

À qui dois-je m'adresser pour résoudre un problème concernant le programme?

Les Programmes de langues officielles (OLP-PLO) visent à vous offrir une expérience d'apprentissage positive, agréable et marquante. Chaque établissement vous propose une expérience et un cadre uniques. L'expérience varie aussi d'une personne à l'autre, y compris au sein d'une même session.

Si vous rencontrez un problème et que vous voulez le signaler, veuillez suivre les étapes ci-dessous.



VOTRE PREMIER CONTACT

Vous devez tout d'abord discuter de vos préoccupations ou du problème directement avec la personne concernée dans l'établissement, afin d'essayer de trouver ensemble une solution.

Si le problème ne peut être réglé ou dans les rares circonstances où il est impossible ou inopportun d'en discuter directement avec la personne concernée pour chercher une solution à l'amiable, vous pouvez le porter à l'attention de la personne responsable du programme au sein de votre établissement d'accueil, comme décrit ci-après.



1



VOTRE ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL

Si vous soumettez le problème à la personne responsable du programme au sein de votre établissement d'accueil, veuillez le faire verbalement ou par écrit, selon la politique applicable de votre établissement d'accueil. Veuillez fournir les détails du problème ou de votre préoccupation, accompagnés de tous les éventuels documents pertinents, et expliquer les étapes que vous-même et/ou la personne concernée (premier contact) avez suivies pour chercher à résoudre le problème. Ces renseignements faciliteront l'examen du problème par votre établissement.

L'établissement examinera le problème de la manière qu'il juge appropriée compte tenu de la nature et de la gravité de celui-ci. Pour ce faire, il pourrait devoir discuter avec vous ou avec d'autres personnes et demander d'autres détails ou documents. La personne responsable vous informera plus en détail sur le processus particulier de l'établissement d'accueil. En fonction du processus, il est possible que le problème soit soumis au premier contact.

Après examen du problème, la décision ou la recommandation de l'établissement vous sera confirmée par écrit ou d'une autre façon, selon la politique de l'établissement.



2



VOTRE COORDONNATEUR PROVINCIAL OU TERRITORIAL

Si les démarches effectuées par l'établissement ne vous satisfont toujours pas, vous pouvez soumettre une plainte au coordonnateur de votre province ou territoire de résidence.

Après réception de la plainte, le coordonnateur analysera votre dossier et y donnera suite.

Vous pouvez transmettre une plainte à votre coordonnateur provincial ou territorial par téléphone ou par écrit. Vous devrez fournir les informations suivantes :

1. prénom et nom du participant;
2. numéro de demande au programme (numéro à six chiffres);
3. nom de l'établissement d'accueil;
4. dates de la session.

Votre coordonnateur provincial ou territorial pourrait vous demander de transmettre votre plainte par écrit, si ce n'est pas déjà fait. Il pourrait également vous demander plus de renseignements, y compris les détails des échanges entre vous et l'établissement lors des deux étapes précédentes. À titre d'exemple, votre coordonnateur pourrait vous demander une copie de la plainte initiale et de la réponse donnée par l'établissement.



3



*Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est définie comme une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un participant ou, s'il est mineur, par un parent ou un tuteur en son nom, au sujet d'un service qu'il a reçu ou qu'il aurait dû recevoir d'un Programme de langues officielles, ou d'une décision prise à son égard.

Veuillez prendre note que votre établissement d'accueil ou votre coordonnateur provincial ou territorial pourrait refuser d'examiner et de traiter une plainte vexatoire, offensante ou frivole.