

## DIRECTIVES ET PROCÉDURES

---

<b>DIRECTIVES ADMINISTRATIVES</b>	DE NATURE GÉNÉRALE
<b>TITRE :</b>	<b>MÉCANISME DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN VERTU DE L'ÉNONCÉ DE POLITIQUE SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS</b>
<b>CODE NUMÉRIQUE :</b>	GEN-01
<b>RESPONSABLE DE LA DIFFUSION :</b>	Bureau de la présidence-direction générale
<b>GROUPES ou SECTEURS CONSULTÉS :</b>	Bureau d'assurance de la qualité
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR :</b>	8 janvier 2014
<b>DERNIÈRE RÉVISION :</b>	3 décembre 2020
<b>FRÉQUENCE DE RÉVISION</b>	Cette directive est révisée et validée tous les 5 ans

*Dans le présent document, le genre masculin est utilisé afin d'alléger le texte et se veut inclusif et utilisé autant pour désigner les femmes, les hommes et le genre neutre.*

---

### 1. PRÉAMBULE

En vertu de son énoncé de politique sur les services en français (Politique) stipulé dans son Règlement administratif n° 2, article 6, de l'encadrement de la Présidence-direction générale du Collège par le Conseil d'administration, code numérique : 3.24, le Conseil d'administration a adopté le présent mécanisme de réception et de traitement des plaintes en vertu de cet énoncé et a demandé à la Présidence-direction générale du Collège de gérer son application. (L'énoncé de politique mentionné à l'article 6 du Règlement administratif est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le Collège La Cité a obtenu officiellement sa désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*).

---

## **2. DÉFINITIONS**

Dans le cadre de l'application de cette Politique, une plainte est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard de situations, de décisions ou d'actions contraires à l'esprit de la Politique.

---

## **3. MODALITÉS**

Le Collège La Cité communique l'existence du mécanisme de traitement des plaintes dans ses publications qui visent à informer les étudiants, les parents au sujet de ses services et de ses programmes postsecondaires. Cette information est également disponible sur le site Internet de La Cité.

Toute plainte formelle doit être exprimée par écrit.

---

## **4. PROCESSUS**

### **4.1 ÉTAPES PRÉLIMINAIRES**

Avant de recourir à une plainte formelle, les parties impliquées doivent tenter de régler le conflit. Une discussion entre les parties doit avoir lieu. Par exemple, si la plainte est liée à un programme ou à un service en particulier, il est préférable que le traitement de la plainte se fasse d'abord entre l'étudiant et le gestionnaire responsable du programme ou du service.

Le gestionnaire responsable qui reçoit la plainte doit :

- Considérer et fournir les explications nécessaires relativement à la situation identifiée par la plainte;
- Proposer une ou des solutions susceptibles de répondre aux attentes du plaignant, ou, s'il n'y a pas de solutions possibles, expliquer les fondements sur lesquels il se base pour conclure qu'il est impossible de résoudre la plainte à la satisfaction du plaignant.

Dans la mesure du possible, et à moins d'avis contraire de la part du gestionnaire au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, une réponse écrite sera fournie au plaignant par la personne responsable.

Si le problème n'est pas réglé, le plaignant doit amorcer le processus de plainte formelle.

### **4.2 ÉTAPE 1 : RÉCEPTION DES PLAINTES FORMELLES**

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche aux étapes préliminaires, il doit adresser sa plainte, par écrit, dans les 10 jours ouvrables, à :

Coordination  
Services en français  
a/s Madame Pascale Montminy  
Directrice des communications, relations publiques et gouvernementales  
Collège La Cité

801, promenade Aviation, Suite C2060  
Ottawa, Ontario K1K 4R3

Le coordonnateur à la réception des plaintes en vertu de la *Loi sur les services en français* peut décider de ne prendre aucune mesure par suite d'une plainte en vertu de la Politique, y compris refuser d'enquêter sur la plainte s'il est d'avis que, selon le cas :

- l'objet de la plainte est futile;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- une plainte de cette nature a déjà fait l'objet d'une enquête et celle-ci a été réglée;
- l'objet de la plainte ne porte ni sur une contravention ni sur un défaut de se conformer à la Politique.

Si le coordonnateur décide de ne prendre aucune mesure par suite d'une plainte ou de ne prendre aucune autre mesure à son égard, il doit donner un avis écrit de sa décision à l'auteur de la plainte et en préciser les motifs.

Dans tous les cas, la plainte sera évaluée et le plaignant sera informé des résultats dans un délai de dix (10) jours ouvrables à partir du dépôt par écrit de la plainte, à moins d'avis contraire de la part du coordonnateur au plaignant.

#### **4.3 ÉTAPE 2 : APPEL AUPRÈS DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTION GÉNÉRALE DU COLLÈGE LA CITÉ**

1. Advenant que la plainte ne soit pas réglée à la satisfaction du plaignant, celui-ci peut déposer un appel auprès de la Présidente-direction générale du Collège La Cité.
2. L'appel sera évalué et le plaignant sera informé des résultats de cet appel dans un délai de dix (10) jours ouvrables à partir du dépôt par écrit de l'appel, à moins d'avis contraire de la part de la Présidente-direction générale au plaignant.

#### **4.4 ÉTAPE 3 : PLAINTÉ AUPRÈS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Advenant que la plainte ne soit pas réglée à la satisfaction du plaignant, celui-ci peut déposer sa plainte auprès de l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

#### **4.5 NOTE**

À des fins de rapports qui doivent être soumis, sur une base annuelle, soit au Bureau de l'Ombudsman ou soit au Conseil d'administration de La Cité, des données génériques concernant chaque plainte seront compilées.

---

## **5. DIRECTIVES, POLITIQUES OU PROCÉDURES RELIÉES**

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

[RH-13 La liberté d'expression](#)

---