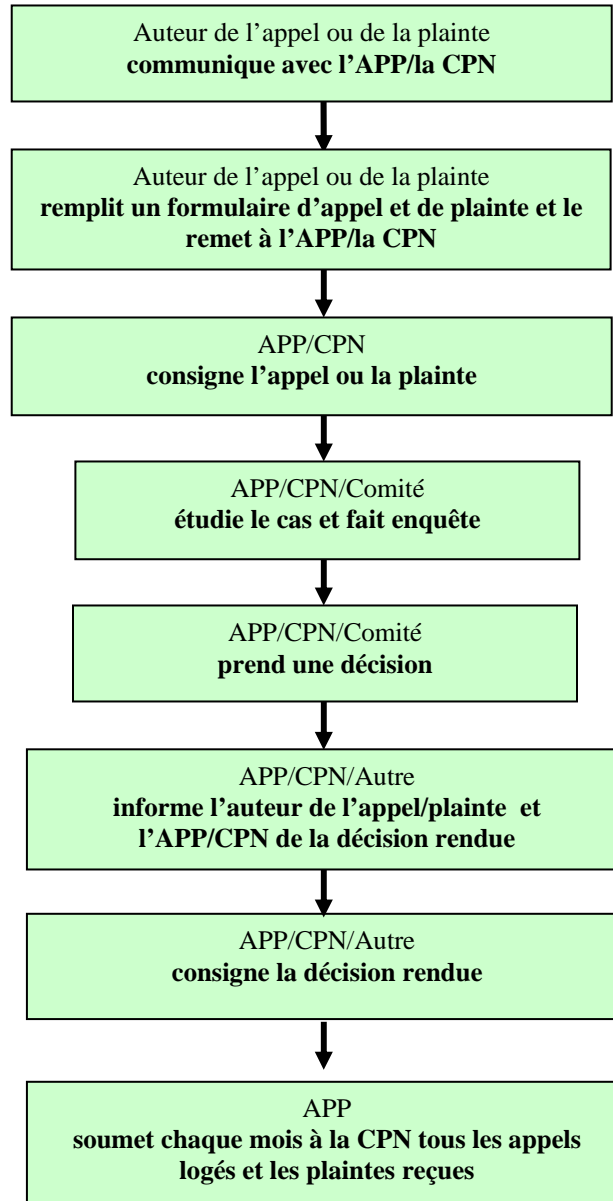
Les administrateurs provinciaux du programme sont responsables de gérer les appels et les plaintes à l'échelle provinciale. Les APP peuvent consulter la coordonnatrice du programme national avant de prendre une décision. Les APP ont la responsabilité de signaler les appels logés et les plaintes reçues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

3.3 Producteurs, validateurs, APP

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

4. PROCÉDURE

Les appels et les plaintes doivent être acheminés et traités tel qu'illustré à la Figure 1, à moins que l'APP ne soit tenu de se conformer à une législation provinciale régissant les appels. La procédure s'applique aux APP, à la coordonnatrice du programme national et aux comités des appels ou des plaintes. Les APP peuvent mettre sur pied des comités d'appel et de plainte pour prendre des décisions.

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 LCQ.
3. Un validateur se plaint au sujet de la paperasse, d'un autre validateur ou d'un validateur d'accompagnement.

Producteurs laitiers du Canada – Lait canadien de qualité

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

1. Un validateur fait appel de la note obtenue lors du cours de formation du validateur ou d'une décision de retrait de son nom de la liste des validateurs LCQ qualifiés.
2. Un validateur 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 du programme national. 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 de l'APP et loger officiellement un appel dans les 30 jours suivant réception du rapport de validation ou de l'avis de révocation d'accréditation de l'APP. Les mêmes délais s'appliquent à toutes les autres formes d'appel (par ex., un validateur 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 du programme national 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 du programme national ou l'APP fournit la procédure d'appels et de plaintes sur demande.

5. FORMULAIRES

Voir les exemples de formulaires en annexe.

Formulaire d'appel et de plainte