

INSTITUT SUPÉRIEUR DES ÉTUDES TECHNOLOGIQUES
KSAR HELLAL

POLITIQUE DE GESTION
DES PLAINTES



Approuvé par le Conseil d'Administration de l'ISET KH

A la date de 23 Janvier 2023

Article 1 : PRÉAMBULE

ISET KH considère le respect mutuel et l'écoute comme des valeurs importantes qui favorisent l'épanouissement des étudiants et personnel ainsi que l'établissement de rapports harmonieux entre les individus.

Ces valeurs encouragent la création et le maintien d'un climat de travail sain et propice à l'accomplissement personnel et collectif.

L'ISET KH s'engage alors à promouvoir un milieu de travail et d'études respectueux pour tous les membres de la communauté universitaire.

L'ISETKH s'engage également, à son plus haut niveau d'hierarchie, à protéger toute personne contre les atteintes au respect de sa dignité et à lui offrir les moyens appropriés de mettre fin à de telles atteintes, le cas échéant afin de favoriser une démarche volontaire de résolution des conflits entre les personnes touchées.

Article 2 : DOMAINE D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les étudiants, les enseignants permanents ou vacataires, personnel administratif, aux invités et aux prestataires externes lorsqu'ils sont dans l'emprise de l'établissement.

Cette politique s'applique pour les cas suivant :

- **Violence à caractère sexuel** : Le terme « violence à caractère sexuel » englobe toutes les formes de violence physique et psychologique perpétrées par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité. Cela comprend toute inconduite à caractère sexuel, notamment l'agression sexuelle, la cyber-violence sexuelle, le harcèlement sexuel et la traque furtive. Ces conduites peuvent se manifester par des gestes, des paroles, des comportements et des attitudes à connotation sexuel.
- **Harcèlement psychologique** : Le harcèlement psychologique est défini comme une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou importuns à l'endroit d'une personne, qui portent atteinte à sa dignité ou à son intégrité psychologique ou physique, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, et qui nuisent à son milieu de travail ou d'études. L'intimidation et les menaces sont considérées comme du harcèlement. Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement si elle porte atteinte à la dignité et au respect de la personne et produit un effet défavorable continu sur elle.
- **Abus de pouvoir** : Il consiste à profiter indûment d'une situation d'autorité pour compromettre l'emploi ou les études d'une personne, nuire à son rendement universitaire ou de travail, mettre ses moyens en péril ou encore entraver sa carrière
- **Mauvaise Conduite générale** : ce type de plainte fait référence à toute conduite contradictoire à ce qui est mentionné au niveau du règlement intérieur de ISET KH portant entre autre sur : les boissons alcooliques, les substances illégales, le vol, l'atteinte à la personne, les armes et le bon fonctionnement.
- **Plainte portant sur les études** : Une étudiante ou un étudiant qui estime avoir été traité injustement ou qui s'estime lésé dans ses droits par rapport à ses études peut entamer une

procédure en tenant compte de la nature de la plainte. Par exemple, une étudiante ou un étudiant qui est accusé fraude ou qui souhaite faire réviser une note peut entamer une procédure. Ce type de plainte ne peut être exprimé qu'après usurper en vain le droit de traitement d'une réclamation

Article 3 : ATTENTES ET RESPONSABILITES

3.1. Attentes

Chacun doit :

- a) Contribuer au développement d'une communauté universitaire où règne le respect en se comportant de façon respectueuse et professionnelle ;
- b) Cultiver des relations de travail et d'études fondées sur la compréhension et le respect mutuel et être attentif aux effets de ses comportements ;
- c) Se tenir au courant du règlement intérieur de ISET KH et en comprendre la portée.

3.2- Responsabilité

Au début de chaque année universitaire, le conseil d'administration nomme un de ses membres pour le poste de président du comité d'appel. Son nom et son adresse postale sont communiqués sur le site web de ISET KH.

Le comité d'appel est constitué annuellement et comprend :

- Un président
- Deux représentants du personnel pédagogique
- Deux représentants du personnel administratif
- Deux représentants des étudiants

Le comité d'appel se charge du traitement des plaintes couvertes par le domaine d'application mentionné au niveau de l'article 2. Le comité d'appel ne remplace en aucun cas les instances judiciaires nationales ou internationales.

Le comité d'appel se réunit chaque fois que c'est nécessaire sur demande de son président.

Si l'indépendance de l'un des membres du comité d'appel n'est pas respectée, il sera remplacé par une autre personne du même corps.

Si l'indépendance du président du comité n'est pas respectée, il sera remplacé par un autre membre du conseil désigné par le directeur de l'ISET KH.

Toutes les personnes en situation d'autorité (y compris toute personne occupant un poste de gestion ou de surveillance) ont une obligation de voir au maintien du respect et doivent intervenir s'il y a un manque de respect tel qu'il est défini dans la présente politique. Elles doivent recevoir toutes personnes plaignantes qui s'adressent à elles, qu'une plainte ait été déposée ou non, les informer de l'existence de cette politique et du responsable de vie universitaire et les inviter à rencontrer cette personne qui doit agir de façon juste et équitable envers toutes les parties en cause.

Article 4 : CONFIDENTIALITÉ

Il est primordial de respecter le caractère confidentiel des plaintes, sauf lorsqu'il existe une menace pour la sécurité de membres de la communauté universitaire ou lorsqu'il est obligatoire de divulguer des renseignements obtenus en vertu de la présente politique et de la réglementation nationale en vigueur.

Article 5 : DROITS

5.1 Droits des membres de la communauté universitaire

Tout membre de la communauté universitaire a le droit d'étudier et de travailler dans un milieu de travail et d'études respectueux.

5.2 Droits de la personne plaignante

La personne plaignante a le droit :

- a) d'être traitée de façon juste, équitable et respectueuse ;
- b) d'obtenir l'assurance que les documents produits dans le cadre de la procédure informelle ne seront pas versés à son dossier ;
- c) de ne pas être l'objet de représailles ou de manœuvres d'intimidation du fait qu'elle demande de l'aide pour traiter une situation ;
- d) de recourir à une procédure informelle ou formelle.

5.3 Droits de la personne visée

La personne visée a le droit :

- a) d'être traitée de façon juste, équitable et respectueuse ;
- b) d'obtenir l'assurance que les documents produits dans le cadre de la procédure informelle ne seront pas versés à son dossier.

5.4 Droits de l'employeur

La présente politique n'a pas pour effet de limiter ou d'entraver le droit de l'employeur de gérer son service, notamment en rédigeant des rapports de rendement et en effectuant des évaluations du travail. Les mesures disciplinaires infligées pour une cause valable ne constituent pas une forme de harcèlement psychologique ou d'abus de pouvoir.

5.5 Droits des professeures et professeurs

La présente politique n'a pas pour effet de contraindre le droit à la pleine jouissance des libertés académiques ou universitaires des professeures et des professeurs

Article 6 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Toute personne ou groupe de personnes qui se croit victime de harcèlement psychologique ou d'abus de pouvoir par un membre de la communauté universitaire ou dans son champ d'application

peut communiquer avec le président du comité d'appel par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le président du comité d'appel statue que la situation ou la plainte relève de la présente politique, il explique à la personne plaignante la procédure de traitement des plaintes.

Article 7 : TRAITEMENT DES APPELS

7.1- Dépôt de plainte

La procédure peut être enclenchée par l'émission d'une lettre recommandée avec accusé de réception au bureau du président du comité d'appel d'ISET KH dont les coordonnées sont visibles sur le site web de l'établissement, si la situation ne peut être réglée de manière officieuse ou si elle est trop grave pour être traitée de cette façon. La date de dépôt de plainte ne doit pas dépasser un mois la date de déroulement des faits.

7.2- Traitement de la plainte

Une fois reçu, le président du comité d'appel désigne un ombudsman pour entamer une enquête préliminaire afin de décider du bien fondé de la plainte.

Dès que la plainte s'avère bien justifiée, deux instances du comité d'appel peuvent avoir lieu pour décider des mesures à prendre.

7.3- Communication

Le comité d'appel se réserve le droit du plaignant de l'informer de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et des décisions prises.

Article 8 : PLAINE DÉPOSÉE DE MAUVAISE FOI

Si la ou le président du comité d'appel conclut qu'une plainte est vexatoire et qu'elle a été déposée de mauvaise foi, cette conclusion est indiquée dans le rapport.

Une plainte est réputée faite de mauvaise foi si elle est délibérément inventée et malicieuse.

Une plainte faite de mauvaise foi constitue une violation de la présente politique et pourrait entraîner pour son auteur des mesures administratives ou disciplinaires.

Article 9 : NON-CONCURRENCE DES AUTRES RECOURS

Le comité d'appel ne remplace nullement les instances judiciaires nationales ou internationales. Le recours à l'une des instances judiciaires nationale ou internationale engendre la suspension automatique de la procédure de gestion d'appel de ISET KH.

Adoptée par le conseil d'administration de ISET KH

Au niveau de son procès verbal numéro...A la date de

**Le Directeur
Mehdi CHEHATA**



31 MAR 2023