

# Règlement sur le Bureau de l'Ombudsman au Collège Montmorency

## Règlement numéro 19

---

*La mise en place du Bureau de l'Ombudsman, en application du présent règlement se fera selon les modalités et les échéances prévues au calendrier adopté par le Conseil dans la résolution 16/17.325.5.1c)*

---

Adopté par le Conseil d'administration  
Le 20 septembre 2016  
Amendé le 12 septembre 2017

# TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE .....	3
2.	DÉFINITIONS .....	3
	CONSEIL .....	3
	COLLÈGE .....	3
	DIRECTIVE .....	3
	JUDICIAIRE .....	3
	MANDAT .....	3
	MEMBRE .....	3
	PLAINTÉ .....	4
	POLITIQUE .....	4
	PROCÉDURE .....	4
	QUASI JUDICIAIRE .....	4
	RECOURS .....	4
	RÈGLEMENT .....	4
3.	DÉSIGNATION .....	4
4.	RESPONSABILITÉ .....	4
5.	CHAMPS D'APPLICATION .....	5
6.	TRAITEMENT DES PLAINTES .....	5
7.	CONFIDENTIALITÉ .....	7
8.	PROMOTION .....	7
9.	CONSULTATION .....	7
10.	TENUE DES DOSSIERS .....	7
11.	RAPPORTS AU CONSEIL .....	7
12.	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR .....	7

## 1. PRÉAMBULE

La mise sur pied du Bureau de l'ombudsman traduit la volonté du Collège d'assurer à toute la communauté montmorencienne un traitement juste et équitable des plaintes et une amélioration continue des règles de fonctionnement. Il constitue un moyen de s'assurer d'un juste équilibre entre les droits et les devoirs des uns et des autres. Ainsi, il contribue à la bienveillance des personnes de même qu'au maintien d'un climat harmonieux.

Il permet également de :

- signifier l'engagement du Collège Montmorency à agir équitablement;
- faciliter la résolution de conflits;
- diminuer le nombre de litiges longs et coûteux;
- assurer et améliorer les mécanismes officiels en ce sens, les aider à mieux fonctionner;
- améliorer l'information sur les règles, droits et recours;
- aider à identifier les points faibles des règlements et politiques en place.

## 2. DÉFINITIONS

Dans le présent Règlement, les expressions suivantes signifient:

### *CONSEIL*

Conseil d'administration

### *COLLÈGE*

Collège Montmorency

### *DIRECTIVE*

Instructions, consignes données par une autorité.

### *JUDICIAIRE*

Qui se fait en justice, par autorité de justice.

### *MANDAT*

Acte par lequel une organisation (ou une personne ou un groupe de personnes) donne à une (un) autre le pouvoir de faire quelque chose en son nom.

### *MEMBRE*

Toute personne qui travaille au Collège Montmorency (membres du corps professoral, membres du personnel professionnel et de soutien syndiqués ou non-syndiqués, cadres), qui étudie (étudiantes et étudiants, stagiaires, chercheurs), qui visite (membre de la communauté ainsi que les membres du personnel des partenaires offrant des services au Collège).

## ***PLAINTE***

Acte par lequel une personne exprime qu'elle se croit lésée par les mécanismes administratifs du Collège ou victime de discrimination ou de toute forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions dans les cas où tous les autres mécanismes réguliers normalement à leur disposition ont été préalablement épuisés sans succès (conventions collectives, protocoles de travail, règlements du Collège, etc.).

## ***POLITIQUE***

Énoncé général ou énoncé de principes servant à indiquer la ligne de conduite adoptée par un organisme dans un secteur donné, pour la gestion de ces affaires.

## ***PROCÉDURE***

Ensemble des *règles*, des formalités devant être observées, des actes devant être accomplis pour parvenir à un résultat dans une situation déterminée.

## ***QUASI JUDICIAIRE***

Ce qui se fait en justice, ce qui est ordonné par décision, par voie ou par autorité de justice sans que la juridiction concernée soit judiciaire.

## ***RECOURS***

Procédure permettant d'obtenir un nouvel examen d'une question, l'annulation ou la modification d'une décision.

## ***RÈGLEMENT***

Document écrit qui contient l'ensemble de ces règles.

### **3. DÉSIGNATION**

L'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration du Collège. Le comité, dont les membres sont nommés par le Conseil, procède à un appel de candidatures.

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée maximale de (3 ou 5) trois ou cinq ans.

La désignation implique (2) types de procédures, soit: le renouvellement de mandat ou la procédure de remplacement.

#### ***3.1 PROCÉDURE DE RENOUVELLEMENT DE MANDAT***

La procédure de renouvellement doit être complétée au plus tard (6) six mois avant la fin du mandat de la personne en poste.

### **3.1.1 Consultation**

Le président et un comité de consultation composé des membres du Conseil sont consultés.

### **3.1.2 Résultats de la consultation**

Le président du Conseil évalue les résultats de la consultation et en informe la personne en poste qui décide alors si elle sollicite un renouvellement de mandat.

### **3.2 PROCÉDURE DE REMPLACEMENT**

Un appel de candidatures doit être effectué et les procédures internes du Collège s'appliquent.

## **4. RESPONSABILITÉ**

Le Conseil d'administration est responsable de l'application du Règlement. L'ombudsman contribue et participe à la révision du règlement. Le secrétaire général du Collège est, quant à lui, en appui à l'ombudsman, pour fournir au besoin, de la documentation supplémentaire aux sujets soumis.

## **5. CHAMPS D'APPLICATION**

L'ombudsman a le mandat de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté montmorencienne qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition et ayant été incapables de résoudre leur problème concernant l'application d'une politique, d'un règlement, d'une procédure ou d'une directive s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination.

Son intervention fondée à la fois sur la loi et l'équité vise à faire corriger toute injustice ou discrimination. Il conseille les membres de la communauté montmorencienne, à leur demande, sur tout sujet relevant de sa compétence. Il travaille à l'amélioration des pratiques collégiales de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques, règlements, directives et procédures existantes.

L'ombudsman ne détient pas l'autorité effective d'imposer des mesures correctives ou des sanctions. Il jouit d'une liberté d'action et d'une indépendance absolue à l'égard de la direction du Collège, de façon à pouvoir exercer en toute impartialité son mandat.

L'ombudsman ne peut faire enquête sur l'application d'une convention collective ou d'une entente conclue avec un salarié, ni de la contester ou de la remettre en question.

Finalement, il peut faire enquête lorsqu'il le juge nécessaire, afin d'évaluer le bien-fondé de la demande et de transmettre aux autorités compétentes ses recommandations, s'il y a lieu.

L'ombudsman ne rend compte de ses activités qu'au Conseil dont il est le mandataire, et répond auprès de lui de l'exécution de son mandat.

## 6. TRAITEMENT DES PLAINTES

À l'émission d'une plainte, l'ombudsman en accuse la réception, en examine d'abord le bien-fondé à partir des informations fournies par écrit par la plaignante ou le plaignant.

Ces informations sont :

- le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone, ainsi que son numéro d'admission le cas échéant;
- les démarches ou recours utilisés en préalable auprès des instances du Collège ainsi que les résultats obtenus;
- l'explication des faits qui justifient la demande, ainsi que les circonstances de temps et de lieu de l'action ou de l'omission qui la fonde;
- tout autres renseignements ou document dont l'ombudsman a besoin pour la bonne compréhension des faits.

Dans l'affirmative du bien-fondé, l'ombudsman vérifie si tous les recours internes (règlements, politiques, directives, procédures, protocoles, conventions collectives, etc.) ont été préalablement épuisés. Si tel n'est pas le cas, l'ombudsman invite la plaignante, le plaignant à se prévaloir des mécanismes à sa disposition en les identifiant.

Si tous les recours internes ont été épuisés sans succès, l'ombudsman fait enquête et consulte les parties en cause en leur donnant l'occasion de répondre si elles le désirent. L'ombudsman doit avoir un accès rapide aux dossiers, rapports ou documents du Collège nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions. Toute demande faite par l'ombudsman relative à une plainte aux membres doit être traitée avec diligence dans un court laps de temps.

Lorsque ses interventions donnent les résultats escomptés, l'ombudsman ferme le dossier et avise toutes les parties en cause des résultats et des recommandations auxquels il en est arrivé.

Dans la négative, l'ombudsman ferme le dossier après avoir informé la plaignante, le plaignant des raisons de son refus d'intervenir.

De plus, l'ombudsman peut faire parvenir les résultats de son enquête à la Direction générale du Collège ainsi qu'aux directions concernées et faire toutes les recommandations qu'il juge appropriées aux personnes qui, à son avis, sont habilitées à les recevoir au sein de la communauté montmorencienne. Ces recommandations peuvent porter soit sur des mesures ou décisions à propos d'un individu ou d'un groupe, soit sur les politiques, règlements, procédures et directives qui en sont à l'origine.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail;
- la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire;

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose de recours prévus par les règlements en vigueur;
- la plainte est prématurée;
- la plainte est frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou quérulente;
- une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;
- un recours a déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande.

Si l'ombudsman refuse de saisir d'une plainte, il en informe la personne.

## **7. CONFIDENTIALITÉ**

L'ombudsman respecte la plus entière confidentialité de tout renseignement auquel il a accès concernant les personnes impliquées dans les dossiers dont il est saisi, à moins qu'il ne soit expressément dégagé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

On ne peut utiliser, dans le cadre d'une poursuite judiciaire, le contenu, les conversations ou les conclusions issues d'une demande d'intervention. De plus, l'ombudsman ne peut être cité à comparaître.

## **8. PROMOTION**

Le Bureau de l'ombudsman établit et diffuse la promotion de son mandat à la communauté montmorencienne tout en mettant à la disposition de celle-ci l'ensemble des informations en lien avec sa mission et sa démarche par des moyens de communication actuels (élaboration de site web, trousse d'information, dépliants, affiches, documentation, etc.).

## **9. CONSULTATION**

L'ombudsman conseille et aide la personne qui le consulte dans l'analyse de sa problématique, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.

Lorsque la personne qui consulte l'ombudsman dispose de recours prévus aux politiques, règlements et procédures en vigueur au Collège, il informe cette dernière de l'existence de ceux-ci et de la manière de s'en prévaloir.

## **10. TENUE DES DOSSIERS**

L'ombudsman conserve en bonne et due forme et sur une base confidentielle, les dossiers des plaintes, conclusions et recommandations, qui ne sont accessibles qu'aux membres du personnel du Bureau de l'ombudsman ou selon les exigences de la loi. Ces dossiers sont détruits à l'issue de la période de conservation prévue par la législation du Gouvernement du Québec.

## **11. RAPPORTS AU CONSEIL**

L'ombudsman soumet annuellement son rapport sur ses activités au Conseil. Ce rapport comprend notamment des statistiques sur les demandes traitées au cours de la dernière année collégiale. Ce rapport comporte également toute recommandation que l'ombudsman juge utile de faire au Conseil en vue de corriger les lacunes ou iniquités constatées.

L'ombudsman peut en tout temps faire des rapports spéciaux au Conseil.

## **12. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entrera en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

***Adopté par le Conseil d'administration le 20  
septembre 2016***