

## **PERSONNES CONCERNÉES**

La présente politique s'adresse au personnel du Campus Notre-Dame-de-Foy desservant les étudiants.

## **OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

- Préciser les orientations du Campus Notre-Dame-de-Foy en matière d'amélioration constante de la qualité des services aux étudiants.
- Promouvoir une approche des plus respectueuses.
- Développer une prestation de qualité.
- Établir clairement la démarche à suivre pour la réception et le traitement des différends et des plaintes en provenance des étudiants concernés.
- Préciser les rôles et les responsabilités des acteurs dans l'ensemble du processus relatif au traitement des différends et des plaintes, de la réception à la mise en place des correctifs.
- Fournir à la Direction et au personnel, les informations nécessaires à la prévention des différends et des plaintes, tout en fournissant des opportunités quant à l'amélioration constante de la qualité des services aux étudiants.

## **RESPONSABILITÉ**

- Le directeur général est responsable de la diffusion et de la mise à jour de la présente politique.
- Le directeur général est responsable, en collaboration avec les cadres et le personnel du Campus Notre-Dame-de-Foy affecté au service identifié, de l'application de cette politique.

## **DÉFINITIONS**

- **ÉTUDIANTS** : Les étudiants et les parents.
- **DIFFÉREND** : Mécontentement ou désaccord entre un étudiant et un représentant du Campus concernant un service obtenu et dont le règlement est possible et peut être satisfaisant dans le déroulement normal et habituel des opérations du service concerné.
- **PLAINTES** : Mécontentement d'un étudiant concernant un aspect ou découlant du service obtenu et dont le règlement est impossible ou insatisfaisant dans le déroulement normal et habituel des opérations du service concerné. La situation nécessite l'intervention formelle de la Direction de l'établissement.

## EXCLUSIONS

- Les plaintes en provenance du personnel et celles portant sur les compétences d'un membre du personnel.

## LA POLITIQUE

- Dans un souci d'amélioration constante de la qualité de ses services aux étudiants, le Campus Notre-Dame-de-Foy désire recueillir et traiter formellement les différends et les plaintes en provenance de ses étudiants.
- Le Campus informe ses étudiants de la politique de l'établissement en matière de règlement des différends et des plaintes.
- Les différends et les plaintes en provenance des étudiants sont reçus, traités et suivis non pas dans une perspective coercitive, mais bien dans un esprit constructif d'amélioration continue des services, dans le respect des étudiants et des ressources humaines du Campus.
- L'expression du différend ou de la plainte peut se faire verbalement, mais de préférence par écrit.
- Le traitement des différends et des plaintes demeure confidentiel et fait l'objet d'un dossier administratif spécifique.
- Les différends sont traités par le gestionnaire du service concerné en collaboration avec les cadres et les employés dudit service.
- Les plaintes sont traitées par le directeur des Services aux étudiants et à la collectivité en collaboration avec les gestionnaires et le personnel concernés.
- La décision du gestionnaire relativement à un différend devient une plainte si elle est contestée par l'étudiant.
- Nonobstant le droit des plaignants à entamer des procédures juridiques, la décision du directeur des Services aux étudiants et à la collectivité relativement à une plainte ne donne pas lieu à d'autres procédures administratives dans le cadre de la présente politique.

## LA PROCÉDURE

- **DIFFÉREND** : Un étudiant insatisfait d'un service reçu soumet son différend au représentant du Campus ayant rendu ledit service.
- L'employé tente de régulariser la situation sur-le-champ dans la mesure du possible. Le supérieur immédiat est mis à contribution, si nécessaire et si possible.
- Si la situation ne peut être régularisée sur-le-champ à la satisfaction de l'étudiant, ce dernier est informé qu'il peut s'adresser à la Direction des services aux étudiants et à la collectivité afin de porter plainte.

- PLAINTÉ : Un étudiant mécontent d'un service obtenu du Campus Notre-Dame-de-Foy ou insatisfait du résultat découlant du traitement de son différend avec le Campus peut formuler une plainte au directeur des Services aux étudiants et à la collectivité.
- La plainte peut être formulée verbalement ou, de préférence, par écrit. Elle doit faire état des informations détaillées concernant le service reçu (date, service ou direction, les personnes rencontrées, la nature du mécontentement, etc.).
- Le directeur des Services aux étudiants et à la collectivité détermine la recevabilité de la plainte. Il peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne plaignante. Toute plainte en provenance d'un plaignant anonyme n'est pas recevable.
- Si la plainte est retenue, le directeur des Services aux étudiants et à la collectivité l'évalue et l'analyse dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Il détermine les différentes modalités qu'il utilisera et l'opportunité de s'adjoindre une ou des personnes-ressources dans le processus. Il fait le suivi des mesures correctives mises de l'avant à la suite de la plainte, le cas échéant, tant à l'intérieur du Campus qu'après de la personne ayant porté plainte.
- Le directeur des Services aux étudiants et à la collectivité peut convenir de déléguer l'une ou l'autre des étapes du processus d'évaluation, d'analyse et de suivi à une personne qu'il mandate à cet effet.
- Un dossier confidentiel est constitué pour chacune des plaintes retenues. La tenue et la conservation du dossier de plainte sont sous la responsabilité du secrétariat de la Direction des services aux étudiants et à la collectivité.
- Le directeur des Services aux étudiants et à la collectivité, à l'intérieur du délai prescrit (10 jours ouvrables), informe la personne qui a porté plainte de ses conclusions et, le cas échéant, des suites qui seront données.

**Note :** Le masculin est utilisé dans la présente politique sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.