



COLLÈGE MILESTONE

Procédure de Traitement des plaintes provenant des élèves

Préambule

Cette procédure est à suivre lorsqu'un des membres du personnel du Collège Milestone Inc. reçoit une plainte de la part d'un élève. Tout comme le spécifie la politique de traitement des plaintes, le Collège a 5 jours ouvrables pour répondre à une plainte. Il faut donc suivre cette procédure avec diligence.

Pour qu'un élève puisse déposer une plainte, il doit se servir du formulaire prévu à cet effet.

Étapes de la procédure

1. L'élève remplit le formulaire de plaintes et le dépose à la réception.
 - a. Si l'élève plaignant veut garder l'anonymat, le formulaire de plainte peut aussi être rempli par son tuteur ou par toute autre personne qui travaille au Collège ou y suit une formation.
2. La personne qui reçoit le formulaire y inscrit la date et l'heure de la réception et signe le formulaire.
3. À la réception du formulaire de plainte, celui-ci est acheminé au directeur des études.
4. Le directeur des études peut :
 - a. Répondre à la plainte tout de suite en faisant part de sa décision au plaignant par écrit ;
 - b. Faire enquête sur la plainte et communiquer les résultats ainsi que sa décision au plaignant par écrit ;



COLLÈGE MILESTONE

- c. Convoquer un comité, selon la politique du Collège, dans les 48 heures suivant la réception du formulaire, pour étudier la plainte et décider de la suite à donner à celle-ci. Suite à cette rencontre du comité, le directeur des études a 3 jours ouvrables pour communiquer au plaignant la décision du comité ainsi que les mesures qui seront prises ;
 - d. Décider que la plainte est irrecevable. Dans ce cas-ci, le directeur des études doit aviser le plaignant par écrit en expliquant les raisons de sa décision.
5. Une fois, que le directeur des études a répondu à la plainte, le registraire ou la TOS classe le formulaire de plainte ainsi que la réponse dans le dossier de l'élève.
6. Consigner la plainte dans le registre prévu à cet effet par le directeur des études ou toute autre personne déléguée par lui.



info@collegemilestone.ca ✉

+1 514-933-6688 ☎

+1 514-846-6686 📠

6400-200 – Auteuil, Brossard, QC Canada J4Z 3P5 📍

COLLÈGE MILESTONE

Formulaire de traitement des plaintes

Nom/	Prénom :
Date :	
Personne concernée	
Nature de la plainte	

Reçu par : _____

Date : _____

Signature : _____