

Directive sur le traitement des plaintes en provenance de l'externe

1. Objet de la directive

La présente directive détermine le processus à suivre en ce qui a trait à l'analyse des plaintes reçues de l'externe. Pour ce qui est des plaintes en provenance de l'interne, le Collège dispose de politiques, de règlements et de procédures qui viennent encadrer leur traitement.

2. Définitions

- a) « *intéressé* » : toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte.
- b) « *plaignant* » : toute personne en provenance de l'externe, qu'elle soit le parent d'un étudiant, un ancien étudiant, un fournisseur, un client, etc.
- c) « *plainte* » : signification du mécontentement d'une ou de plusieurs personnes à l'égard des services dispensés, reçus ou offerts ou sur l'application d'une mesure, d'un règlement ou d'une procédure.
- d) « *responsable de l'analyse des plaintes* » : le secrétaire général est la personne désignée pour recevoir, analyser, traiter et intervenir dans tous les cas de plaintes, conformément aux différentes dispositions des Lois, politiques, règlements et directives de l'institution.
- e) « *unité administrative* » : ensemble des services du Collège Lionel-Groulx.

3. Fonctions du responsable de l'analyse des plaintes externes

La responsabilité du traitement des plaintes est assumée par le secrétaire général. Il veille au respect des droits des plaignants et au traitement diligent de leur plainte.

4. Formulation et réception de la plainte

Une plainte en provenance de l'externe doit être formulée par écrit. Le plaignant doit :

- Inclure son nom, son prénom et un numéro de téléphone.
- Exposer sommairement les faits qui justifient sa demande en précisant les circonstances de temps et de lieu de l'action ou de l'omission.
- Ajouter tous les renseignements ou les documents qu'il juge utiles au traitement de sa plainte.

Le secrétaire général devra vérifier l'identité du plaignant et devra prendre tous les moyens afin que les renseignements relatifs à une plainte soient portés à l'attention de toutes les unités administratives concernées.

Le dossier de plainte demeure confidentiel et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès. Le Collège doit informer toutes les personnes impliquées dans l'analyse d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

5. Analyse des plaintes

Les étapes relatives au traitement d'une plainte sont :

- Le secrétaire général évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci soit formulée par une personne en provenance de l'externe (étudiants, parents, etc.) et qu'elle porte sur des éléments de juridiction du Collège.
- Au début du processus d'analyse d'une plainte, le secrétaire général achemine un avis de réception à la personne ou à l'unité administrative visée par celle-ci et l'invite à lui présenter par écrit ses observations en lien avec le dossier. Il communique ensuite l'information reçue au plaignant afin que celui-ci puisse présenter ses propres observations.
- Le secrétaire général peut inviter le plaignant à rencontrer les intéressés afin que les deux parties puissent s'entendre et ainsi régler le différend qui les oppose. Si la tenue d'une telle rencontre s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le secrétaire général poursuivra l'analyse de la plainte.
- Après l'analyse de la plainte, le secrétaire général en détermine le bien-fondé. Une plainte est fondée s'il a été possible de constater, sur la base des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont effectivement pas été respectés en regard des services offerts, donnés ou reçus.
- Le secrétaire général achemine par écrit au plaignant et à l'intéressé le résultat de l'analyse de la plainte.

Contrairement à la Loi sur l'instruction publique, la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel n'inclut aucune référence juridique en matière de traitement des plaintes. Le Collège n'est donc pas dans l'obligation de se doter d'une procédure légale à cet effet. Cette directive ne contribue qu'à assurer une analyse juste et équitable des plaintes en provenance de l'externe.