

# PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES À LA FORMATION RÉGULIÈRE

Plainte d'un étudiant concernant un professeur (pages 1 à 3)

Plainte d'un professeur concernant un étudiant (pages 1 et 4)

## PRINCIPES ET OBJECTIFS

La procédure concernant le règlement des litiges s'appuie sur les principes suivants :

- Elle privilégie tout d'abord le règlement d'un conflit entre le professeur et l'étudiant.
- Elle assure le respect de la confidentialité.
- Elle doit être simple, rapide et efficace tout en tenant compte des délais fixés.
- Elle ne peut être utilisée de façon abusive ou visant à porter préjudice. Une note pourrait être inscrite au dossier.

La procédure vise ainsi :

- à assurer le règlement équitable des litiges dans le plein respect des droits des personnes concernées.
- à apporter des solutions à des problèmes qui se posent dans le cadre de la relation pédagogique entre les étudiants et les professeurs.

## PERSONNE RESSOURCE

### Pour les étudiants

La personne ressource (*ombudsman*), nommée par la direction des études, accompagne et conseille l'étudiant dans le cadre de la présente procédure. Elle identifie la nature du litige, détermine sa recevabilité au regard de la présente procédure et oriente l'étudiant vers le mécanisme le plus approprié à sa situation (voir annexe 1). Son rôle est d'aider l'étudiant à objectiver sa plainte et à rédiger le cas échéant. Elle n'est pas impliquée dans la prise de décision afin de conserver sa neutralité.

Elle informe les personnes concernées des conclusions des démarches effectuées à chaque étape de la procédure. Elle stipule qu'elles peuvent être accompagnées. Si l'étudiant choisit d'être accompagné par un autre étudiant du collège, par exemple, un représentant de l'AGEECST, ce devra être le même tout au long du processus et il agira uniquement à titre d'observateur, à moins qu'on lui demande son avis. L'étudiant accompagnateur devra être reconnu neutre et ne devra pas suivre de cours avec le professeur concerné par le litige à la même session. La personne ressource (*ombudsman*) peut agir à titre d'observateur lors de la rencontre avec l'étudiant sur demande du professeur.

À la fin de chaque année, la personne ressource (*ombudsman*) produira un rapport descriptif sur le nombre et le type de litiges soumis de même que toutes suggestions afin d'améliorer le processus.

### Pour les professeurs

La personne ressource est le directeur adjoint des études, aux programmes et à la vie étudiante.

## CONFIDENTIALITÉ

Durant le processus de règlement des litiges, tous les renseignements recueillis par les intervenants ainsi que les personnes consultées, que ceux-ci concernent le professeur ou les étudiants, seront traités avec toute la confidentialité requise. Tous les documents d'un dossier de règlement des litiges sont conservés de manière confidentielle au bureau de la personne ressource (*ombudsman*).

Note : Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé à titre épiciène.

## ÉTAPES POUR UN ÉTUDIANT FORMULANT UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN PROFESSEUR

(Dès qu'une étape règle le litige, le processus prend fin)

Étapes	Déroulement
1. Réception de la plainte par la personne ressource ( <i>ombudsman</i> )	<p>L'étudiant vient rencontrer la personne ressource (<i>ombudsman</i>) afin d'expliquer sa plainte.</p> <p>Selon la recevabilité et le bien-fondé de la plainte, la personne ressource (<i>ombudsman</i>) oriente l'étudiant, ou le groupe<sup>1</sup> d'étudiants, vers le bon processus (voir Autres types de demandes à la page 3), elle explique les démarches possibles en vertu de la présente procédure, elle aide à objectiver la plainte et à valider l'information au besoin.</p> <p><sup>1</sup> Dans le cas d'une plainte d'un groupe d'étudiants, entre deux et trois représentants sont nommés pour effectuer les démarches au nom du groupe.</p>
2. La rencontre entre l'étudiant et le professeur	<p>À cette étape, l'étudiant et le professeur tentent de s'entendre entre eux pour régler le litige.</p> <p>Toutefois, il est admis que, dans certaines circonstances exceptionnelles, il peut s'avérer difficile pour un étudiant de discuter du problème avec son professeur. Dans ce cas, la personne ressource (<i>ombudsman</i>) suggérera à l'étudiant de s'adresser au coordonnateur<sup>2</sup> du département du cours concerné.</p> <p><sup>2</sup> Si le professeur concerné est le coordonnateur du département, l'étudiant peut s'adresser à un autre professeur du département.</p>
3. Retour de l'étudiant vers la personne ressource ( <i>ombudsman</i> )	<p>L'étudiant fait un retour à la personne ressource (<i>ombudsman</i>) dans un délai de trois (3) jours ouvrables pour l'informer du résultat de cette rencontre.</p> <p><b>FIN DU PROCESSUS SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'étudiant est satisfait de la rencontre,</li> <li>- l'étudiant ne souhaite pas poursuivre à une étape ultérieure.</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>POURSUITE DU PROCESSUS (étape 4) SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'étudiant demande d'être entendu à une étape ultérieure.</li> </ul> <p>Le professeur en est alors informé par la personne ressource (<i>ombudsman</i>) dans un délai de deux (2) jours ouvrables.</p>
4. La rencontre entre l'étudiant et le coordonnateur du département	<p>L'étudiant rencontre le coordonnateur<sup>3</sup> du département.</p> <p>Le coordonnateur dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour chercher une solution au litige. Il rencontre le professeur afin de chercher une solution au litige.</p> <p>Il avise la personne ressource (<i>ombudsman</i>) du résultat de la rencontre.</p> <p>Si aucune entente n'est intervenue, la personne ressource annonce au professeur, dans un délai de deux (2) jours ouvrables, la décision de l'étudiant de passer ou non à l'étape suivante.</p> <p><sup>3</sup> Il s'agit habituellement du coordonnateur, mais dans le cas où cette personne est impliquée dans le litige, un substitut est nommé.</p>
5. Dépôt de la plainte écrite	<p>L'étudiant vient rencontrer la personne ressource (<i>ombudsman</i>) afin de déposer sa plainte écrite.</p> <p>La personne ressource (<i>ombudsman</i>) informe le professeur de son droit d'obtenir une copie de la plainte écrite.</p>

Étapes	Déroulement
6. Comité de conciliation des litiges pédagogiques	<p>L'étudiant et le professeur sont invités à se faire entendre individuellement par le comité de conciliation.</p> <p>Avant la rencontre du comité de conciliation, la personne ressource (<i>ombudsman</i>) suggère à l'étudiant de rencontrer l'étudiant nommé par l'exécutif de l'AGEECST qui fera partie du comité, après s'être assurée que ce dernier n'est pas impliqué dans le litige.</p> <p>La plainte écrite est transmise au comité de conciliation des litiges pédagogiques dont la responsabilité est d'étudier le dossier et de formuler des recommandations.</p> <p>Le comité* de conciliation est composé de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 2 professeurs dont au moins 1 qui est membre du département du cours visé et 1 autre, qui est prioritairement le coordonnateur du département ou du programme</li> <li>2) L'aide pédagogique individuel du programme</li> <li>3) 1 étudiant nommé par l'exécutif de l'AGEECST</li> <li>4) Directeur adjoint des études à l'organisation de l'enseignement</li> </ol> <p>*Le comité agit dès que trois membres sont présents, dont au moins un professeur et le directeur adjoint des études à l'organisation de l'enseignement.</p> <p>Le comité dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour se rencontrer et faire une recommandation. C'est le directeur adjoint qui a la responsabilité d'écrire et d'annoncer la recommandation au professeur, à l'étudiant ainsi qu'à la personne ressource (<i>ombudsman</i>).</p> <p>Selon la nature du litige et si le directeur adjoint des études à l'organisation de l'enseignement le juge approprié, il annoncera officiellement au professeur concerné la teneur de l'information qui sera transmise au directeur adjoint des études, aux programmes et à la vie étudiante. Ce dernier assurera le traitement des informations reçues.</p>
7. Intervention du directeur des études	<p>La personne ressource (<i>ombudsman</i>) informera les deux parties de leur droit de se faire entendre par le directeur des études s'ils ne sont pas satisfaits et ne veulent pas appliquer la recommandation du comité de conciliation des litiges pédagogiques.</p> <p>L'étudiant ou le professeur dispose d'un maximum de deux (2) jours ouvrables à la suite de la recommandation du comité de conciliation des litiges pédagogiques pour aller en appel. Il doit alors rencontrer le directeur des études, qui sera accompagné d'un aide pédagogique individuel autre que celui du comité de conciliation ou d'un conseiller pédagogique, selon la situation.</p> <p>La décision du directeur des études est finale et exécutoire dans le processus de règlement des litiges.</p>

EXEMPLES DE TYPES DE PLAINTES DE NATURE PÉDAGOGIQUE	AUTRES TYPES DE DEMANDES
<p>Une plainte de nature pédagogique peut être faite relativement à une variété de sujets dont voici, à titre d'exemple, une liste non exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Défaut de procéder selon la <i>Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages</i> ou les règles départementales d'évaluation des apprentissages,</li> <li>- Défaut de présenter un plan d'étude ou présentation d'un plan d'étude incomplet;</li> <li>- Défaut de procéder selon le plan d'étude (contenu, approche pédagogique, stratégies d'évaluation...),</li> <li>- Défaut de remettre les travaux corrigés aux étudiants ou remise dans des délais inappropriés;</li> <li>- Préparation ou présentation inadéquate de la matière en classe;</li> <li>- Annulation de cours sans avis conforme aux procédures;</li> <li>- Défaut de respecter les horaires de cours, notamment quant aux heures de début et de fin;</li> <li>- Défaut d'offrir de la disponibilité ou de respecter les périodes de disponibilité prévues</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<p>Pour les autres types de demandes, le Cégep dispose déjà de mécanismes pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les révisions de notes : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Procédure de révision de la correction d'une évaluation en cours de session par l'enseignant <i>(réf. : PIEA, juin 2018, art 6.14)</i></li> <li>o Procédure de révision de la note au bulletin <i>(réf. : PIEA, juin 2018, art. 6.15- Révision de note au bulletin par le comité de révision)</i></li> </ul> </li> <li>- La discrimination et le harcèlement : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Politique institutionnelle contre la discrimination, le harcèlement et la violence en milieu de travail</li> <li>o Politique visant à prévenir et combattre les violences à caractère sexuel</li> </ul> </li> </ul>

\\sfs03\usagers\manon.geoffroy\Documents\A18h19\Comite procedure reglement litiges\Tablecoord21fev\_Procedure de reglement des litiges\_FO.docx

## ÉTAPES POUR UN PROFESSEUR FORMULANT UNE PLAINTE CONCERNANT UN ÉTUDIANT

(Dès qu'une étape règle le litige, le processus prend fin)

Étapes
1. Le professeur dépose sa plainte à son supérieur immédiat, le directeur adjoint des études, aux programmes, et à la vie étudiante.
2. Si nécessaire, le directeur adjoint rencontre l'étudiant.
3. Le directeur adjoint informe le professeur et l'étudiant s'il y a lieu de l'orientation prise.
4. Dans l'éventualité d'une exclusion, le directeur adjoint transmet le dossier au directeur des études pour prise de décision.

### EXEMPLES DE DOCUMENTS RESSOURCES

- Politique institutionnelle contre la discrimination, le harcèlement et la violence en milieu de travail
- Code de vie étudiant du Cégep de Sorel-Tracy
- Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages  
*(Article 7. Règles départementales d'évaluation des apprentissages  
7.1 Nature et fonctionnement des règles  
7.2 Sanctions en cas de récidive de comportements non conformes aux règles)*

### Procédure révisée par le comité ad hoc sur la procédure de règlement des litiges pédagogiques à la formation ordinaire, formé de :

*Serge Rodrigue, directeur adjoint des études à l'organisation de l'enseignement*

*Caroline Desfossés, conseillère pédagogique et responsable des stages ATE, service de consultation*

*André Paul'Hus, professeur, département de français*

*Benoit Laroche, professeur, département des sciences humaines*

*Gabrielle Lavallée, représentante de l'AGEECST*

*Katherine Lajoie, représentante de l'AGEECST*

\\sfs03\usagers\$\manon.geoffroy\Documents\Politiques et procedures\Reglement litiges\Procédure de règlement des litiges\_FO-Mai2019.docx