

PROCÉDURE POUR LE RÈGLEMENT DES LITIGES ET LA GESTION DES PLAINTES

(version 9/06/09)

CADRE RÉGLEMENTAIRE :

La présente procédure est complémentaire aux politiques et règlements et contrats en vigueur au Cégep de Lévis-Lauzon.

1. Politique d'évaluation des apprentissages;
2. Règlement numéro 11 sur certaines conditions de vie;
3. Politique contre le harcèlement sexuel;
4. Politique contre toute forme de violence (en préparation);
5. Conventions collectives en vigueur;
6. Charte des droits et devoirs des étudiants (projet);
7. Politique de gestion des cadres;
8. Énoncé sur l'interculturel (projet);
9. Code de conduite des utilisateurs des services informatiques du Cégep de Lévis-Lauzon;
10. Politique-cadre de gestion des ressources humaines

À qui s'adresse la procédure de règlement des litiges et la gestion des plaintes :

La procédure est accessible à tous.

- Tout étudiant ou groupe d'étudiants peut déposer une plainte envers un étudiant ou un groupe d'étudiants ou envers un employé ou groupe d'employés ;
- Tout employé ou groupe d'employés peut déposer une plainte envers un étudiant ou un groupe d'étudiants ou envers un employé ou groupe d'employés.

Information :

- La procédure est transmise à tous les employés par les responsables de Services et elle est publiée dans l'agenda étudiant (ou son équivalent) et dans l'Informatin au début de chaque session.

Les principes qui encadrent la procédure sont :

- L'application de la procédure se fait dans un esprit de *soutien* et de *conciliation*.
- La recherche de solutions garantit le *respect des droits* de tout individu ou du groupe concerné.

- Toute personne impliquée 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.
- Toute personne qui intervient dans le processus de gestion des plaintes doit respecter la plus stricte *confidentialité*.
- La Direction du cégep reconnaît la procédure de gestion des plaintes comme un moyen d'assistance professionnelle.
- Les parties en cause s'engagent à suivre la procédure.
- Le Cégep est responsable du bon fonctionnement des activités et de la sécurité de ses occupants, en conséquence, il peut intervenir sans suivre la présente procédure lorsqu'une situation qui, par sa nature et gravité, nécessite une intervention immédiate parce qu'elle est susceptible de causer un préjudice au Collège, à ses employés ou étudiants.
- Une plainte doit être déposée au plus tard un mois après le début de la session suivant la session d'études où l'événement faisant l'objet de la plainte a eu lieu, sauf pour des raisons de force majeure.

OBJECTIF DE LA PROCÉDURE

L'objectif visé par la présente procédure est la recherche rapide, simple et efficace de solutions à des problèmes qui se posent dans le cadre des relations entre les membres de la communauté.

LE RÔLE DU DIRECTEUR DES AFFAIRES ÉTUDIANTES ET COMMUNAUTAIRES DANS LE CAS OU UN OU DES ÉTUDIANTS SONT IMPLIQUÉS

- Il prend connaissance du litige et détermine la nature de la plainte. Il informe la ou les personnes plaignantes du cheminement adéquat ;
- Le directeur des Affaires étudiantes peut aider la ou les personnes plaignantes à rédiger leur plainte. Il explique les étapes de la procédure, distribue les formulaires de plaintes, agit comme conseiller et transmet l'information aux personnes concernées ;
- Il compile les informations et en fait mention dans son rapport annuel.

LE RÔLE DU PERSONNEL CADRE DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ D'UN EMPLOYÉ-E ENVERS UN AUTRE EMPLOYÉ-E OU GROUPE D'EMPLOYÉS

- Il prend connaissance de la plainte et en détermine la nature. Il informe la ou les personnes plaignantes du cheminement adéquat;
- Le personnel-cadre peut aider la ou les personnes plaignantes à rédiger leur plainte. Il explique les étapes de la procédure de gestion des plaintes, distribue les formulaires de plaintes, agit comme conseiller et transmet l'information aux personnes concernées;
- Il assure la gestion de la plainte de façon conforme à la procédure;

- Il compile les informations et l'achemine au directeur des Affaires étudiantes pour les statistiques.

Règlement des litiges :

Lors de l'apparition d'un litige, les parties tentent de s'entendre entre elles pour le régler. Si un règlement s'avère impossible, les parties doivent faire appel à un(e) médiateur(trice), soit la personne responsable au Département ou du Service auquel est rattachée la personne faisant partie du litige.

Gestion des plaintes :

LES ÉTAPES À SUIVRE POUR LE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ QUAND UN(E) OU DES ÉTUDIANTS(ES) SONT IMPLIQUÉS(ES)

La procédure comporte quatre (4) étapes :

Première étape : rédaction et soumission de la plainte

La personne plaignante ou le groupe de personnes plaignantes se procure un formulaire de plainte au bureau de la Direction des affaires étudiantes et communautaires. Elle peut trouver à ce bureau ou à l'Association étudiante l'aide pour rédiger correctement sa plainte. La Direction soumet ensuite la plainte écrite à la personne responsable du service auquel est rattachée la personne faisant l'objet de la plainte ou à la personne responsable au département et en informe dans le dernier cas l'adjoint(e) de la Direction des Études.

Deuxième étape : médiation

La personne responsable qui reçoit la plainte écrite intervient comme médiatrice entre les parties. Les départements qui ont prévu la mise en place d'un Comité des plaintes pourront évidemment le convoquer. Dans le cas où la personne responsable au département considère qu'il est inapproprié d'intervenir auprès de l'une ou l'autre des parties, elle transmet la plainte à l'adjoint(e) de la Direction des Études qui interviendra comme médiateur.

Troisième étape : rédaction et transmission de la recommandation

Le traitement de la plainte écrite doit commencer dans les dix (10) jours ouvrables suivant son dépôt. La personne responsable au département ou l'adjoint(e) de la Direction des Études ou la personne responsable du service auquel est rattachée la personne faisant l'objet de la plainte, doit transmettre sa recommandation, par écrit, à la personne plaignante, à la personne visée par la plainte et au directeur des Affaires étudiantes et communautaires dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant le début du traitement, sauf pour des raisons de force majeure.

Quatrième étape : transmission de la plainte à la Direction concernée.

Dans le cas où l'une ou l'autre des parties ne serait pas satisfaite de la recommandation et/ou de son application, elle peut transmettre la plainte à la Direction concernée. Cette dernière consulte la Direction des ressources humaines et la DAEC et rend une décision finale.

Dans le cas d'une plainte portée contre un membre du personnel, la Direction doit alors exercer ses responsabilités de façon compatible avec les dispositions prévues aux conventions

collectives. Dans le cas d'une plainte portée contre un étudiant, les dispositions prévues au Règlement no 11 pourront s'appliquer. Les Syndicats et l'Association étudiante jouent leur rôle de défense habituel auprès de leurs membres.

Règlement d'un litige entre des employés(es) :

Lors de l'apparition d'un litige, les parties tentent de s'entendre entre elles pour le régler. Si un règlement s'avère impossible, les parties doivent faire appel à la médiation de la direction du service auquel est rattachée la personne faisant partie du litige.

Gestion des plaintes

LES ÉTAPES À SUIVRE POUR LE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ D'UN(E) EMPLOYÉ(E) ENVERS UN(E) AUTRE EMPLOYÉ(E) OU GROUPE D'EMPLOYÉS

La procédure comporte *quatre (4)* étapes :

Première étape : rédaction et soumission de la plainte

La personne plaignante ou le groupe de personnes plaignantes se procurent un formulaire de plainte disponible à chaque Direction. Elle peut trouver auprès de son syndicat ou de l'association des cadres, l'aide pour rédiger correctement sa plainte. Elle soumet ensuite sa plainte écrite à la Direction du service auquel est rattachée la ou les personnes faisant l'objet de la plainte.

Deuxième étape : médiation

La personne à qui la gestion de la plainte a été confiée intervient comme médiatrice entre les parties.

Troisième étape : rédaction et transmission de la recommandation

Le traitement de la plainte écrite doit commencer dans les dix (10) jours ouvrables suivants son dépôt. La recommandation écrite doit être transmise à la personne plaignante, à la personne visée par la plainte et au directeur du Service dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant le début du traitement, sauf pour des raisons de force majeure.

Quatrième étape : transmission de la plainte à la Direction des ressources humaines

Dans le cas où l'une ou l'autre des parties ne serait pas satisfaite de la recommandation et/ou de son application, elle peut transmettre la plainte à la Direction des ressources humaines qui doit agir dans le respect des dispositions prévues aux conventions collectives. Les syndicats ou l'association des cadres jouent alors leur rôle habituel de défense de leurs membres.