

PROCÉDURE DU SYSTÈME D'ACCRÉDITATION

PA-06

Appels et plaintes

Table des matières

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

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 à toutes 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 coordonnateurs provinciaux (CP) sont responsables de gérer les appels et les plaintes à l'échelle provinciale. Les CP peuvent consulter la coordonnatrice nationale du programme avant de prendre une décision. Les CP 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, CP

Quiconque souhaite loger un appel ou formuler une plainte a la responsabilité de s'adresser au CP 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 du programme proAction s'applique à moins que la loi provinciale n'exige que de tels appels et plaintes soient traités autrement.

5. Procédure

Les appels et les plaintes doivent être acheminés et traités tel qu'illustré ci-dessous. La procédure s'applique aux CP et à la coordonnatrice nationale du programme.

- L'auteur de l'appel ou de la plainte communique avec le CP/la CNP.
- L'auteur de l'appel ou de la plainte remplit un formulaire d'appel et de plainte et le remet au CP/à la CNP.
- Le CP/la CNP consigne l'appel ou la plainte.
- Le CP/la CNP étudie le cas et fait enquête.

- Le CP/la CNP prend une décision.
- Le CP/la CNP informe l'auteur de l'appel ou de la plainte et l'APP/CNP par écrit de la décision rendue.
- Le CP/la CNP consigne la décision rendue.
- Le CP soumet chaque mois à la CNP le nombre d'appels logés et de plaintes reçues au niveau provincial et national de même que la documentation nationale associée aux appels.

Remarques :

Les appels et les plaintes qui suivent sont 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.
4. Un producteur se plaint au sujet de l'évaluation de ses bovins.

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

1. Un agent de validation fait appel de la note obtenue lors du cours de formation en validation.
2. Décision de retirer un nom de la liste des agents de validation proAction qualifiés.
3. Un évaluateur fait appel de la note obtenue lors du cours de formation en évaluation des bovins.
4. Décision de retirer un nom de la liste des évaluateurs proAction qualifiés.
5. Un agent de validation se plaint d'un CP.
6. Un CP fait appel des conclusions ou des décisions suivant une vérification interne.
7. Un CP 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 du CP, 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 considéré de compétence provinciale, le bureau national pourra acheminer l'appel ou la plainte au CP pertinent.

Si un producteur désire faire appel d'une décision ou de la révocation de son accréditation ou d'une évaluation des bovins, il doit signifier son intention par écrit dans les 14 jours suivant réception du rapport de validation, de l'avis de révocation d'accréditation ou du rapport d'évaluation des bovins. Tout appel officiel doit être logé dans les 30 jours suivant la réception du rapport de validation, de l'avis de révocation d'accréditation ou du rapport d'évaluation des bovins.

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 CP doivent signaler à la coordonnatrice nationale du programme les appels et les plaintes reçus afin de faciliter les examens de gestion. Les appels de nature provinciale doivent être rapportés, mais toute la documentation justificative doit être maintenue au niveau de la province. Les appels de nature nationale doivent être rapportés, et la documentation justificative doit être soumise à la coordonnatrice nationale du programme.

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 les CP fournissent la procédure d'appels et de plaintes sur demande.

6. Formulaires

Voir les exemples de formulaires en annexe.

Formulaire d'appel et de plainte