

Processus de plainte officielle de l'Université Saint-Paul

Approuvé par le Comité exécutif le 13 septembre 2017

1. Tout membre de la communauté universitaire peut utiliser ce processus de plainte, c'est-à-dire les membres du personnel administratif, le corps professoral, la population étudiante et l'ensemble des clients à qui l'Université offre des services (le plaignant). Cependant, si des règlements scolaires ou des règlements universitaires prévoient un processus de plainte ou d'appel de décision, c'est le processus prévu dans ces règlements scolaires ou ces règlements universitaires qu'il faudra favoriser. Le présent processus couvre donc seulement les cas qui ne sont pas prévus ailleurs.
2. Avant d'enclencher ce processus de plainte, le plaignant doit s'assurer d'avoir épuisé les recours internes habituels, c'est-à-dire d'abord discuter de la situation avec la personne en cause ou responsable, ensuite entreprendre des démarches auprès du superviseur de cette personne (directeur de services, directeurs de programmes ou doyens) et, finalement, la personne responsable au plus haut niveau relevant du secteur concerné (secrétaire général, vice-recteurs ou rectrice).
3. Si le problème n'est pas résolu après ces étapes ou si les solutions proposées ne satisfont pas, une plainte officielle peut être déposée par écrit au secrétaire général ou, si c'est le secrétaire général ou l'un de ses services qui est en cause, au vice-recteur à l'administration.
4. Le plaignant qui décide de porter une plainte officielle doit soumettre sa demande par écrit, avec les éléments suivants :
 - a. une lettre détaillant la situation, les motifs de la plainte, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles la décision devrait être infirmée ou modifiée ou la solution souhaitée ;
 - b. la liste de toutes les instances qui ont été rencontrées : membres du personnel administratif ou de soutien, professeurs, directeurs de service, directeurs de programme, doyens, secrétaire général, vice-recteurs ou rectrice ;
 - c. tout autre document pertinent ; et
 - d. les coordonnées du plaignant : adresse postale, numéro de téléphone, et adresse courriel.
5. Dès réception de la plainte, une copie de toute la documentation fournie est transmise en toute confidentialité à la personne responsable au plus haut niveau relevant du secteur concerné (secrétaire général, vice-recteurs ou rectrice). Cette personne doit fournir ses commentaires dans les quinze jours ouvrables.
6. Dès les commentaires reçus, ils sont transmis au plaignant qui doit fournir sa réplique dans les quinze jours ouvrables.
7. Le secrétaire général (ou, le cas échéant, le vice-recteur à l'administration) convoque un comité *ad hoc* d'examen de plaintes (CEP) composé du secrétaire général (ou, le cas échéant, du vice-recteur à l'administration) et de deux autres personnes, soit un doyen ou un directeur de services qui n'est pas en cause et un membre de la communauté externe ayant une expertise dans le domaine.

8. Le plaignant est alors invité à venir faire une présentation de ses arguments devant le comité *ad hoc* d'examen de plaintes.

9. Normalement, le comité *ad hoc* d'examen de plaintes en arrive à une décision le jour même de l'audition. Toutefois, il peut parfois vouloir obtenir des renseignements additionnels avant de rendre une décision. La décision est habituellement communiquée par courriel durant la semaine suivant la réunion. Les décisions sont définitives et sans appel.

Saint Paul University Official Complaint Procedure

Approved by the Executive Committee of Saint Paul University, September 13, 2017

1. This complaint procedure may be used by any and all members of the university community, i.e., administrative staff, faculty members, students, and clients of the University's services (the complainant). However, if a complaint or appeal procedure is defined in the academic regulations or university policies, the complaint will be dealt with under the relevant sections of those regulations or policies. The present procedure applies only to cases not covered elsewhere.
2. Before initiating this complaint procedure, the complainant must demonstrate that they have exhausted all other available internal recourses, i.e., discussing the situation with the person(s) involved or in authority; informing the person's supervisor (Director of the service or program, or dean); and finally, informing the person in authority at the highest level of the sector in question (Secretary General, Vice-Rector).
3. If, following these steps, the problem has not been resolved or the proposed solutions are deemed unsatisfactory, the complainant may submit an official complaint in writing to the Secretary General, or, if the Secretary General or one of Secretary General's services is the subject of the complaint, to the Vice-Rector, Administration.
4. An official complaint must be submitted in writing, together with the following support material:
 - a. A letter describing the situation and the motive for the complaint (i.e., the reason[s] the complainant believes the decision should be overturned or modified) or the desired solution;
 - b. A list of all the authorities the complainant has met with: administrative or support staff, faculty, directors of services and/or programs, deans, Secretary General, and/or Vice-Rectors;
 - c. Any other pertinent documentation; and
 - d. The complainant's contact information: mailing address, telephone number, and email address.
5. On receipt of the complaint, a copy of all documentation provided is forwarded in strict confidence to the person in authority at the highest level of the sector in question (Secretary General or Vice-Rectors), who has fifteen (15) business days to provide comments on the complaint.
6. The comments are forwarded on receipt to the complainant, who has fifteen (15) business days to respond.
7. The Secretary General (or, if applicable, the Vice-Rector, Administration) strikes an ad hoc Complaint Review Committee (CRC) composed of the Secretary General (or, if applicable, the Vice-Rector, Administration) and two other people: a Dean or Director of a service other than the faculty or service in question, and a member of the outside community with relevant expertise.
8. The complainant is then invited to present their case to the ad hoc Complaint Review Committee.
9. In most cases the ad hoc Complaint Review Committee renders a decision the day of the hearing. However, the committee may occasionally request more information before rendering a decision.

The decision is generally conveyed by email in the week following the hearing. The decisions of the committee are final and without appeal.