

Politique de gestion et de traitement des plaintes

Adoptée par le conseil d'administration le 21 mai 2019¹

¹ Cette politique remplace la Procédure de traitement des plaintes étudiantes adoptée par le conseil d'administration le 26 octobre 2012.

Table des matières

1	PRÉAMBULE.....	3
2	OBJECTIFS	3
3	PRINCIPES.....	3
4	CHAMP D'APPLICATION.....	4
5	RESPONSABILITÉS	4
6	CHEMINEMENT DES PLAINTES	5
7	ÉVALUATION DE LA POLITIQUE.....	6
8	ENTRÉE EN VIGUEUR	7

1 PRÉAMBULE

L'École de sténographie judiciaire du Québec (l'École) a le souci constant de maintenir un climat propice à la communication dans un environnement où sont privilégiées les relations harmonieuses entre les divers intervenants. Par le fait même, l'École reconnaît à l'étudiant le droit de recevoir un enseignement de qualité dans un climat sain. Conséquemment, elle a la volonté de mettre en place une procédure simple et efficace par laquelle un étudiant peut faire connaître à la direction son insatisfaction quant aux services rendus ou encore régler rapidement un litige qui pourrait l'opposer à un membre du personnel de l'École.

2 OBJECTIFS

La présente Politique a pour but :

- D'encourager le dialogue entre le personnel et les étudiants et ainsi de concourir à favoriser la réussite éducative à tous les points de vue.
- D'apporter des solutions à des difficultés ou des problèmes que pourraient vivre les étudiants lors de leur passage à l'École.
- D'assurer le traitement équitable des plaintes dans le respect des droits des personnes concernées et des politiques et règlements en vigueur à l'École.
- D'éviter que l'auteur d'une plainte soit victime de représailles.

3 PRINCIPES

La présente Politique s'appuie sur les principes suivants :

- Une insatisfaction fondée mérite qu'on lui accorde toute l'attention requise.

-
- Le règlement d'un litige passe d'abord par le dialogue entre un membre du personnel et un étudiant concernés par une situation.
 - Toute plainte est traitée dans le plus strict respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels.
 - Le processus de gestion et de traitement d'une plainte est simple et efficace.

4 CHAMP D'APPLICATION

La présente Politique s'applique pour toutes les plaintes portant sur les services rendus par le personnel de l'École.

Les recours en ce qui a trait aux révisions de notes sont du ressort de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages*. Pour une plainte de harcèlement, il faut se référer à la *Politique contre le harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail* alors qu'un dévoilement ou une plainte pour des violences à caractère sexuel sont traités dans le cadre de la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*².

5 RESPONSABILITÉS

Le **personnel** et les **étudiants** ont pour responsabilité de prendre connaissance de la Politique et de s'y conformer.

² Pour consulter ces politiques, suivre le https://ecoledestenographie.ca/wp-content/uploads/2019/07/ESJ_Politique-visant-%C3%A0-pr%C3%A9venir-et-%C3%A0-combattre-les-violences-%C3%A0-caract%C3%A8re-sexuel-VCS.pdf

Le **directeur général** est responsable de l'application de la Politique. À ce titre, il doit s'assurer du respect de la procédure de gestion et de traitement des plaintes et des délais prévus pour le cheminement et la conclusion desdites plaintes.

Dans le cas où ce serait le Directeur général sur lequel il y aurait une plainte, ce serait à la présidence du CA ou à toute autre personne désignée par le CA de traiter la plainte, selon le même processus.

Le **conseil d'administration** est responsable de l'approbation de la Politique.

6 CHEMINEMENT DES PLAINTES

Première étape : échange

Plainte envers un membre du personnel

Avant de déposer une plainte écrite, l'étudiant entre en contact avec le membre du personnel concerné par la plainte et les deux parties tentent de s'entendre entre elles pour régler le litige. Si l'étudiant juge que cette démarche peut entraîner des mesures de représailles à son égard, il rencontre d'abord le directeur général. La rencontre peut se faire par un moyen virtuel ou un entretien téléphonique.

Plainte à propos d'un service reçu

L'étudiant s'adresse au directeur général pour lui faire part de son mécontentement. Ce dernier, dans un maximum de quatorze (14) jours, propose des solutions pour atténuer ou corriger dans la mesure du possible l'objet de l'insatisfaction.

Deuxième étape : présentation d'une plainte formelle

Si la démarche suggérée à la première étape échoue, l'étudiant dépose auprès du directeur général une plainte écrite à l'aide du formulaire prévu à cette fin disponible au bureau du directeur général ou sur le site Internet de l'École.³

Le directeur général dispose de quatorze (14) jours pour s'occuper de la gestion et assurer le suivi de la plainte. Pour traiter la plainte, il peut recourir, selon la nature et la gravité, à des moyens tels :

- Rencontres individuelles ou de groupe avec les personnes concernées ou celles ayant été témoins. Les rencontres peuvent se faire par un moyen virtuel ou un entretien téléphonique.
- Proposition d'une démarche de médiation.
- Recueil de suggestions d'amélioration d'un service.

Troisième étape : décision

Le directeur général rencontre la personne qui a porté plainte pour l'informer de sa décision. La rencontre peut se faire par un moyen virtuel ou un entretien téléphonique. Il peut aussi, selon les cas et s'il le juge à propos, transmettre sa décision par écrit.

La décision rendue par le directeur général est sans appel.

7 ÉVALUATION DE LA POLITIQUE

Le conseil d'administration reçoit annuellement un rapport (non nominatif) sur le traitement des plaintes.

³ À consulter sur https://ecoledestenographie.ca/wp-content/uploads/2019/07/ESJ_Formulaire_plainte2019.pdf

Au besoin, et sur recommandation du directeur général, le conseil lui demande de lui soumettre des amendements.

8 ENTRÉE EN VIGUEUR

La Politique entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration.