

	Politique relative au règlement des plaintes	Issue 01 Revision: 03 Date: 01 juin 2018 Review by: H. Hunt Approval: D. Parkes
---	--	---

Objectif

Le but de cette politique est d'assurer une réponse positive et ouverte aux plaintes reçues par le DCBC et d'assurer à la fois la responsabilité et l'intégrité du système de certification DCBC.

Portée

Cette politique englobe toutes les plaintes jugées de nature plus sérieuse par rapport à l'intégrité du processus de certification DCBC. Les plaintes de nature moins grave peuvent ou non être soumises à l'intégralité de la politique telle qu'elle est écrite.

Responsabilité

Le Directeur Général a la responsabilité de veiller à ce que les plaintes soient examinées et traitées de manière rapide et professionnelle conformément à la politique ci-dessous. Le président du conseil doit être responsable de l'enquête sur tout appel tel que demandé par les plaignants ou d'autres parties prenantes.

Politique

La politique de la DCBC est que les plaintes relatives à l'intégrité du processus de certification DCBC seront traitées dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations et / ou preuves associées, conformément à la politique suivante:

I. Plainte

- 1) Introduction: Les plaintes relatives à l'application des politiques et procédures de DCBC peuvent être initiées par toute partie prenante, y compris les employeurs de personnel de plongée certifié DCBC, les chefs de plongée et les plongeurs individuels.
- 2) Déposer une plainte: Toutes les plaintes doivent être faites par écrit (c'est-à-dire une lettre ou un e-mail) au DG ou au président. Les réclamations reçues par le Président qui ne font pas explicitement référence au CEO seront transmises au CEO pour une première réponse. La documentation de la plainte doit inclure des informations justificatives crédibles, qui peuvent prendre la forme de documents ou de déclarations personnelles, pour étayer la plainte - voir Motifs de plainte ci-dessous. Les directeurs individuels peuvent transmettre les plaintes portées à leur attention par les parties prenantes au DG.
- 3) Motifs de plainte: Il est essentiel que toutes les plaintes soient fondées sur des faits. Les notes d'orientation suivantes sont fournies pour aider à garantir que le processus de plainte reste fiable et impartial:
 - a) L'objet d'une plainte peut être général (par exemple concernant une politique ou une procédure DCBC spécifique) ou spécifique (par exemple, se demander si une personne nommée a été certifiée correctement).
 - b) Une personne ou des personnes ayant une expérience personnelle directe du sujet de la plainte auront une qualité suffisante pour déposer une plainte.

	Politique relative au règlement des plaintes	Issue 01 Revision: 03 Date: 01 juin 2018 Review by: H. Hunt Approval: D. Parkes
---	--	---

- c) Les plaintes doivent fournir autant d'informations corroborantes que possible. Cela peut inclure des documents ou des déclarations de tiers / témoins.
 - d) Les plaintes impliquant un conflit d'intérêts perçu ne sont pas suffisamment crédibles sans corroborer ou étayer des informations.
 - e) Les preuves anecdotiques sont considérées comme un soutien douteux à toute plainte, c'est pourquoi des informations justificatives crédibles doivent être fournies.
 - f) Les plaignants doivent s'identifier (c'est-à-dire que les plaintes anonymes ne seront pas acceptées), mais l'identité du plaignant restera confidentielle au sein du DCBC.
- 4) Accusé de réception: Le DG accusera réception de la plainte, par écrit, au plaignant. Si c'est le DG qui reçoit la réclamation, il avisera par écrit le Président de l'administration de la réception de la plainte. Toutes les plaintes et / ou commentaires de nature pertinente seront enregistrés dans le journal des commentaires des clients (F-8.2.1-03).
- 5) Examen initial: le DG procédera à un examen initial de la plainte, y compris le dossier de toute personne impliquée, afin de déterminer:
- a) Que la documentation de base pour la certification est complète et vérifiée; et,
 - b) S'il existe des motifs de procéder à une enquête approfondie.
- 6) Enregistrement: S'il existe des motifs de poursuivre l'enquête, la plainte et toute action en résultant seront enregistrées dans le système de gestion de la qualité DCBC conformément aux sections 8.7 (Contrôle des résultats non conformes) et / ou 10 (Amélioration).
- 7) Enquête: le DG procédera à une évaluation complète des informations corroborantes fournies et demandera des informations supplémentaires au besoin pour mener à bien l'enquête.
- 8) Réponse initiale: Le DG informera le plaignant par écrit du résultat de son examen initial de la plainte et en enverra une copie au président. Le DG informera également le plaignant de la possibilité de contacter le président si le plaignant souhaite faire appel de la décision du PDG.

II. Processus d'appel

Si le plaignant décide de faire appel de la décision du PDG, il ou elle doit soumettre l'appel dans les 30 jours suivant la réception de la décision initiale de DCBC. La plainte est ensuite transmise au président, qui statuera comme suit:

- 1) Le DG mettra toutes les informations nécessaires à la disposition du président qui examinera la plainte pour confirmer que les politiques et procédures de DCBC ont été respectées ou violées. Si cela est jugé nécessaire, le Président peut impliquer un ou plusieurs directeurs dans la revue secondaire.
- 2) Si un soutien crédible à l'appel n'est pas disponible, une enquête complète ne se poursuivra pas et le dossier sera réputé clos.

 Diver Certification BOARD OF CANADA	Politique relative au règlement des plaintes	Issue 01 Revision: 03 Date: 01 juin 2018 Review by: H. Hunt Approval: D. Parkes
---	---	---

- 3) S'il existe des motifs de poursuivre l'enquête sur la plainte, ou des doutes quant à l'intégrité du processus de certification, le président informera le conseil d'administration dans son ensemble de la situation et mettra en œuvre une enquête complète (examen secondaire).
- 4) Les résultats de l'examen secondaire seront considérés comme définitifs et, si nécessaire, seront enregistrés dans le système de gestion de la qualité de DCBC conformément aux sections 8.7 (Contrôle des résultats non conformes) et / ou 10 (Amélioration).
- 5) Le PDG, ou le président, le cas échéant, avisera alors le plaignant du résultat de l'examen initial et / ou secondaire et l'affaire sera réputée close à moins que de nouvelles informations justificatives ne soient disponibles. Si de nouvelles informations crédibles sont fournies, un nouveau processus de plainte sera lancé et le processus recommencé.