

 Université Saint-Joseph de Beyrouth Faculté des sciences infirmières	USJ-FACULTE DES SCIENCES INFIRMIERES	CODE : PDGP
	PROCEDURE DECLARATION ET GESTION DES PLAINTES	Version: 01

	Nom	Signature	Date
Préparée par	Eliana Homsieh	Eliana Homsieh	1/12/2023
Validée par	Rima Sassine Kazan	Rima Sassine Kazan	8/12/2023
Approuvée par	Nadine Riachi Haddad	Nadine Riachi Haddad	19/12/2023

Tableau de traçabilité des modifications	
Version modifiée	Détails des Modifications

1. Objet

Cette procédure décrit les étapes à suivre pour la déclaration et la gestion des plaintes au sein de la Faculté des sciences infirmières en cas de traitement injuste sur le plan académique, après avoir effectué les démarches auprès des personnes concernées.

2. Domaine d'application de la procédure

Cette procédure couvre :

- Le Doyen et les coordinatrices.
- Les enseignants cadrés, les enseignants non cadrés, les préceptrices de stage, les tuteurs académiques et les membres du personnel des services généraux ainsi que les tiers (parties prenantes, visiteurs, etc.) en relation avec la Faculté.

3. Responsabilités

Pilote:	Doyen FSI
Acteurs:	Personne concernée, Référent qualité ou comité assurance qualité

4. Définitions et abréviations

<ul style="list-style-type: none"> • DOY: Doyen • PER: Personne concernée • SECG: Secrétaire général • RECT: Recteur USJ • RQ: Référent qualité
--

Actions:

- E: Exécute
- D: Décide
- I: Est Informé
- P: Participe
- V : Vérifie
- A : Approuve

5. Exécution de la procédure

Etape no	Description de l'étape	Responsable	Act	Documents requis	Documents générés
1	La PER dépose dans les plus brefs délais, le formulaire sous enveloppe scellée au nom du DOY, dans la boîte à plaintes au rez-de-chaussée de la FSI	PER	E	Fiche déclaration plainte	
2	Le DOY charge le RQ ou un membre du comité d'assurance qualité de mener l'enquête (auditions, recueil d'informations et preuves nécessaires)	DOY RQ PER	D		
3	Le RQ présente un rapport détaillé au DOY des résultats de l'enquête	RQ	V		Rapport investigation
4	LE DOY effectue l'analyse et l'investigation plus approfondies, si nécessaire, pour une éventuelle prise de décision éclairée ou résolution de la situation	DOY	V		
5	Si plainte résolue : la décision est rendue par écrit à la personne dans un délai maximal de 15 jours. Affaire close	DOY PER	D I		
6	Si plainte non résolue : le DOY effectue, dans les plus brefs délais, le transfert de la plainte et du rapport détaillé auprès du SECG ou du RECT de l'USJ	DOY SECG RECT	E I I		
7	Le SECG ou le RECT procède à une enquête approfondie et aux auditions nécessaires	SECG RECT	V		

 Université Saint-Joseph de Beyrouth Faculté des sciences infirmières	USJ-FACULTE DES SCIENCES INFIRMIERES	CODE : PDGP			
	PROCEDURE DECLARATION ET GESTION DES PLAINTES	Version: 01			

8	Au terme de l'enquête, le SECG ou le RECT rendra une décision motivée sur la question, y compris toute mesure disciplinaire à prendre	RECT SECG	D		
9	La décision sera communiquée à la personne concernée par le SECG ou le bureau du Recteur	PER	I		
10	Le suivi et la traçabilité des décisions sont documentés sur le registre des plaintes et réclamations de la FSI	RQ DOY	E A	Registre des plaintes et réclamations	

NB : Au cas où le Doyen fait l'objet de la plainte, la personne devra déposer sa plainte écrite auprès du Secrétaire général ou du Recteur de l'USJ

6. Annexes

- **Formulaire déclaration d'une plainte (FDGP-F01)**
- **Boîte à plaintes**



USJ- FACULTE DES SCIENCES INFIRMIERES

CODE: PDGP-F01

FORMULAIRE DECLARATION D'UNE PLAINTE

Version : 1

INFORMATIONS GÉNÉRALES (demandeur)

Nom et prénom : Statut :

Adresse :

Courriel : Téléphone :

- Description détaillée de la situation (date et lieu ainsi que les incidents ou les faits allégués, le nom de la personne suspectée des faits, les noms de témoins, preuves possibles ...)

- Présentation de toute autre information utile :

Plainte déposée par :

Date :

Signature :

ANALYSE DE LA PLAINTE (Réfèrent qualité)

Données pertinentes recueillies :

Auditions faites :



USJ- FACULTE DES SCIENCES INFIRMIERES

CODE: PDGP-F01

FORMULAIRE DECLARATION D'UNE PLAINTE

Version : 1

Preuves à l'appui :

Analysée par :

Date :

Signature :

SUIVI IMMÉDIAT DE LA PLAINTE (Doyen)

Actions menées :

Suivi par :

Date :

Signature :

DECISION / MESURES PRISES (Doyen)

• Description de la décision :

Affaire résolue : OUI

NON

Personne avertie le :

Si Affaire non résolue : ☞ Plainte Transférée vers le Secrétaire Général ou Recteur de l'USJ + Documents à l'appui

Documents joints :

Suivi par :

Date :

Signature :