



## Processus de plainte et d'appel du Programme d'apprentissage et de qualification professionnelle des métiers et professions (AQPMP)

### Introduction

Tous les efforts sont déployés pour garantir que le Programme d'apprentissage et de qualification professionnelle des métiers et des professions est équitable, transparent, et clair pour les employeurs et les apprentis tout au long du processus de certification professionnelle.

À l'occasion, il arrive que des apprentis ou des employeurs estiment que les règles n'ont pas été appliquées correctement ou que les exigences ne reflètent pas adéquatement leur situation particulière.

Deux processus distincts — l'un pour les plaintes, l'autre pour les appels — sont en place pour répondre aux préoccupations des employeurs et des apprentis.

### Plaintes

Un employeur ou un apprenti peut déposer une plainte s'il estime que le niveau de service ou le traitement qu'il a reçu de la part de son agent de perfectionnement professionnel ou d'un autre employé du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MECF) n'est pas à la hauteur de ce que l'on pourrait raisonnablement attendre, ou si la législation ou les politiques n'ont pas été respectées.

Par exemple, une plainte pourrait viser un cas de transmission de mauvais renseignements, un contrat ou un registre conservé trop longtemps, ou le service à la clientèle. Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez suivre le processus suivant :

1. Communiquez avec votre agent de perfectionnement professionnel. Il pourrait ne s'agir que d'un malentendu à clarifier.
2. Si une discussion avec votre agent de perfectionnement professionnel se révèle insuffisante pour régler votre plainte, expliquez la situation, par courrier ou par courriel, au superviseur de votre agent (son superviseur peut être un gestionnaire ou un directeur régional).
3. Si vos échanges avec le superviseur de votre agent de perfectionnement professionnel ne suffisent pas à régler le problème, adressez-vous, par courrier ou par courriel, à son directeur régional, et expliquez-lui la situation.



4. Si le directeur régional n'a pas réglé votre plainte, communiquez, par courrier ou par courriel, avec le directeur ou le directeur adjoint du programme d'apprentissage et de qualification professionnelle au 867-767-9351, poste 71152.
5. Si vous n'arrivez toujours pas à une résolution satisfaisante, vous pouvez écrire au sous-ministre adjoint de la Division de la main-d'œuvre et de la sécurité du revenu, au sous-ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, ou au ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation.

### Appels

On parle d'appel lorsqu'un apprenti ou un employeur demande une révision d'une décision qui, à son avis, n'a pas été prise correctement par l'agent de perfectionnement professionnel ou l'agent de l'AQPMP en vertu de la *Loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle des métiers et professions* et du *Règlement sur l'apprentissage et la qualification professionnelle des métiers et professions*. Les appels portent sur des circonstances très précises et ne couvrent que les résiliations, les annulations, et les refus. Si vous souhaitez en appeler d'une décision, suivez les indications suivantes :

1. Vous devez présenter votre appel à la Commission de l'apprentissage et de la qualification professionnelle des métiers et professions dans les 30 jours suivant la date de réception de la résiliation, de l'annulation, ou du refus.
2. L'avis d'appel doit être remis au président de la Commission de l'apprentissage et de la qualification professionnelle des métiers et professions, au directeur du programme d'apprentissage et de qualification professionnelle, ainsi qu'à toutes les parties au contrat d'apprentissage.
3. L'avis d'appel doit :
  - (a) être présenté par écrit;
  - (b) préciser les raisons de l'appel;
  - (c) être signé par l'appelant.
4. Pour en savoir plus sur la façon d'en appeler d'une décision, adressez-vous à votre agent de perfectionnement professionnel ou communiquez avec le directeur ou le directeur adjoint du programme d'apprentissage et de qualification professionnelle au 867-767-9351, poste 71152.

Pour en savoir plus sur le processus d'appel, consultez les paragraphes 8(1), 14(4) et 15(3) de la *Loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle des métiers et professions*.



Dans certains cas, une plainte et un appel peuvent être liés. Par exemple, lorsqu'un apprenti croit que des problèmes d'inscription à un cours ou à un programme ont contribué à ce qu'il ne soit pas inscrit à temps. Un agent de perfectionnement professionnel ou un représentant du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation vous guidera tout au long du processus et vous indiquera si vous devez soumettre une plainte ou un appel.

Pour obtenir de l'aide dans le cadre du processus d'appel, ou si vous avez d'autres questions, rendez-vous à votre centre de services local du MECF aux adresses indiquées au <https://www.ece.gov.nt.ca/fr/centre-de-services-du-mecf> ou téléphonez au personnel de l'AQPMP au 867-767-9351, poste 71152.