

**ADM – PR 06****Procédure de traitement des plaintes d'étudiants**

Type d'instrument politique :	Procédure
Responsabilité :	Vice-rectorat aux études
Approbation :	Comité de direction
Date de création :	2022-05-26
Dernière révision :	2024-10-29
Prochaine révision :	2029 (ou plus tôt, au besoin)

L'Université de Sudbury veille à ce que les étudiants puissent exprimer leurs préoccupations, ou encore porter plainte en rapport avec des sujets qui concernent leurs études et, plus largement, leur expérience à l'Université. À cet effet, elle se dote d'une procédure de traitement des plaintes d'étudiants.

## 1. BUT ET PORTÉE

La procédure de traitement des plaintes d'étudiants vise, d'une part, à mettre à la disposition de ces derniers un mécanisme par le truchement duquel ils peuvent s'adresser à l'Université pour lui exprimer leurs préoccupations, ou encore pour porter plainte en rapport avec des sujets qui ont trait à leur expérience à l'Université, autres que ceux pour lesquels une procédure est déjà en place pour ce faire<sup>1</sup>. La procédure de traitement des plaintes d'étudiants définit aussi les modalités du traitement, par l'Université, de telles préoccupations et de telles plaintes.

Les situations, événements ou circonstances en rapport avec lesquels, en vertu de la présente procédure, des plaintes peuvent être formulées ou des préoccupations exprimées doivent avoir eu lieu à l'Université, c'est-à-dire sur son campus ou dans le cadre d'une activité ayant eu lieu sous son égide à l'extérieur du campus, incluant en mode virtuel.

---

<sup>1</sup> En matière de résultats scolaires, les étudiants peuvent :

- a. se prévaloir de la procédure d'appel de notes prévue à l'article 8 du Règlement des études de premier cycle;
- b. en appeler d'une restriction dans la poursuite de leurs études en se prévalant de la procédure prévue à l'article 9 du Règlement des études de premier cycle;
- c. en appeler d'une décision prise par un comité d'appel dans les matières ci-dessus, par le truchement de la Procédure pour appels auprès du Sénat.

En outre, des procédures et processus de plainte sont à la disposition des étudiants dans un éventail de matières :

- a. Harcèlement et discrimination : Politique sur le harcèlement et la discrimination en milieu de travail;
- b. Violence au travail : Politique contre la violence au travail;
- c. Violence sexuelle : Politique de prévention en matière de violence sexuelle en milieu de travail;
- d. Liberté académique : Procédure de traitement des plaintes relatives à la liberté académique;
- e. Liberté d'expression : Procédure de traitement des plaintes relatives à la liberté d'expression.

## 2. PROCÉDURE

### 2.1 L'étudiant

L'étudiant qui souhaite s'adresser à l'Université pour exprimer ses préoccupations, ou encore pour porter plainte, s'adresse au gestionnaire immédiatement responsable de l'unité administrative dont relève la personne ou l'activité concernée par la préoccupation ou visée par la plainte. Il le fait dans les 15 jours ouvrables suivant la situation, l'événement ou les circonstances auxquels se rapporte la préoccupation ou la plainte. L'étudiant :

- a. décrira, dans un document signé, la situation, l'événement ou les circonstances auxquels se rapporte la préoccupation ou la plainte;
- b. exprimera ses préoccupations ou formulera sa plainte;
- c. justifiera ses préoccupations ou sa plainte;
- d. proposera une ou des solution(s).

Les expressions de préoccupations et les plaintes anonymes ne seront pas considérées.

### 2.2 Le gestionnaire

Le gestionnaire interpellé par la préoccupation ou la plainte rencontre l'étudiant dont celle-ci origine. La rencontre vise à en arriver à une compréhension commune des préoccupations ou de la plainte, de même que l'identification de solutions.

S'il y a entente au sujet d'une ou de plusieurs solutions, le gestionnaire veille à ce qu'elle soit ou à ce qu'elles soient mise(s) en œuvre. Il informe ensuite l'étudiant, par écrit, de la solution qui a été mise en œuvre.

### 2.3 Entente

Si aucune solution n'est identifiée par le gestionnaire et l'étudiant, ce dernier peut s'adresser au superviseur du gestionnaire qu'il a rencontré à l'étape précédente, à moins que le superviseur ne soit le vice-recteur aux études ou la directrice des finances et de l'administration, auquel cas la préoccupation ou la plainte est acheminée au recteur, qui donne suite de la manière qu'il juge appropriée. Si le superviseur n'est pas le vice-recteur aux études ou la directrice des finances et de l'administration, l'étudiant s'adresse au superviseur dans les 7 jours ouvrables suivant la rencontre avec le gestionnaire. L'étudiant peut s'adresser directement à ce superviseur si la nature de ses préoccupations ou de sa plainte est telle qu'il ne serait pas avisé de rencontrer le gestionnaire immédiatement responsable de l'unité administrative dont relève la personne ou l'activité concernée par la préoccupation ou visée par la plainte. Après avoir pris connaissance du document signé par l'étudiant dont le contenu est décrit à l'article 2.2 de la présente procédure, le superviseur rencontre l'étudiant afin d'en arriver à une compréhension commune des préoccupations ou de la plainte, et d'identifier un ou des solutions.

S'il y a entente au sujet d'une ou de plusieurs solutions, le superviseur veille à ce qu'elle soit ou à ce qu'elles soient mise(s) en œuvre. Il informe ensuite l'étudiant, par écrit, de la solution qui a été mise en œuvre.

2.4 Si aucune solution n'est identifiée par le superviseur et l'étudiant, ce dernier peut s'adresser au vice-recteur aux études de l'Université si la préoccupation ou la plainte concerne une personne ou une unité administrative relevant du vice-rectorat aux études. Si la préoccupation ou la plainte concerne une personne ou une unité administrative relevant de la directrice des finances et de l'administration, l'étudiant pourra rencontrer cette dernière. Cette démarche aura lieu dans les 7 jours ouvrables suivant la rencontre avec le superviseur. Après avoir pris connaissance du document signé par l'étudiant dont le contenu est décrit à l'article 2.2 de la présente procédure, le vice-recteur aux études ou la directrice des finances et de l'administration rencontre l'étudiant afin d'en arriver à une compréhension commune des préoccupations ou de la plainte, et d'identifier un ou des solutions.

S'il y a entente au sujet d'une ou de plusieurs solutions, le vice-recteur aux études ou la directrice des finances et de l'administration veille à ce qu'elle soit ou à ce qu'elles soient mise(s) en œuvre, si celle(s)-ci diffère de celles mises en œuvre par le gestionnaire ou par le superviseur, le cas échéant. Il ou elle informe ensuite l'étudiant, par écrit, de la solution qui a été mise en œuvre.

2.5 S'il n'y a pas entente au sujet d'une solution, le vice-recteur aux études ou la directrice des finances et de l'administration détermine celle qui lui semble la plus appropriée, en informe l'étudiant et la met en œuvre si elle diffère des solutions mises en œuvre par le gestionnaire ou par le superviseur, le cas échéant. Si l'étudiant n'est pas satisfait par cette solution, il peut s'adresser au recteur, dans les 7 jours ouvrables suivant la rencontre avec le vice-recteur aux études ou avec la directrice des finances et de l'administration.

2.6 Le recteur crée alors un comité spécial constitué d'un membre du corps professoral régulier de plein exercice, d'un membre du personnel administratif et d'un étudiant de l'Université. Après avoir pris connaissance du document signé par l'étudiant dont le contenu est décrit à l'article 2.2 de la présente procédure, le comité spécial rencontre l'étudiant afin de favoriser une compréhension commune des préoccupations ou de la plainte. Le comité spécial détermine la solution qui lui semble la plus appropriée, et en informe le recteur, qui à son tour en informe l'étudiant et s'assure qu'elle soit mise en œuvre.

### **3. RÉVISION**

Cette politique sera révisée aux cinq (5) ans ou plus tôt, au besoin.