

2.23. Politique de plainte

*Date d'adoption: 9 octobre 2015
(4362-FECA-151009)*

Préambule

La Fédération étudiante du Campus universitaire de Moncton (FÉCUM), dans un souci de transparence, de redevabilité et d'équité envers les membres de la communauté universitaire, comme du public général, applique un processus de réception et de traitement des plaintes pouvant être formulées à son égard, qui vise à assurer :

- iv. Des normes de réception des plaintes pouvant visant les personnes agentes de la FÉCUM;
- v. Un processus clair, accueillant et objectif pour traiter les plaintes reçues par la FÉCUM et la visant;
- vi. La protection et la confidentialité des personnes plaignantes;
- vii. La redevabilité de la FÉCUM à ses membres.

1 - Définitions

« CA » désigne le Conseil d'administration de la FÉCUM;

« FÉCUM » désigne la Fédération étudiante du Campus universitaire de Moncton;

« Personne agente » désigne toute personne administratrice, dirigeante, représentante, ou employée de la FÉCUM.

2 - Procédure de plainte

Suivant la réception d'une plainte à son égard, la FÉCUM s'engage à :

2.1. Recevabilité

Accuser réception et établir la recevabilité, ou l'irrecevabilité, de la plainte dans un délai maximal de deux jours (quarante-huit heures) ouvrables;

2.23. Politique de plainte

2.2. Suivi auprès de la personne plaignante

Informé par écrit la personne plaignante du statut de sa plainte et des suites que la FÉCUM lui donneront, le cas échéant, et qui peuvent inclure;

- i. Rencontrer la personne plaignante pour déterminer les actions réparatrices appropriées, le cas échéant;
- ii. Établir un délai acceptable pour les deux parties afin d'entreprendre une action réparatrice, le cas échéant;
- iii. Faire un suivi auprès de la personne plaignante dans les deux semaines suivant toute action réparatrice, le cas échéant.

3 - Recevabilité

Bien que toute plainte reçue par la FÉCUM sera examinée, seules celles jugées recevables d'après les critères qui suivent seront retenues et traitées. Dans le but d'assurer un maximum de confidentialité, un numéro sera assigné à une plainte plutôt que le nom de la personne, à moins que la personne souhaite y apposer son nom. Afin d'être jugée recevable, toute plainte doit :

- i. Être signalée de manière confidentielle (à l'oral ou à l'écrit) à une personne agente de la FÉCUM, suite à quoi elle sera validée par la personne plaignante;
- ii. Être fondée sur des faits vécus et/ou observés par la personne plaignante;
- iii. Identifier clairement la faute commise par la FÉCUM ou la personne agente de la FÉCUM, ainsi que la date et le lieu (le cas échéant) où elle fut commise;
- iv. Décrire brièvement les raisons de la plainte et les corrections souhaitées.

3.1. Plaintes non-recevables

Dans l'éventualité où une plainte est jugée non-recevable, et que la personne plaignante peut être contactée, la FÉCUM l'informera des raisons de son constat ainsi que des étapes à suivre pour soumettre à nouveau sa plainte, si elle désire le faire.

2.23. Politique de plainte

4 - Gestion des plaintes

Aucune plainte liée à un tort individuel ne peut être traitée sans le consentement de la personne plaignante. Néanmoins, même en l'absence d'un processus formel de résolution de plainte, ou de refus de procéder avec un tel processus, la FÉCUM se réserve le droit d'apporter des modifications à ses pratiques, politiques, ou initiatives sur la base des faits qui lui sont reprochés. L'anonymat de la personne plaignante, de même que la personne visée par la plainte, se doit alors d'être entièrement protégée.

4.1. Rapport d'activités

La FÉCUM s'engage à tenir un registre des plaintes déposées à son égard chaque année, et de déposer un rapport d'activités (plaintes reçues, plaintes traitées et actions entreprises) à l'Assemblée générale administrative.

4.1.1. *Transparence*

Le rapport d'activités compilé annuellement doit être rendu disponible au public par le biais de la page web de la FÉCUM;

4.2. Administration

La direction générale de la FÉCUM est responsable de l'administration de la présente, ainsi que de la réception, du traitement et du suivi des plaintes;

4.2.1. *Devoir de délégation*

Dans l'éventualité où la direction générale devait recevoir une plainte à son égard, elle a le devoir de déléguer son traitement à une personne jugée apte et responsable.

4.2.2. *Exceptions*

Dans l'éventualité où une plainte viserait la FÉCUM dans son ensemble de sorte à ce que son traitement ne puisse être assigné à l'interne sans occasionner de conflit d'intérêts, le CA a le pouvoir de charger une entité externe de s'en charger. Tout coût additionnel lié au traitement d'une plainte par un organisme externe à la FÉCUM ne sera pas facturé à la personne plaignante.

2.23. Politique de plainte

Modifications

1. Mars 2018:
 - a. ajout de provisions visant la protection des personnes plaignantes dans les buts de la Politique, ainsi qu'aux articles 1.3, 1.4, 2.1, 2.2 et 4.
2. Novembre 2023:
 - a. Mise en forme et modifications générales.