



Collège Ellis

ENGAGEMENT - DÉPASSEMENT - SERVICE

Drummondville - Trois-Rivières - Longueuil - Montréal

POLITIQUE ET PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES LITIGES

COLLÈGE ELLIS

Campus de Drummondville (incluant les installations de Montréal et de Longueuil)
Campus de Trois-Rivières (incluant les installations de Longueuil)

Adopté au CA le 3 février 2011
Mise à jour – 26 octobre 2012

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. OBJECTIFS.....	3
3. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	3
4. DÉMARCHE.....	4
4.1 PLAINTÉ	4
4.2 RESPONSABILITÉS ET CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ.....	4
4.3 PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET LITIGES	5
5. CONCLUSION.....	5
6. FORMULAIRE DE PLAINTÉ	6

1. INTRODUCTION

Le Collège Ellis privilégie une qualité de vie étudiante basée sur des valeurs d'engagement, de dépassement et de service. **Étudiants, membres du personnel ou citoyens**, tous sont au cœur des préoccupations du Collège afin de maintenir et développer une qualité de services à la hauteur de leurs attentes. La communication entre l'étudiant et l'ensemble des intervenants du Collège favorise quotidiennement le règlement rapide d'irritants afin d'assurer une qualité de services reconnue depuis de nombreuses décennies. Cependant, en cas d'insatisfaction de la part d'un étudiant ou d'un citoyen et dans le cadre d'un processus de gestion axé sur l'amélioration continue, le Collège implante une politique et un processus de traitement des plaintes comprenant **une démarche de résolution de problèmes rapide et efficace au niveau où il se situe** avec les intervenants directement concernés par la situation.

2. OBJECTIFS

La politique et le processus de traitement des plaintes et des litiges visent à établir une démarche simple, efficace, uniforme, logique, chronologique et transparente du traitement de problèmes qui se posent dans le cadre des relations entre les membres de la communauté interne et externe du Collège Ellis, à partir du moment du **dépôt d'une plainte écrite** jusqu'à la résolution du problème et la décision de la direction. De plus, le processus permet à celle-ci d'avoir une vue d'ensemble de la situation et, s'il y a lieu, d'intégrer les correctifs appropriés dans son cycle de gestion.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Toute plainte doit être considérée positivement comme une façon de signaler ce qui semble être un écart entre la réalisation d'une activité, la norme fixée par le Collège et les attentes de la clientèle afin, s'il y a lieu, de procéder aux ajustements pertinents. La procédure est appliquée en toute confidentialité dans un esprit de soutien et de conciliation, tout en privilégiant, dans un premier temps, une approche informelle entre les individus afin de permettre un dialogue. Cette étape peut s'avérer suffisante.

Le processus général de traitement des plaintes respecte tout processus particulier déjà établi dans les politiques, codes, guides ou conventions collectives de travail du Collège **et se traite directement et rapidement au niveau où il se situe.**

Toute personne impliquée dans un litige a le droit d'être assistée dans sa démarche par une personne de son choix ou conformément aux dispositions des conventions collectives pour le personnel du Collège.

Comme responsable du bon fonctionnement des activités et de la sécurité de ses occupants, la direction du Collège peut surseoir à la présente politique lorsqu'une situation qui, par sa nature et sa gravité, nécessite une intervention immédiate parce qu'elle est susceptible de causer un préjudice au Collège, à ses employés ou à ses étudiants.

Les parties en cause s'engagent à suivre la procédure.

4. DÉMARCHE

4.1 PLAINTÉ

C'est l'expression officielle auprès de la direction du Collège d'un mécontentement d'une personne ou d'un groupe contre quelque chose ou quelqu'un. La plainte peut être de nature administrative, opérationnelle, disciplinaire ou déontologique. **Elle est rédigée et signée par le plaignant.** Elle doit comprendre les circonstances permettant à première vue de décider du bien-fondé de cette plainte et **elle est acheminée directement au bureau du directeur des études du Collège qui est le répondant** de l'application du processus de traitement pour une plainte.

4.2 RESPONSABILITÉS ET CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ

Tout **employé ou étudiant** a la responsabilité de tenter le règlement d'un conflit ou d'un litige dont il est témoin ou qui lui est confié par un employé, un étudiant ou un visiteur. Informellement, sur la base de relations saines et respectueuses, il peut, dans la mesure de ses compétences et de ses capacités, tenter un rapprochement des parties en cause.

Sur une base hiérarchique, tout **supérieur** doit tenter de résoudre un conflit ou un litige dans son service ou dans son programme qui implique le personnel ou les étudiants dont il a la responsabilité. Dans l'impossibilité d'en venir à une solution satisfaisante, la procédure établie dans la politique menant au dépôt officiel d'une plainte est mise de l'avant. Dans tous les cas, un rapport circonstancié doit être transmis au répondant.

Le répondant

- Reçoit la plainte, en accuse réception par écrit auprès du plaignant et maintient une liaison avec celui-ci.
- Assure l'administration de la plainte durant tout le processus de traitement.
- Maintient les registres de contrôle.
- Informe le plaignant des conclusions.
- Prépare et transmet les rapports appropriés au directeur général.
- Participe à la confection du rapport annuel.

Le personnel

Tout employé qui, dans le cadre de ses fonctions, reçoit du répondant une demande d'information, de vérification ou d'enquête afin de vérifier la nature et les éléments de la plainte doit traiter la demande avec diligence afin d'assurer un traitement rapide et approprié de la plainte.

L'étudiant

Tout étudiant ou groupe d'étudiants qui, dans le cadre d'une enquête, reçoit du répondant une demande d'information ou de vérification afin de vérifier la nature et les éléments de la plainte doit traiter la demande avec diligence afin d'assurer un traitement rapide et approprié de la plainte.

Le directeur général

- Assure la réalisation continue du processus de traitement des plaintes dans l'ensemble du Collège.
- Maintient des contacts appropriés avec les membres de la direction concernant l'application de la politique et du processus de traitement des plaintes.
- Maintient des contacts ponctuels avec le répondant afin d'avoir une vision d'ensemble de la situation du Collège.
- Intervient dans la résolution des problèmes lorsque les décisions relèvent de son autorité.
- Reçoit et analyse le rapport annuel de gestion des plaintes afin d'améliorer le processus général de gestion du Collège.

4.3 PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET LITIGES

Le Collège est soucieux de maintenir un excellent climat de vie, de travail et d'apprentissage. Ainsi, le traitement d'une plainte doit se faire dans les plus brefs délais. Le processus de traitement d'une plainte débute dès qu'elle est soumise à une personne au Collège. Le traitement administratif de la plainte doit commencer au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant son dépôt à la direction des études.

La procédure comporte quatre (4) étapes

Première étape : *Rédaction et soumission de la plainte*

La personne ou le groupe de personnes plaignantes présente par écrit la plainte. La description doit comprendre les éléments nécessaires à la bonne compréhension, notamment le ou les faits reprochés, les personnes impliquées (le nom de toutes les personnes), le lieu et le moment précis de l'événement (date et heure). Un formulaire est présenté en annexe de la présente politique.

Deuxième étape : *Analyse de la plainte*

Le répondant analyse la plainte écrite avec la personne responsable de la direction à laquelle est rattachée la personne faisant l'objet de la plainte ou avec le coordonnateur du programme.

Troisième étape : *Médiation*

Le répondant intervient comme médiateur entre les parties ou mandate une personne pour agir à ce titre. Chaque partie est rencontrée individuellement et, au besoin, une ou des rencontres des deux parties en présence du médiateur sont organisées dans le but de bien comprendre les motifs et les éléments de la plainte et de tenter un règlement de la situation à la satisfaction des parties impliquées.

Quatrième étape : *Décision et recommandations*

Le répondant, après analyse de la situation et après les consultations appropriées, rend sa décision et transmet ses recommandations par écrit à la personne plaignante, au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables suivant le début du traitement, sauf pour des raisons de force majeure. La décision est irrévocable.

5. CONCLUSION

La politique et le processus de traitement des plaintes et des litiges sont des outils qui permettent d'assurer au personnel, à la clientèle étudiante et aux autres usagers une qualité de services répondant à leurs besoins. Ce processus simple et rapide permet d'assurer une gestion adéquate des différents problèmes.

FORMULAIRE DE PLAINTE

Nom de la personne qui porte plainte :

(Pour un groupe, fournir la liste des personnes, programme d'études, service, etc.)

Nom de la personne visée par la plainte :

Nature de la plainte :

(Description détaillée des faits, des événements, des circonstances ou des agissements afférents à la plainte. Au besoin, annexer d'autres pages. NE PAS joindre à votre plainte des renseignements confidentiels d'ordre médical.)

(Veuillez utiliser le verso de cette feuille, au besoin)

J'ai rencontré la personne visée par cette plainte pour tenter de trouver un accord le (date) : _____

Je n'ai pas rencontré la personne visée par cette plainte parce que :

Signature (ou porte-parole du groupe) : _____

Date : _____

Reçu le :

Signature du DÉ :