Dépôt et traitement des plaintes des personnes étudiantes

Procédure

Approbation par : Marc-André Carle et Debbie Gendron

Entrée en vigueur : 2021-07-28

Modifications : 2025-01-06

1. Préambule

La présente procédure établit le champ d'application, les principes, les définitions et le processus de dépôt et de traitement des plaintes émises par les personnes étudiantes. Elle vise à assurer un traitement clair, impartial, respectueux, rigoureux et confidentiel des plaintes reçues.

2. Dispositions générales

2.1 Champ d'application

La procédure s'applique à toutes les plaintes déposées par les personnes étudiantes en lien avec les services offerts par l'Université TÉLUQ.

2.2 Principes

La procédure repose sur les principes suivants :

- **La confidentialité**. Dans le respect de la loi 25, seules les informations nécessaires au traitement de la plainte sont partagées avec les personnes impliquées.
- **L'impartialité.** La personne responsable du traitement des plaintes est formée pour agir de façon objective, en évitant tout conflit d'intérêts.
- **Le respect.** Le traitement est respectueux des personnes impliquées dans le processus. Il s'effectue aussi dans le respect des politiques, règlements et procédures en vigueur à l'Université.
- **La rigueur.** Le traitement des plaintes est effectué de façon professionnelle, avec le souci d'établir un portrait complet de la situation à l'origine de la plainte.
- **La collaboration.** Les personnes qui déposent une plainte ou les personnes ou les unités administratives visées par la plainte fournissent les informations nécessaires à son

traitement en collaborant avec la personne responsable du traitement des plaintes. La personne responsable du traitement des plaintes accompagne les personnes concernées dans le processus de règlement.

- **La protection contre les représailles**. Les personnes qui déposent une plainte et les personnes ou les unités administratives visées par la plainte sont tenues de respecter la décision. Tout acte de représailles en lien avec la plainte est proscrit.

- **L'amélioration continue**. Si le processus a permis d'identifier des lacunes dans certains processus institutionnels, les personnes ou les unités administratives visées par la plainte prennent les mesures nécessaires pour améliorer la situation.

2.3 Responsable de l'application, de la révision et de la mise à jour

Le Service à la communauté étudiante, avec la collaboration du Service des études, est responsable de l'application, de la révision et de la mise à jour de la présente procédure. Il peut désigner une personne qui verra en son nom à exercer certains des pouvoirs qui lui sont confiés en vertu de celui-ci.

3. Définitions

Aux fins de la présente procédure, à moins que le contexte n'impose un sens différent, les expressions et mots suivants signifient :

Enquête : démarche formelle et structurée visant à recueillir les informations sur les faits allégués et procéder à l'analyse de l'ensemble du dossier.

Insatisfaction : situation pour laquelle la personne étudiante prétend subir ou avoir subi un préjudice et le communique par écrit ou verbalement à un membre du personnel de l'Université TÉLUQ. La situation demeure au niveau de l'insatisfaction tant qu'il y a discussion ou recherche de solution entre la personne étudiante et le membre du personnel, ou qu'une plainte soit déposée.

Personne étudiante : toute personne qui a soumis une demande d'admission à l'Université à titre d'étudiante ou d'étudiant, ou une demande d'inscription à un cours ou à une activité universitaire, toute personne inscrite à ce titre, ou qui l'a déjà été, ainsi que toute personne effectuant une activité pédagogique de formation pratique (stage) ou de recherche requise par son programme de formation. Quand le contexte l'exige, ceci comprend une diplômée ou un diplômé.

Plainte : demande écrite de résolution d'un différend émise par une personne étudiante qui estime subir ou avoir subi un préjudice, en vertu de la procédure de dépôt et de traitement des plaintes.

Responsable du traitement des plaintes : personne qui exerce un pouvoir d'enquête et de traitement des plaintes, incluant la détermination de leur recevabilité, la formulation de recommandations et l'application des suivis, le cas échéant.

Unité administrative : désigne, selon les cas, une direction, un service ou un département de l'Université qui apparait dans l'organigramme institutionnel.

4. Processus préalable au dépôt d'une plainte

La personne étudiante qui pense subir ou avoir subi un préjudice doit d'abord entreprendre des démarches auprès de la personne visée par l'insatisfaction ou de l'unité administrative concernée pour manifester son insatisfaction et discuter des avenues possibles pour la régler. Dans l'éventualité où cela n'est pas possible, si la personne étudiante décide de déposer une plainte, elle doit en expliquer les raisons dans la section prévue à cet effet dans le formulaire de dépôt d'une plainte.

5. Processus de dépôt d'une plainte

La personne étudiante remplit le formulaire de dépôt d'une plainte accessible sur le portail MaTÉLUQ et transmet les documents au soutien de sa plainte.

6. Processus de traitement de la plainte

La personne responsable du traitement des plaintes détermine la recevabilité de la plainte.

Une plainte est non recevable si :

- Elle concerne une décision finale et sans appel prise par une instance de l'Université TÉLUQ.
- L'objet de la plainte concerne une situation dont la gestion est déjà prévue par une autre politique ou procédure institutionnelle.
- La personne étudiante n'a pas entrepris de démarches préalables pour régler son insatisfaction auprès de la personne visée ou auprès de l'unité administrative concernée, ou n'a pas justifié sur le formulaire de dépôt de la plainte la raison pour laquelle elle n'a pas effectué de démarches préalables.

6.1 Si la plainte est non recevable, la personne responsable du traitement des plaintes informe la personne étudiante et lui explique les raisons pour lesquelles sa plainte n'est pas recevable. Au besoin, elle la dirige vers le canal approprié.

6.2 Si la plainte est recevable, la personne responsable du traitement des plaintes démarre l'enquête sur la situation dénoncée et communique au besoin avec la personne étudiante pour obtenir des précisions ainsi que les documents au soutien de sa plainte si ceux-ci n'avaient pas déjà été transmis.

6.3 La personne responsable du traitement des plaintes identifie l'unité administrative concernée par la plainte et communique avec la direction de cette unité, ou son mandataire, pour obtenir sa version des faits, ainsi qu'une recommandation face à la situation.

6.4 Une fois les informations recueillies, la personne responsable du traitement des plaintes prend connaissance de la recommandation, en vérifie la faisabilité et formule la réponse qui sera envoyée à la personne étudiante.

6.5 La personne responsable du traitement des plaintes s'assure que les suivis nécessaires sont effectués auprès de la ou des unités administratives concernées. Si les suivis ont un impact sur d'autres unités administratives, la personne responsable du traitement des plaintes effectue, au besoin, les vérifications appropriées auprès de ces unités administratives.

6.6 Si elle le juge nécessaire, la personne responsable du traitement des plaintes avise le Secrétariat général de la situation, dans le cas où d'éventuelles mesures légales pourraient être prises par la personne étudiante.

6.7 La plainte est considérée avoir été traitée lorsque tous les suivis ont été effectués.

6.8 La personne responsable du traitement des plaintes documente et consigne la conclusion de la plainte de la personne étudiante.

Signé à Québec le 9 janvier 2025



Debbie Gendron
Directrice des services administratifs et à la communauté



Marc-André Carle
Directeur de l'enseignement et de la recherche

Table des matières

1. Préambule 1
2. Dispositions générales 1
3. Définitions 2
4. Processus préalable au dépôt d'une plainte 3
5. Processus de dépôt d'une plainte 3
6. Processus de traitement de la plainte 3