

PROCÉDURE RELATIVE AU RECOURS À L'OMBUDSMAN

Adoptée au conseil d'administration le 10 mai 2023

1. PRÉAMBULE

L'ombudsman contribue à l'amélioration des pratiques de gestion en matière de justice et d'équité à l'égard des étudiantes et des étudiants, notamment par ses fonctions d'information sur les politiques, règlements et procédures et par les propositions d'ajustements qu'il peut faire au regard de ces documents réglementaires. Elle ou il peut ainsi émettre des recommandations, mais n'a pas de pouvoir décisionnel.

L'ombudsman travaille en toute indépendance et relève du conseil d'administration.

Elle ou il n'est ni le représentant du plaignant dans le règlement d'un litige ni celui du cégep.

2. DÉFINITION

Ombudsman : Personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, elle ou il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème.¹

3. MANDAT DE L'OMBUDSMAN

Extrait de la Politique de recours à l'intention des étudiantes et des étudiants (P-232) :

Le mandat de l'ombudsman est de :

- S'assurer du respect des droits fondamentaux, de la justice et de l'équité au sein de la communauté collégiale;
- Recevoir et traiter les plaintes de manière impartiale et objective;
- Expliquer, le cas échéant, les motifs qui président à sa décision de considérer la plainte infondée;
- Recommander, le cas échéant, des solutions appropriées à la correction d'injustices;
- Collaborer à informer la communauté des règles et procédures en vigueur;
- Contribuer à l'amélioration des politiques, règles et pratiques de l'institution.

¹ Forum canadien des ombudsmans, [Forum canadien des ombudsmans \(ombudsmanforum.ca\)](http://ombudsmanforum.ca)

Elle ou il rédige un rapport annuel concernant les plaintes traitées et le dépose avec présentation au conseil d'administration. Le rapport inclut des données sur l'objet des plaintes, leur nombre et les recommandations faites aux directions concernées et à la Direction générale en vue d'une amélioration des politiques, des règlements, des directives ou des pratiques, le cas échéant. Le suivi des recommandations sera effectué par le conseil d'administration ou la Direction générale, selon leurs champs de responsabilités respectifs.

4. DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

L'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants qui sollicite l'intervention de l'ombudsman doit déposer une demande écrite à l'adresse courriel : ombudsman@cegeptr.qc.ca.

La demande doit contenir les éléments suivants : coordonnées complètes, les motifs de la plainte, les démarches réalisées antérieurement, de même que le résultat de celles-ci. Elle doit être accompagnée de tout renseignement ou document nécessaire à la bonne compréhension des faits.

Il est possible de déposer une demande anonyme si l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants souhaite que l'ombudsman effectue l'analyse d'un processus spécifique au collège.

Le dépôt d'une plainte doit être effectué au plus tard trois mois à la suite de la décision finale rendue à l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants, une fois tous ses recours épuisés.

5. RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

Chaque plainte déposée est analysée et, si elle est jugée recevable, est traitée de façon confidentielle. À tout moment, l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants peut décider de retirer sa plainte. À la suite du retrait d'une plainte, il appartient à l'ombudsman de déterminer si elle ou il souhaite poursuivre l'analyse ou non.

Une plainte à l'ombudsman est recevable dans la mesure où tous les recours prévus aux règlements, politiques ou procédures en vigueur ont été épuisés.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Lorsque l'ombudsman juge que la plainte est recevable, elle ou il recueille l'information pertinente pour étayer le dossier. Elle ou il peut agir à la suite d'une plainte soumise par une étudiante, un étudiant ou par un groupe d'étudiantes et d'étudiants, ou de sa propre initiative, ou à la demande du conseil d'administration.

Démarche réalisée par l'ombudsman :

- Afin d'effectuer ses travaux d'analyse, elle ou il peut utiliser diverses approches pertinentes dont vérifier le processus suivi, rencontrer les personnes ou instances impliquées, consulter les documents pertinents, etc.

- Les personnes interpellées se doivent de répondre dans un délai maximal de 7 jours ouvrables.
- L'analyse est effectuée dans un délai de 30 jours ouvrables par l'ombudsman.
- Elle ou il émet un avis écrit à l'étudiante, l'étudiant ou au groupe d'étudiantes et d'étudiants faisant état de ses conclusions et achemine les recommandations, s'il y a lieu, aux directions concernées et à la Direction générale.
- À la demande de l'étudiante, de l'étudiant ou du groupe d'étudiantes et d'étudiants, une rencontre d'explication peut se tenir.
- Dans le cas d'une plainte anonyme, le demandeur n'aura pas de suivi au traitement de sa plainte.
- L'ombudsman doit déposer un rapport sommaire au Secrétariat général pour dépôt au comité de gouvernance et d'éthique comportant le motif de la plainte, les modalités de l'analyse ainsi que les recommandations adressées.

7. DÉSIGNATION

L'ombudsman est nommé par le conseil d'administration du collège. Son mandat est d'une durée de trois ans.

Ce rôle ne peut être exercé par un membre du personnel encore actif au collège ni par une personne dont la désignation donnerait une impression de conflit d'intérêts. La rémunération est effectuée par la Direction générale.

8. RÔLES DU COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

- À titre de comité consultatif au conseil d'administration :
 - Recommander la mise en place d'un ombudsman avec un mandat clair.
 - Proposer une candidature.
 - Recevoir les rapports sommaires en cours d'année ainsi que le rapport annuel de l'ombudsman, pour adoption en séances régulières.
 - Assurer le suivi du renouvellement de la fonction.

9. RÔLES DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

- Assurer le soutien administratif de l'ombudsman et lui fournir, si requis, des documents complémentaires.
- Assurer le dépôt des rapports sommaires et annuels au comité de gouvernance et d'éthique.
- En complémentarité à l'ombudsman lui-même, faire connaître son rôle auprès de la communauté collégiale.