

Procédure de traitement des plaintes étudiantes (PTPÉ)

ÉCOLE DE STÉNOGRAPHIE JUDICIAIRE DU QUÉBEC
Adoptée par le Conseil d'administration le 26 octobre 2012

Table des matières

1	PRÉAMBULE _____	2
2	PRINCIPES ET OBJECTIFS _____	2
3	CHAMPS D'APPLICATION _____	2
4	RESPONSABILITÉ D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE _____	2
5	CHEMINEMENT DES PLAINTES _____	2
6	ÉVALUATION DE LA PROCÉDURE _____	3

École de sténographie judiciaire du Québec
465, rue St-Jean, bureau 505
Montréal (Québec) H2Y 2R6
514 439-1885

www.ecoledestenographie.ca
infoecolesteno@barreau.qc.ca

Version du 26 novembre 2012

1 PRÉAMBULE

L'École reconnaît à l'étudiant le droit de recevoir un enseignement de qualité. Conséquemment elle a la volonté de rendre simple et efficace la procédure par laquelle un étudiant peut faire connaître aux autorités son insatisfaction quant aux services rendus ou encore le règlement d'un litige qui pourrait l'opposer à un membre du personnel de l'École.

2 PRINCIPES ET OBJECTIFS

La présente procédure s'appuie sur les principes suivants :

- a) elle privilégie le règlement d'un conflit d'abord entre le membre du personnel et l'étudiant
- b) elle assure le plus strict respect de la confidentialité
- c) elle doit être simple et efficace

La procédure vise ainsi :

- a) à assurer le traitement équitable des plaintes dans le respect des droits des personnes concernées
- b) à apporter des solutions à des problèmes que rencontrent les étudiants durant leur passage à l'École

3 CHAMPS D'APPLICATION

À l'exclusion des recours prévus à la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages en matière de révision de notes, toutes les plaintes concernant les services rendus par le personnel de l'École devront être traitées selon la procédure prévue ci-après.

4 RESPONSABILITÉ D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

Le directeur général et la secrétaire générale sont responsables de l'application de la présente procédure et doivent s'assurer que les délais prévus au cheminement des plaintes sont respectés

5 CHEMINEMENT DES PLAINTES

Première étape :

L'étudiant rencontre le membre du personnel concerné par la plainte et les deux parties tentent de s'entendre entre elles pour régler le litige.

Deuxième étape :

Si cette première démarche échoue, l'étudiant dépose auprès du directeur général une plainte écrite à l'aide du formulaire prévu à cette fin. Si la personne visée par la plainte est le directeur général, celle-ci est déposée auprès de la secrétaire générale.

Le directeur général ou la secrétaire générale, selon le cas dispose de 5 jours ouvrables pour s'occuper de la gestion et assurer le suivi de la plainte :

- a) en rencontrant l'étudiant ou les étudiants concernés
- b) en rencontrant le membre du personnel visé
- c) en proposant une démarche de médiation
- d) en donnant une réponse écrite ou verbale au plaignant.

En cas d'insatisfaction de l'étudiant, il peut faire appel à la secrétaire générale pour une plainte traitée par le directeur général et au président du conseil d'administration dans le cas d'une plainte traitée par la secrétaire générale.

6 ÉVALUATION DE LA PROCÉDURE

Le conseil d'administration reçoit un rapport (non nominatif) sur le traitement des plaintes à chaque année et révisé la présente politique à la lumière des informations fournies.