

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCERNANT LES COURS DES PROGRAMMES DE BACCALAURÉAT ET DE CERTIFICAT EN RELATIONS INDUSTRIELLES

Préambule

Le Département des relations industrielles de l'Université Laval a à cœur d'assurer la meilleure formation possible aux étudiants de premier cycle inscrits à ses cours. Lorsque des situations problématiques se présentent concernant le contenu d'un cours ou la pédagogie utilisée dans ce cours, le Département favorise la voie du dialogue entre le professeur et les étudiants du cours pour discuter des problèmes vécus et trouver les correctifs appropriés. C'est d'ailleurs dans cet esprit de dialogue et d'une meilleure communication que fut introduite l'étape de la pré évaluation (dite « évaluation orale ») dans la « *Politique d'évaluation des cours par les étudiants* » en vigueur depuis l'automne 1992. Malgré tout, il peut survenir et subsister des problèmes relatifs au contenu ou à la pédagogie d'un cours. À cet effet, le Département veut permettre aux étudiants de pouvoir exprimer leur point de vue en adoptant une procédure de traitement des plaintes concernant les cours des programmes de premier cycle. Encore une fois, même à l'occasion du recours à une telle procédure, la voie du dialogue et de la communication devrait guider le traitement de la plainte.

Objectif

Permettre aux étudiants d'exprimer leur point de vue sur la qualité des enseignements reçus et créer un mécanisme permettant d'y donner suite à des fins d'améliorations des cours et des programmes.

Procédure

Toute plainte provenant d'un étudiant ou d'un groupe d'étudiants peut être acheminée à la direction des programmes de premier cycle si la direction n'est pas visée par la plainte, dans lequel cas la plainte est transmise au directeur du Département.

Pour être recevable, cette plainte doit :

- Être formulée par écrit;
- Indiquer la section du cours concerné;
- Être signée d'au moins un étudiant de la section du cours visé;
- Porter sur le contenu du cours ou la pédagogie utilisée dans ce cours.

La direction des programmes de premier cycle ou le cas échéant, le directeur du Département s'assure du respect des points 1, 2, 3 ci-dessus et, le cas échéant, communique sans délai la plainte au Comité des programmes de premier cycle.

À cette étape, le rôle du Comité se limite à vérifier si, à sa face même, la plainte lui semble recevable. Dans le cas où la plainte est jugée recevable, le Comité remet alors sans délai un exemplaire de la plainte au professeur concerné et constitue un sous-comité de quatre membres de la façon suivante :

- Le directeur des programmes de premier cycle ou, le cas échéant, le directeur du Département des relations industrielles;
- Un professeur désigné par le Comité;
- Deux étudiants de premier cycle en relations industrielles désignés par le Comité, dont le vice-président aux affaires pédagogiques, s'il accepte, et sous réserve de l'alinéa qui suit.

Aucune de ces quatre personnes ne doit être impliquée dans le cours ou la section du cours concerné par la plainte.

Le directeur des programmes ou le directeur du Département préside le sous-comité.

Le sous-comité entend séparément le plaignant et le professeur. Il prend les mesures nécessaires afin que les étudiants intéressés puissent faire entendre leur point de vue devant le sous-comité.

S'il juge opportun, le sous-comité entreprendre une étape de conciliation. Il peut alors convoquer le plaignant et le professeur et les mettre en présence l'un de l'autre. Si, au terme de cette phase de consultation, il y a règlement de la plainte, le sous-comité fait rapport au Comité des programmes.

Si le sous-comité estime qu'il n'est pas opportun de procéder à une phase de conciliation ou si la conciliation échoue, le sous-comité entend, dans le cadre d'un débat contradictoire, le plaignant, le professeur et tout étudiant intéressé. Au terme de son enquête, le sous-comité fait ses recommandations au Comité des programmes.

Dans le cadre de son mandat, le Comité des programmes prend les mesures qu'il juge appropriées.

Adoptée à l'unanimité par le Comité des programmes de premier cycle et le 1^{er} avril 1996.

Adopté par l'Assemblée départementale le 18 août 1997.