



Collège  
Royal  
du Québec

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2025

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>Objectifs</b> .....	<b>2</b>
<b>Confidentialité</b> .....	<b>2</b>
<b>Valeurs et principes directeurs</b> .....	<b>2</b>
<b>Mécanismes de traitement des plaintes</b> .....	<b>3</b>
<b>Réception et traitement des plaintes</b> .....	<b>3</b>
<b>Délai de traitement</b> .....	<b>4</b>
<b>Rapport</b> .....	<b>4</b>
<b>FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ</b> .....	<b>5</b>

## Préambule

La gestion des plaintes est un élément essentiel pour garantir un service de qualité au Collège Royal du Québec. Il est crucial que les élèves, parents, ou membres du personnel qui estiment ne pas avoir été traités de manière équitable ou qui sont insatisfaits du service reçu, puissent exprimer leurs préoccupations de manière claire et confidentielle, afin que l'établissement puisse répondre efficacement à ces préoccupations.

## Objectifs

La politique de gestion des plaintes vise à garantir la qualité des services éducatifs et administratifs offerts par le Collège Royal du Québec. Elle se donne pour objectifs de :

- Définir une procédure claire pour le traitement des plaintes ;
- Assurer un traitement juste, impartial et équitable des plaintes reçues.

## Confidentialité

Toutes les étapes du traitement des plaintes sont conduites dans le respect strict de la confidentialité et de la dignité de toutes les parties impliquées.

## Valeurs et principes directeurs

Le traitement des plaintes au Collège Royal du Québec repose sur les valeurs suivantes:

- Impartialité ;

- Respect et courtoisie ;
- Équité ;
- Transparence ;
- Diligence.

Tout employé qui ne peut garantir ces valeurs dans le traitement d'une plainte doit immédiatement transférer le dossier à son supérieur immédiat.

## Mécanismes de traitement des plaintes

Les plaintes peuvent être traitées de manière informelle ou formelle :

**Plaintes informelles** : Un élève ou un parent qui souhaite exprimer une insatisfaction peut contacter directement le service concerné ou tout membre du personnel. Celui-ci doit écouter attentivement et chercher des solutions en collaboration avec le plaignant. Si la plainte n'est pas résolue, le plaignant est invité à soumettre une plainte formelle.

**Plaintes formelles** : Les plaintes formelles doivent être soumises par écrit en utilisant le formulaire officiel de dépôt d'une plainte. Le formulaire doit inclure la date, les coordonnées du plaignant, une description claire de la situation, les résultats attendus, et la signature du plaignant.

## Réception et traitement des plaintes

À la réception d'une plainte formelle, le responsable du traitement des plaintes accuse réception dans un délai maximal de deux jours ouvrables. Une enquête est ensuite

menée, incluant éventuellement des entrevues avec des témoins ou les parties concernées. Le plaignant est informé des mesures prises pour résoudre la situation.

## Délai de traitement

Le Collège Royal du Québec s'engage à analyser et à traiter les plaintes dans un délai de 10 jours ouvrables après réception. Si un délai supplémentaire est nécessaire, le plaignant sera informé des raisons et du nouveau délai prévu.

## Rapport

À la fin du traitement de chaque plainte formelle, un rapport est présenté au conseil d'administration du Collège Royal du Québec, résumant la nature de la plainte et les résultats obtenus.

