

ÉCOLE DES SCIENCES DE LA GESTION

VICE-DÉCANAT AUX ÉTUDES

POLITIQUE #4

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTUDIANTES

1. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

Toute étudiante, tout étudiant ou groupe d'étudiantes, d'étudiants de l'École des sciences de la gestion (ÉSG) qui se croit lésé par les mécanismes académiques ou administratifs de l'ÉSG ou qui croit subir toute autre forme d'injustice relevant en tout ou en partie de l'autorité de l'ÉSG, peut formuler une plainte.

2. CADRE JURIDIQUE

- Règlement de régie interne (#2) de l'UQAM
- Règlement sur l'émission des grades, diplômes et certificats (#4) de l'UQAM
- Règlement des études de 1^{er} cycle (#5) de l'UQAM
- Règlement des études de 2^e et 3^e cycles (#8) de l'UQAM
- Règlement relatif à la sécurité des personnes et des biens (#10) de l'UQAM
- Règlement sur l'ombudsman (#16) de l'UQAM
- Règlement sur l'identification des étudiantes, étudiants et des personnels et sur l'accès à certains services (#17) de l'UQAM.

- Règlement sur les infractions de nature académique (#18) de l'UQAM
- Règlement contre le harcèlement sexuel (#16) de l'UQAM
- Règlement sur les conflits d'intérêts (#18) de l'UQAM
- Règlement sur les affaires légales (#20) de l'UQAM
- Politique d'évaluation des enseignements (#23) de l'UQAM
- Politique relative à la condition et au statut des étudiantes, étudiantes de 2^e et 3^e cycles (CONSTAT) (#24) de l'UQAM
- Politique de prévention et de sécurité (#25) de l'UQAM
- Politique sur la probité en recherche (#27) de l'UQAM
- Politique sur les relations interethniques (#28) de l'UQAM
- Politique sur le soutien financier des étudiantes, étudiantes de 2^e et 3^e cycles (#30) de l'UQAM
- Conventions SPUQ et SCCUQ

3. RESPONSABILITÉ

La politique de traitement des plaintes étudiantes relève du Conseil académique de l'ESG.

Dans le cadre de cette politique, les directions de programme ou de département assument la réception et le suivi des plaintes, à charge d'en faire part au Vice-décanat aux études qui, à son tour, dépose annuellement un rapport au Conseil académique.

4. OBJECTIFS

- S'assurer que toute plainte logée par un ou des étudiantes, un étudiant ou des étudiants ou un partenaire de l'École soit reçue, entendue et traitée avec célérité et compétence.
- Éviter que tout malentendu ne dégénère et ne cause préjudice à la réputation de l'École et de l'Université.
- Maintenir un service de qualité à la clientèle étudiante.

5. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à toute situation conflictuelle relevant de l'autorité de l'ÉSG et impliquant l'une de ses étudiants, l'un de ses étudiants.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Le traitement des plaintes exige que celles-ci soient formulées par écrit, soient signées et soient déposées soit à la direction du programme soit à la direction du département concerné.

La direction du programme et la direction du département concerné reçoivent toujours copie de la correspondance annonçant les mesures effectivement prises par l'une ou l'autre direction.

6.1 Confidentialité

Toute plainte est de nature confidentielle et l'identité des plaignantes, plaignants ne peut être connue que des directions de programme ou de département traitant la plainte.

6.2 Traitement

Sur réception d'une plainte, la direction du programme ou du département concerné en examine d'abord le bien-fondé à sa face même. Si la plainte apparaît futile, la direction concernée ferme le dossier après avoir informé par écrit la plaignante, le plaignant des raisons de son refus d'intervenir.

Si la plainte est recevable, la direction concernée vérifie quel recours prévu par les règlements et les politiques institutionnels peut être mis en œuvre pour donner satisfaction à l'étudiante, l'étudiant. Si aucun recours réglementaire n'est prévu, le dossier reçoit un traitement particulier.

6.2.1 Plainte de nature administrative ou disciplinaire

S'il s'agit d'une plainte concernant le comportement d'une professeure, professeur ou d'une chargée de cours, chargé de cours, le dossier est soumis à la direction du département concerné pour examen et traitement. Sans être limitatif, peuvent faire l'objet d'une plainte les comportements suivants :

- Usage en classe ou en fonction d'un langage grossier, discriminatoire, sexiste, méprisant ou dérogatoire;
- Absences répétées au cours;
- Débuts tardifs répétés d'un cours;
- Fins prématurées répétées d'un cours;
- Non-réponse ou réponse anormalement différée à une demande de modification de note.

La direction du département a cinq jours ouvrables pour répondre par écrit à la plaignante, au plaignant lui signifiant les mesures d'intervention prises ou la formation d'un comité ad hoc. La direction du département ou le comité ad hoc peut s'adjoindre toute personne susceptible de favoriser une approche résolutive de la plainte.

Les mesures prises peuvent être un avertissement verbal ou écrit. La direction du département a le loisir d'aviser ou de demander la collaboration effective de la Direction des personnels enseignants du Service des ressources humaines dans le traitement de la plainte. Il est entendu que seule la Direction des personnels enseignants est habilitée à signifier des mesures de nature disciplinaire.

6.2.2 Plainte de nature pédagogique

L'ÉSG adhère au principe de l'importance primordiale qui doit être donnée aux évaluations des enseignements et à leurs suivis. Par ailleurs, il est possible que, en cours de trimestre, des difficultés particulières surviennent dans un groupe-cours. Dès lors, le traitement suivant est enclenché.

S'il s'agit d'une plainte concernant le mode d'enseignement ou la qualité de l'enseignement d'un cours, le dossier est soumis à la direction du département concerné pour examen et traitement. Le département a cinq jours ouvrables pour répondre par écrit à la plaignante, au plaignant lui signifiant les mesures d'intervention prises ou la formation d'un comité ad hoc. La direction du programme et le Vice-décanat aux études reçoivent une copie de la réponse.

Le comité ad hoc est constitué et présidé par la direction du département et inclut nécessairement la coordonnatrice, le coordonnateur du cours en cause et la ou les directions du programme à laquelle appartient, auxquels appartiennent l'étudiante ou les étudiantes, l'étudiant ou les étudiants signataires. Le comité peut aussi s'adjoindre toute personne susceptible de favoriser une approche résolutive de la plainte, notamment des membres de l'équipe pédagogique de programme (EPP).

- 6.2.2.1 Si la plainte est signée par plusieurs personnes d'un même groupe-cours ou émane d'un partenaire officiel de l'École (Mouvement Desjardins, Institut des banquiers canadiens, etc.), la direction du département avise la professeure, le professeur ou la chargée de cours, le chargé de cours concerné qu'un contrôle de l'enseignement sera fait le plus rapidement possible.
- 6.2.2.2 Si la plainte est signée par une seule personne ou suite au contrôle de l'enseignement fait en 6.2.2.1, la direction du département avise la professeure, le professeur ou la chargée de cours, le chargé de cours concerné et délègue auprès d'elle, de lui une personne compétente du département, notamment de l'EPP, pour trouver un correctif, s'il y a lieu. La personne déléguée fait rapport à la direction du département qui à son tour avise la direction du programme et le Vice-décanat aux études.

La direction du département peut alors demander à la Direction des personnels enseignants de fournir à la professeure, au professeur ou à la chargée de cours, au chargé de cours concerné des ressources pédagogiques pour lui permettre d'améliorer la qualité de son enseignement ou son mode pédagogique.

11 janvier 2000