

Gestion des plaintes à l'Université d'Abomey-Calavi	Version : 1
<b>Manuel de procédures</b>	Date : _____ Validée par _____

## Sommaire

<b>1. Dispositions générales .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Préambule .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Objectifs .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Champ d'application et responsabilités .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Cadre juridique .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Traitement des plaintes .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Règles et principes encadrant le traitement des plaintes .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Processus de gestion des plaintes .....</b>	<b>4</b>
2.2.1. Dépôt de la plainte .....	4
2.2.2. Réception et transmission de la plainte .....	4
2.2.3. Examen sommaire (dans les 72 heures) .....	5
2.2.4. Orientation du traitement .....	5
2.2.5. Suivi et retour à l'utilisateur .....	6
<b>3. Suivi et amélioration continue .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Mise à jour .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Dispositions finales .....</b>	<b>7</b>

# 1. Dispositions générales

## 1.1. Préambule

La vision de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) est de devenir une institution citoyenne, réactive et proactive au service du développement de la Nation béninoise. Dans cette perspective, l'UAC aspire à devenir une université du troisième millénaire, ouverte sur le monde, capable de former des ressources humaines de haut niveau et de produire des résultats de recherche pertinents, en adéquation avec les besoins de développement du Bénin voire des autres nations.

Fidèle à cette ambition, l'UAC place la qualité au cœur de ses actions et s'efforce de se conformer aux standards et lignes directrices en matière d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur africain. L'une de ces lignes directrices, relative à la gouvernance et à la gestion, stipule que « **l'établissement doit disposer de processus efficaces, systématiques, ponctuels et équitables pour examiner les plaintes, réclamations et recours formulés par les étudiants, le personnel ou toute autre partie prenante** ».

C'est dans ce cadre que l'UAC a mis en place un dispositif numérique permettant aux usagers de soumettre leurs plaintes de manière dématérialisée. Le présent manuel définit les procédures à suivre pour le traitement des plaintes ainsi déposées.

## 1.2. Objectifs

Le présent manuel de procédures vise à :

- établir un processus destiné au traitement de plaintes à l'UAC ;
- déterminer les conditions permettant de garantir la confidentialité de l'identité de la personne plaignante et de la personne accusée ;
- reconnaître à toute personne sur qui pèse une allégation d'inconduite le droit de bénéficier des règles de justice ;
- déterminer les conditions permettant de garantir un examen impartial et équitable des plaintes concernant l'inconduite ;

- déterminer les moyens les plus appropriés pour corriger l'inconduite ;
- assurer la protection des intérêts des tiers qui sont liés à l'UAC par des liens contractuels ou autres.

### **1.3. Champ d'application et responsabilités**

Ce manuel de procédures s'applique à toutes les plaintes émanant :

- des étudiants ;
- du personnel enseignant ;
- du personnel administratif et technique ;
- de tout autre usager des services universitaires.

Les plaintes peuvent concerner :

- les services académiques (cours, examens, encadrement) ;
- les services administratifs (inscription, logement, restauration, bourses) ;
- les comportements (harcèlement, discrimination, abus de pouvoir) ;
- Les infrastructures et conditions d'étude ou de travail.

Le Secrétariat Général de l'UAC est responsable de l'application de ce manuel de procédures.

### **1.4. Cadre juridique**

Ce manuel de procédures s'appuie sur plusieurs textes juridiques dont :

- le Statut Général de la Fonction Publique ;
- les Statuts Particuliers des Corps des Personnels Enseignants Universités Publiques du Bénin ;
- le Code de Déontologie et d'Ethique des Personnels Enseignants et Chercheurs du Supérieur.

Ces textes ne sont pas limitatifs. D'autres textes de l'arsenal juridique du Bénin pourront s'ajouter au fur et à mesure de leur adoption par les instances compétentes.

## **2. Traitement des plaintes**

### **2.1 Règles et principes encadrant le traitement des plaintes**

Le traitement des plaintes doit se faire dans le respect des règles et principes suivants :

- l'UAC reconnaît à chaque membre de la communauté universitaire et à chaque usager, le droit d'être protégé, aidé et assisté en toute équité et confidentialité par les mécanismes et recours appropriés ;
- toute personne contre qui pèse une plainte bénéficie de la présomption d'innocence ;
- l'UAC ne se substitue pas aux divers tribunaux qui ont le mandat de traiter des dérogations à la loi.

### **2.2. Processus de gestion des plaintes**

#### **2.2.1. Dépôt de la plainte**

L'utilisateur (étudiant, personnel ou autre partie prenante) soumet sa plainte via la plateforme numérique dédiée ([www.plaintes.uac.bj](http://www.plaintes.uac.bj)). La plainte peut concerner :

- un retard dans la prestation d'un service ;
- une insatisfaction liée à une prestation déjà réalisée ;
- une incompréhension des procédures administratives ou pédagogiques de l'UAC ;
- une atteinte à la déontologie ou à l'éthique.

Dès que l'utilisateur plaignant soumet sa plainte sur la plateforme, il reçoit automatiquement un accusé de réception. Au cas où l'utilisateur plaignant ne recevrait pas d'accusé de réception, il peut contacter l'assistance informatique à l'adresse [plaintes@uac.bj](mailto:plaintes@uac.bj).

#### **2.2.2. Réception et transmission de la plainte**

Le Recteur de l'UAC désigne une personne chargée de surveiller la plateforme dédiée aux plaintes. Cette personne, appelée référent plaintes, a pour mission de recenser toutes les plaintes déposées sur la plateforme. Dès qu'une plainte est enregistrée, le référent plaintes

doit la transmettre sans délai au Secrétariat Général de l'UAC, en veillant au respect strict de la confidentialité.

### **2.2.3. Examen sommaire (dans les 72 heures)**

Si la plainte formulée par l'utilisateur plaignant est comprise par le Secrétariat Général de l'UAC, il procède à une analyse préliminaire de ladite plainte pour en identifier la nature. Au cas où la plainte formulée par l'utilisateur plaignant ne serait pas comprise par le Secrétariat Général de l'UAC, l'utilisateur plaignant est invité pour un entretien avec le référent plaintes pour des clarifications. C'est après les clarifications que l'examen de la plainte est fait en vue de l'identification de sa nature. Les plaintes peuvent concerner les aspects ci-après qui déterminent leur nature.

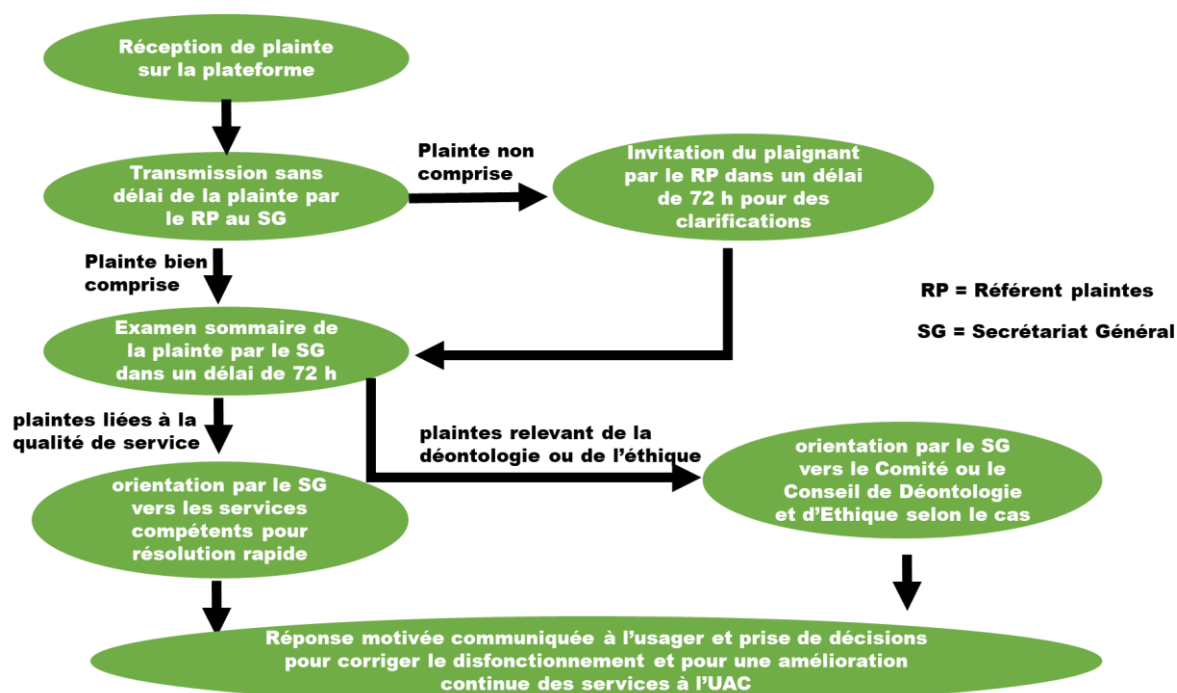
- retard ou dysfonctionnement dans une prestation ;
- insatisfaction post-prestation ;
- méconnaissance ou mauvaise interprétation des procédures ;
- ou suspicion d'atteinte à la déontologie ou à l'éthique.

### **2.2.4. Orientation du traitement**

Les cas de plaintes liées à la qualité de service ou à la communication des procédures sont orientés par le Secrétariat Général vers les services compétents pour résolution rapide.

Les cas de plaintes relevant de la déontologie ou de l'éthique sont transmis aux instances habilitées pour enquête approfondie. Le Secrétariat Général de l'UAC achemine la plainte au Comité de Déontologie et d'Éthique de l'Unité de Formation et de Recherche (UFR) d'appartenance du service ou de la personne visée par la plainte ou au Conseil de Déontologie et d'Éthique si la personne visée par la plainte est un chef d'entité ou est en service au Rectorat. La gestion de ces plaintes est alors faite avec les procédures des Comités et du Conseil de Déontologie et d'Éthique de l'UAC.

Le processus de gestion des plaintes peut se résumer par le diagramme ci-après.



**Diagramme du processus de gestion des plaintes à l'UAC**

### 2.2.5. Suivi et retour à l'utilisateur

Le référent plaintes assure le suivi du dossier jusqu'à sa clôture. Via la plateforme, il est notifié à l'utilisateur plaignant l'état d'avancement du traitement de sa plainte. A la clôture du dossier, une réponse motivée est communiquée à l'utilisateur par le référent plaintes.

### 3. Suivi et amélioration continue

Le Secrétariat Général de l'UAC produit un rapport semestriel sur les plaintes reçues sous forme d'un tableau présentant les plaintes, les dates de leur soumission sur la plateforme, leur nature (retard ou dysfonctionnement dans une prestation, insatisfaction post-prestation, méconnaissance ou mauvaise interprétation des procédures ou suspicion d'atteinte à la déontologie ou à l'éthique), le ou les services/personnes concernés, le statut du traitement des plaintes (résolue, en cours de traitement ou rejetée), dysfonctionnement à l'origine de la plainte et recommandations pour une amélioration continue des services à l'UAC.

Ce tableau est accompagné d'une analyse synthétique des tendances et des causes récurrentes des plaintes. Cette analyse est assortie de recommandations réalistes pour améliorer en continu les services à l'UAC.

Le rapport semestriel sur la gestion des plaintes est présenté en conseil rectoral par le Secrétariat Général et des mesures sont prises pour une amélioration des services à l'UAC.

#### **4. Mise à jour**

Le présent manuel de procédures doit être mis à jour au besoin et minimalement, tous les trois (3) ans. La mise à jour est adoptée par le conseil rectoral.

#### **5. Dispositions finales**

Le présent manuel de procédures entre en vigueur à compter de la date de son adoption par le conseil rectoral de l'UAC.