

Procédure relative au traitement des préoccupations et des plaintes des étudiantes

Principes généraux

Toute étudiante de la Faculté des sciences infirmières ayant une préoccupation ou qui estime avoir été traitée injustement peut déposer sa préoccupation ou plainte après avoir fait des démarches auprès des personnes concernées. Le but de cette procédure est de mettre à la disposition des étudiantes un guichet unique pour faciliter le partage des préoccupations ou la formulation de plaintes.

L'arbre décisionnel annexé servira de guide lors de ce processus.

L'étudiante peut consulter d'autres instances en tout temps.

Étapes à suivre :

1. L'étudiante complète le formulaire « *Partage de préoccupation/plainte étudiante* », dépose le formulaire dans une enveloppe scellée et indique le cycle d'études.
2. L'étudiante remet l'enveloppe au commis à l'accueil.
3. Le commis à l'accueil achemine l'enveloppe à la secrétaire de l'adjointe à la vice-doyenne selon le cycle.
4. La secrétaire de l'adjointe à la vice-doyenne confirme la réception de la préoccupation/plainte en avisant l'étudiante par courriel, dans un délai de 24 à 48 heures, qu'elle devrait recevoir une réponse dans les meilleurs délais.
5. L'adjointe à la vice-doyenne évalue la nature de la préoccupation/plainte et transmet la préoccupation/plainte à la personne appropriée (voir « *Arbre décisionnel relatif au traitement des préoccupations/plaintes des étudiantes* »).
6. La personne à qui le dossier a été référé examine le dossier et, si nécessaire, rencontre l'étudiante. Les décisions et le suivi du dossier sont inscrits sur le formulaire.
7. Le formulaire avec le suivi est acheminé à l'adjointe à la vice-doyenne.
8. Si la situation n'est pas résolue ou si l'étudiante n'accepte pas la décision rendue, l'adjointe à la vice-doyenne examine le dossier et, si nécessaire, rencontre l'étudiante.
9. Si la situation n'est pas résolue par l'adjointe à la vice-doyenne, la vice-doyenne est consultée.
10. Si la situation n'est pas résolue après consultation avec la vice-doyenne, la Secrétaire de Faculté est consultée.
11. Si la situation n'est pas toujours résolue, il reviendra à la doyenne d'intervenir pour régler le dossier de façon définitive.
12. Tout suivi doit être inscrit sur le formulaire et signé par la personne traitant la situation.
13. Un récapitulatif annuel du nombre et de la nature des préoccupations ou plaintes reçues et traitées sera fait par chaque cycle et présenté au Comité de direction.

Les conclusions tirées du suivi et des cas peuvent donner lieu à des propositions d'amélioration des procédures.

PARTAGE DE PRÉOCCUPATION/PLAINTE ÉTUDIANTE

Date :

Nom :

Prénom :

Code permanent :

Année :

Programme :

Fiche fidèle au dossier : oui non

- J'autorise l'autorité compétente à discuter avec les instances universitaires appropriées en vue de la résolution de cette préoccupation/plainte.
- J'autorise qu'un membre de mon association étudiante soit impliqué dans le traitement de ma préoccupation/plainte.

Préoccupation / situation problématique / plainte :

Expliquer les démarches faites au préalable par l'étudiante :

Signature de l'étudiante: date :

Réservé au personnel

Type de préoccupation / situation problématique / plainte :

Administrative Académique / pédagogique Autre

Référée à : Professeure
Responsable d'année
Responsable de programme
TGDE
Responsable de formation continue
Chef de secteur formation clinique/préclinique
Autre

Date du transfert du dossier :

Courriel envoyé : à la personne référée à l'étudiante Date :

Réponse/suivi de la personne référée et décision prise:

Résolution de la situation : oui non
Si non, dossier référé à l'adjointe à la vice-doyenne

Type de document joint à l'étude : _____

Signature de la personne assurant le suivi : _____

Date : _____

Arbre décisionnel relatif au traitement des préoccupations et plaintes des étudiantes- FSI

