

Politique de gestion des plaintes étudiantes Pour les étudiants du Collège presbytérien

Politique	Procédure de gestion des plaintes étudiantes
Approuvée par	Le conseil des gouverneurs
Dernière mise à jour	Approuvée le 18 avril 2022
Publics concernés	Étudiants, personnel enseignant, personnel non enseignant, conseil d'administration

1. Préambule¹

- 1.1 Le Collège presbytérien Montréal s'engage à offrir aux étudiants des expériences enrichissantes et de haute qualité en ce qui concerne l'enseignement, l'apprentissage et les services aux étudiants. Le collège s'engage également à répondre aux préoccupations des étudiants en temps opportun, avec sensibilité et de manière constructive.

2. Objectifs

- 2.1 La présente politique a pour but de donner aux étudiants la possibilité de faire part de leurs préoccupations concernant les programmes ou les politiques du collège ainsi que les expériences qu'ils y ont eues, dans le cas où le collège n'aurait pas de politique ou de procédure en place pour ces préoccupations précises. Une liste des politiques et des procédures en vigueur se trouve sur le site Web du collège, sous l'onglet À propos [About us]. Le collège préconise une approche de résolution des plaintes étudiantes centrée sur une résolution de problèmes qui soit collaborative et qui encourage la résolution à l'amiable, lorsque possible.
- 2.2 En l'absence d'une politique ou d'une procédure écrite abordant la préoccupation en question, la procédure décrite dans cette politique prévaudra.

3. Principes

- 3.1 Le Collège presbytérien s'engage à répondre à toutes les préoccupations soulevées par des étudiants en ce qui concerne l'enseignement, l'apprentissage ou les services aux étudiants reçus.
- 3.2 Les étudiants ont le droit de faire part de leurs préoccupations au collège et de s'attendre à une réponse rapide de leur part.
- 3.3 Les plaintes soulevées par des étudiants au sujet de l'enseignement, de l'apprentissage ou des services reçus au collège seront traitées de manière à respecter les droits de tous les intervenants et dans le but de trouver une solution qui convienne à toutes les parties.
- 3.4 Tous les employés du collège qui répondent ou qui traitent la plainte d'un étudiant doivent respecter le droit à la confidentialité de l'étudiant.

¹ Cette politique est une adaptation de la Politique de traitement des plaintes du Durham College, à Oshawa, Ontario.

- 3.5 Une plainte doit être déposée dans les 15 jours ouvrables suivant l'incident qui donne lieu à la plainte, sauf dans des circonstances qui, de l'avis du Collège, justifieraient une prolongation de la période de plainte.
- 3.6 En cas de conflit entre les dispositions de cette politique et celles d'une autre procédure plus appropriée à la plainte en question, cette dernière politique ou procédure prévaudra, comme déterminé par le collège.
- 3.7 Les étudiants qui déposent des plaintes jugées fausses, frivoles, vexatoires ou de mauvaise foi devront rencontrer le Principal afin de déterminer si leurs actions contreviennent aux politiques du MST concernant « l'intégrité académique et l'éthique de la préparation au ministère » auxquelles sont soumis les étudiants du Collège presbytérien.

4. Cheminement des plaintes

- 4.1 L'étudiant peut d'abord s'adresser au membre du personnel responsable de l'objet de sa plainte.
 - 4.1.1 Le membre du personnel doit écouter les préoccupations de l'étudiant et demander des éclaircissements, au besoin.
 - 4.1.2 Le membre du personnel et l'étudiant peuvent ensuite chercher conjointement un moyen de résoudre le problème.
 - 4.1.3 Le membre du personnel doit consigner par écrit toute entente de résolution et en conserver une copie dans ses dossiers.
 - 4.1.4 Si l'étudiant et le membre du personnel ne parviennent pas à résoudre la question qui fait l'objet de la plainte, l'étudiant doit entamer la procédure détaillée dans le paragraphe 4.2 ci-dessous.
- 4.2 Si un étudiant ne veut pas ou ne peut pas s'adresser au membre du personnel responsable de l'affaire pour laquelle il dépose une plainte, il peut contacter directement le Principal du collège pour déposer sa plainte. Il doit le faire dans les 15 jours suivant l'incident ou les incidents qui donnent lieu à la plainte. Si la plainte concerne les actions ou l'inaction du Principal, le plaignant peut adresser sa plainte au président du conseil des gouverneurs qui suivra les procédures décrites ci-dessous.
 - 4.2.1 Il convient de noter qu'il n'incombe pas aux représentants étudiants siégeant au conseil des gouverneurs, au comité académique du conseil d'administration ou au comité de faculté de transmettre les plaintes ou les préoccupations des étudiants aux instances concernées. La participation des représentants étudiants aux activités et aux délibérations de ces instances permet plutôt d'ajouter le point de vue des étudiants aux divers sujets qui y sont discutés et explorés.
- 4.3 Les plaintes peuvent être déposées en personne ou par écrit. Il est préférable que les plaintes soient écrites, mais dans les deux cas, il importe qu'elles soient clairement formulées. Dans le cas d'une plainte écrite, le plaignant doit en conserver une copie.
- 4.4 Le plaignant doit fournir les informations suivantes :
 - 4.4.1 description de l'action ou de la politique faisant l'objet de la plainte, y compris la date et l'heure, le cas échéant ;
 - 4.4.2 le nom des employés impliqués, le cas échéant ;

- 4.4.3 le nom des témoins, le cas échéant ;
 - 4.4.4 les mesures prises à ce jour ;
 - 4.4.5 la résolution désirée.
- 4.5 Le Principal examinera la plainte et demandera des éclaircissements sur la plainte, au besoin.
- 4.6 Le Principal devra, dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'examen de la plainte, en examiner le bien-fondé ou désigner un autre membre du corps enseignant ou du personnel pour le faire. L'évaluation peut inclure des discussions avec les personnes concernées par la plainte. L'enquête usera de toute méthode jugée appropriée par le Principal ou la personne désignée pour mener l'enquête.
- 4.7 Si la plainte s'avère fondée, le Principal précisera une solution et en informera l'élève et les autres personnes concernées, verbalement ou par écrit, selon ce que le Principal jugera approprié.
- 4.8 Si la plainte implique un employé du collège, le Principal réunira l'employé et l'étudiant, si nécessaire et si approprié, pour discuter de la situation, clarifier la plainte et développer une stratégie de résolution de ladite plainte.
- 4.9 Si la plainte n'est pas fondée, le Principal en informera l'étudiant et l'employé (selon le cas) par écrit et présentera les motifs qui justifient qu'aucune action additionnelle ne soit prise.
- 4.10 Si la plainte est jugée fautive, frivole, vexatoire ou de mauvaise foi, le plaignant devra rencontrer le Principal afin de déterminer si ses actions ont contrevenu aux politiques du MST concernant « l'intégrité académique et l'éthique de la préparation au ministère ».
- 4.11 Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse ou de la résolution fournie par le Principal, il peut faire appel, par écrit, au président du conseil des gouverneurs du Collège presbytérien dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le président consultera le comité exécutif du conseil d'administration et donnera une réponse écrite à la plainte de l'étudiant dans les quinze (15) jours ouvrables (et en enverra une copie au Principal).
- 4.12 Toutes représailles ou menaces de représailles à l'encontre d'une personne ayant fait valoir ses droits dans le cadre de cette politique, d'une personne ayant participé ou coopéré à un dossier ou ayant été associée à une personne ayant fait valoir ses droits ou ayant participé aux procédures, ou de toute personne ayant joué tout autre rôle ou occupé tout autre fonction dans le cadre de cette politique sont interdites et peuvent faire l'objet de sanctions dans le cadre des politiques et procédures pertinentes en vigueur au collège.
- 4.13 Une fois la plainte résolue par le Principal ou son délégué ou par le président du conseil d'administration, un registre de la plainte et de sa résolution sera conservé dans les dossiers confidentiels du collège et sera partagé avec le comité exécutif.

5. Rôles et responsabilités

- 5.1 Le Principal du Collège presbytérien est responsable de l'application, du respect et de la mise en œuvre intégrale de cette politique.

- 5.2 Les employés du collège ont la responsabilité de répondre aux préoccupations des étudiants de manière professionnelle, confidentielle et rapide.
- 5.3 L'étudiant est responsable d'initier chacune des étapes de la procédure de gestion des plaintes étudiantes, conformément aux délais indiqués dans le présent document.
- 5.4 Il incombe au Principal (ou au président du conseil d'administration, selon le cas) de rendre une décision écrite à la fin de l'enquête, et ce, dans les délais prévus dans le présent document.
- 5.5 Le non-respect de la procédure réduit la probabilité de résolution de la plainte de l'étudiant et contrevient à la mission et aux valeurs du collège.
 - 5.5.1 Le collège reconnaît que la non-résolution de plaintes pourrait entraîner des conséquences négatives sur la réputation des parties prenantes.
- 5.6 Toute nouvelle politique ou politique révisée sera affichée en temps opportun sur le site Web du collège.