

MODE OPÉRATOIRE NORMALISÉ

Traitement des plaintes

Objectifs	Mise en place d'un mécanisme permettant aux chercheurs et aux directeurs des centres de recherche de communiquer les problèmes, voire leur insatisfaction, en lien avec la prise en charge de leur projet au moment de la soumission et de l'évaluation.
Auteurs	Mathieu Brodeur
Direction	Direction des affaires académiques et innovation (DAAI)
Approbation	Présenté pour information au comité des affaires académiques, recherche et innovation le 16 décembre 2024
Version	Décembre 2024

PRÉAMBULE

En vertu du cadre de référence ministériel, le démarrage d'un projet de recherche nécessite une série d'autorisations de la part de différentes instances. Le processus débute par le dépôt d'un protocole préalablement analysé pour déterminer sa conformité puis est suivi d'évaluations de la part, entre autres, du comité d'éthique de la recherche (CER), des évaluateurs de la convenance, des centres de recherche, et du comité AIPRP s'il y a lieu.

Ce processus fastidieux peut occasionner des embûches et des délais difficiles à accepter de la part des chercheurs, certaines requêtes des évaluateurs étant parfois considérées comme incompréhensibles. Dans de tels cas, les chercheurs ont pour habitude de se référer au directeur de leur centre de recherche pour obtenir des réponses et de possibles solutions. Le problème réside dans le fait que le directeur n'a pas accès à toutes les informations et qu'une intervention de sa part auprès du CER peut le placer en position de conflit d'intérêts étant donné que ce comité est constitué en grande partie de chercheurs de son propre centre de recherche. C'est donc avec l'objectif d'assurer que les plaintes relatives aux processus d'évaluation des projets de recherche soient prises en charge de manière efficace et systématique qu'a été élaboré le présent mode opératoire normalisé (MON).

1. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Toute plainte est adressée directement au directeur adjoint de la direction des affaires académiques et innovation (DAAI), mathieu.brodeur@douglas.mcgill.ca et responsable de l'unité de soutien et d'encadrement de la recherche (USER) et de l'éthique de la recherche.

- Les plaintes incluent essentiellement tout ce qui a trait aux processus administratifs et décisionnels liés à l'encadrement de la recherche et excluent celles qui sont liées aux enjeux de protection de participants, d'intégrité scientifique, de conduite responsable ou de tout autre plainte relevant du commissaire aux plaintes du CIUSSS. Seules les plaintes pour un problème lié

au mandat de l'USER ou aux instances soutenues par l'USER seront recevables ce qui exclut l'évaluation des contrats.

- Si la plainte est envoyée à une adresse de l'USER comme son guichet unique ou un membre de l'équipe, elle sera redirigée vers le responsable. Toute plainte envoyée à un directeur de centre de recherche pourra être redirigée au responsable s'il le juge pertinent.
- Il n'est pas nécessaire d'alourdir le processus en faisant compléter un rapport ou en restreignant les plaintes recevables à des types particuliers; un simple courriel avec les détails du problème suffira et sera pris en charge peu importe la nature du problème.
- Les plaintes peuvent être envoyées à tout moment.

2. TRAITEMENT INITIAL DE LA PLAINTÉ

Une fois reçue, la plainte est examinée par le responsable avec son équipe dans un délai de 3 jours afin de déterminer s'il y a lieu ou non de procéder à un traitement exhaustif de la plainte.

- Une simple plainte comme, par exemple, un délai injustifié pour la création d'un compte Nagano, ne nécessitera pas un traitement exhaustif et pourra être répondue à l'intérieur de 3 jours, voire normalement le jour même.
- Le traitement d'une plainte simple ne nécessitera pas l'intervention du directeur de centre de recherche.

Si la plainte est jugée complexe, le directeur de centre ou un délégué qu'il aura choisi en sera informé et l'étape 3 sera initialisée.

3. TRAITEMENT EXHAUSTIF DE LA PLAINTÉ

Une plainte est jugée complexe si, à l'origine, cette plainte sort du cadre normatif des procédures usuelles et des modes opératoires normalisés, implique de nombreux facteurs ou différents acteurs ayant potentiellement chacun une part de responsabilités ou repose sur des événements extraordinaires.

Une plainte de ce type nécessitera un traitement exhaustif c'est-à-dire qu'un résumé retraçant l'historique des événements et des échanges de courriels liés au problème sera rédigé par le responsable avec l'aide de son équipe et des personnes impliquées. Les centres de recherche pourraient être appelés à contribuer à ce rapport si nécessaire. Ce rapport :

- Devra être complété au plus tard 14 jours après le dépôt de la plainte.
- Sera partagé avec les directeurs de centre de recherche ou à une tierce personne de leur administration s'ils sont liés de près ou de loin au dossier faisant l'objet de la plainte.

Le responsable des plaintes, conjointement avec le directeur du centre de recherche concerné ou une personne déléguée détermineront ensemble, sur la base du rapport :

- La nature du problème (administratif, décisionnel, personnel, ponctuel, systémique, etc.)
- Les responsabilités des différents intervenants

- Une proposition de solutions et actions à prendre
- S'il y a lieu, des recommandations afin d'éviter que le problème se répète

Si les intervenants identifiés comme responsables sont des entités en dehors de l'USER et des centres de recherche comme, par exemple, le CER ou le comité AIPRP, une rencontre devra être planifiée afin de présenter le rapport et convenir d'un commun accord des solutions et actions à prendre. Ces entités indépendantes pourront tout aussi bien rejeter les conclusions du rapport ce qui relancera le processus d'examen de la plainte et la recherche de nouvelles solutions avec les directeurs des centres de recherche.

4. COMMUNICATION ET MISE EN PRATIQUE DES SOLUTIONS

Les conclusions du rapport seront présentées au plaignant une fois que les solutions et actions à prendre avec tous les intervenants responsables auront été convenues. Le responsable des plaintes veillera à ce que les solutions et actions proposées soient appliquées et il tiendra les directeurs de centre informés des démarches.

Le responsable des plaintes veillera également à mettre en œuvre les recommandations pour les problèmes relevant des processus administratifs ou autres mesures liées au fonctionnement des instances décisionnelles qu'il dessert.

Un bilan de toutes les plaintes soumises et prises en charge par l'USER sera déposé au comité des affaires académiques, recherche et innovation lors d'une reddition de comptes.