



Procédure de traitement d'une plainte liée à l'enseignement

Cégep Saint-Jérôme

Adoptée à la Commission des études le 13 novembre 2013

Modifiée le 28 mai 2014

Les membres du sous-comité étaient :

Enseignantes et enseignants

Isabelle Daboval

Nancy Desjardins

Patrice Desjardins

Marie-Josée Morin

Pierre Savard

Jean-François Tessier

Étudiant

François Tassé

Professionnels

Angèle Boulay ¹

Anne Gagnon

Sylvain Paquin

Mélanie Robertson

Direction

Monique Laprise

¹ Anne Gagnon, Sylvain Paquin et Angèle Boulay sont des conseillers pédagogiques qui ont travaillé sur ce document à tour de rôle.

Table des matières

1. Préambule	p.7
2. Objectif	p.7
2.1. Principes	p.8
2.2. Définitions	p.8
2.3. Champs d'application	p.9
3. Étapes du processus de plainte	p.10
4. Dispositions particulières	p.15
5. Responsabilité de l'application	p.15
6. Évaluation de la procédure	p.16
7. Rôle des intervenants	p.16
8. Diffusion et connaissance de la procédure de traitement des plaintes	p.18

1. Préambule²

La présente procédure définit le processus de traitement d'une plainte liée à l'enseignement tel qu'il doit être appliqué lorsqu'une plainte est soumise par un étudiant ou un groupe d'étudiants³. Elle garantit le traitement respectueux des personnes impliquées dans ce processus, soit la personne qui s'estime lésée et la personne visée par la plainte.

La **Procédure de traitement d'une plainte liée à l'enseignement** s'appuie sur le droit de l'étudiant à un enseignement de qualité, par exemple, le droit à un plan de cours respectant les politiques et procédures du collège, à étudier dans un climat propice à l'apprentissage, etc.

Dans l'exécution de ces responsabilités, la Direction des études et la Direction de la formation continue diffusent et appliquent le présent processus en faisant appel à un esprit de coopération, de conciliation, de respect et de diligence de la part de toutes les parties impliquées dans un litige d'ordre pédagogique. En effet, cette procédure mise avant tout sur le dialogue, de telle sorte que dès l'émergence d'un problème, les parties devraient entreprendre des discussions afin de trouver des solutions.

2. Objectif

L'objectif de la procédure est de favoriser la recherche de solutions satisfaisantes pour les parties à des problèmes vécus dans le cadre de la relation pédagogique et impliquant les membres du personnel enseignant et les étudiants. Elle doit garantir à l'étudiant et à l'enseignant le respect de leurs droits par une gestion des plaintes qui assure :

- le droit d'être entendu;
- la reconnaissance de la bonne foi des parties impliquées;
- la mise en place d'un climat propice à l'ouverture;
- la confidentialité;
- la prise en compte de l'importance des relations pédagogiques;
- un suivi.

Cette procédure doit garantir, en outre, un lieu neutre où l'étudiant peut s'exprimer librement s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Ce lieu neutre permet l'analyse de la situation pour objectiver et valider ou invalider le bien-fondé de la plainte.

² Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

³ Dans le but d'alléger le texte, le mot « étudiant » peut désigner un groupe d'étudiants et les porte-paroles de ce groupe.

2.1 Principes

La procédure mise en place sert au traitement des litiges de nature pédagogique et elle assure le plus strict respect de la confidentialité des renseignements obtenus.

Principes soutenant le processus de gestion d'une plainte :

- être respectueux des parties;
- se faire dans un esprit de conciliation et de coopération;
- être simple, accessible, rapide et efficace;
- offrir une progression dans l'intervention;
- être largement diffusé et connu par les étudiants et les membres du personnel intervenant auprès d'eux;
- être évalué périodiquement pour en assurer la qualité.

2.2 Définitions

Un problème : Un différend relatif à une situation pédagogique et les relations conflictuelles qui peuvent en découler.

Parties : Étudiant et enseignant, tels que définis dans la procédure.

Une plainte : Communication écrite par laquelle un étudiant signale qu'il se sent traité injustement ou qu'il est victime d'un préjudice.

Processus de plainte : L'ensemble des étapes prévues à la Procédure de cheminement d'une plainte liée à l'enseignement et l'explication de chacune de ces étapes.

Rencontre préliminaire : Étape du processus de plainte où l'étudiant fait valoir son point de vue auprès d'un enseignant afin de mettre fin à un litige ou un conflit avec ce dernier.

Étudiant⁴ : Dans le contexte précis de cette procédure, nous utiliserons le mot «étudiant» afin de désigner, une personne inscrite au Cégep de Saint-Jérôme, au Centre collégial de Mont-Laurier ou au Centre collégial de Mont-Tremblant à une session où les relations avec un enseignant sont devenues conflictuelles ou problématiques. Lorsque nous ferons référence à un étudiant autre que le plaignant, nous le spécifierons.

Étudiant accompagnateur : Étudiant observateur non concerné par la plainte et choisi par l'étudiant, lors du déroulement du processus de plainte qui peut l'accompagner, en tout temps. Cet étudiant accompagnateur peut aussi être un étudiant désigné par

⁴ Dans le cas d'une plainte de groupe, les représentants devront correspondre à la même description.

l'Association générale des étudiantes et des étudiants du Cégep de Saint-Jérôme (AGES) ou par l'Association générale des étudiantes et des étudiants du Centre collégial de Mont-Laurier (AGEEM), ou par l'Association étudiante du Centre collégial de Mont-Tremblant (AECCMT). Ce représentant doit être étudiant à temps plein dans l'établissement où enseigne l'enseignant visé par la plainte. Il doit, de plus, avoir une bonne connaissance des règlements du collège ainsi que des droits et responsabilités des étudiants. Cette personne accompagne l'étudiant à travers les différentes étapes du processus et joue un rôle d'observateur lors des rencontres.

Enseignant : Enseignant ou enseignante dispensant un cours ou supervisant un stage dans lequel les relations avec un ou plusieurs étudiants sont devenues conflictuelles ou problématiques.

Enseignant accompagnateur : Membre de l'exécutif syndical, ou un pair du choix de l'enseignant visé par la plainte qui, lors du déroulement du processus de plainte, peut l'accompagner en tout temps et qui agit à titre d'observateur.⁵

Coordonnateur départemental (ou son substitut): Enseignant désigné par l'assemblée départementale pour assurer la coordination du département et, le cas échéant, recevoir l'étudiant plaignant à l'étape 2 du processus de plainte et y donner suite.

Gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes : Gestionnaire responsable de mener une enquête à la suite du dépôt d'une plainte étudiante liée à l'enseignement.

2.3 Champs d'application

La procédure de cheminement d'une plainte porte sur tout problème susceptible de survenir dans le cadre des relations pédagogiques, à l'exclusion des demandes de révision de note en fin de session, dont le traitement est prévu dans l'annexe de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages. Dans la présente procédure, les plaintes recevables sont en lien avec les problèmes qui surviennent dans le cadre de la relation pédagogique. La recevabilité des plaintes est, entre autres, jugée relativement :

- aux obligations des départements et des enseignants, consignées dans la convention collective;
- aux différentes Politiques départementales des apprentissages (PDEA);
- à la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA);
- au règlement numéro 14, Code de vie au Collège;
- à la Politique institutionnelle sur la fraude et le plagiat par les élèves;
- à la Politique de santé et sécurité au travail;

⁵ En tout temps en cours de processus l'enseignant peut consulter son syndicat.

- à la Politique institutionnelle pour un milieu d'études et de travail exempt de harcèlement psychologique;
- au processus de révision de notes⁶.

Exemples de types de plaintes potentiellement recevables:

- non-respect injustifié du plan de cours, iniquité, manque d'encadrement;
- absences non déclarées et répétitives de l'enseignant lors de ses heures de disponibilité aux étudiants ou lors de ses cours;
- propos et gestes jugés inadéquats en individuel ou en groupe;
- discrimination.

3. Étapes du processus de plainte

La **Procédure de traitement d'une plainte liée à l'enseignement** comporte un processus de plainte composé de cinq étapes successives qui doivent être entreprises avant le dernier jour de la session pour laquelle l'étudiant est inscrit au cours pour lequel il pense déposer une plainte. Le Collège prévoit des étapes d'exception pouvant être nécessaires dans le règlement d'un problème entre un enseignant et un étudiant ou les représentants dans le cas d'une plainte de groupe. La première étape consiste en une rencontre préliminaire favorisant la communication, le dialogue et la recherche de solution entre l'étudiant et l'enseignant. En effet, avant de déposer une plainte formelle, l'étudiant doit essayer de régler le problème avec l'enseignant. Si cette démarche initiale ne permet pas d'en arriver à une entente satisfaisante pour les parties, l'étudiant rencontre le coordonnateur du département ou son substitut ou le conseiller pédagogique à la formation continue afin de régler le problème.

Étape 1 : Rencontre préliminaire entre l'étudiant ou le représentant du groupe d'étudiants et l'enseignant.

L'étudiant doit d'abord discuter de la situation avec l'enseignant concerné : à cet effet, il demande par écrit à l'enseignant, une rencontre dans un endroit favorisant la confidentialité de la discussion. L'étudiant et l'enseignant tentent de s'entendre entre eux pour régler le problème. À la suite de la demande de l'étudiant, l'enseignant dispose de cinq jours ouvrables pour tenir une rencontre

⁶ Le processus de traitement d'une plainte liée à l'enseignement n'intervient pas sur la note obtenue lors d'une évaluation.

avec l'étudiant et rendre une décision relativement au problème soulevé par l'étudiant.

Étape 2 : Rencontre entre l'étudiant ou le représentant du groupe d'étudiants et la personne responsable de la coordination départementale (ou son substitut) ou le conseiller pédagogique de la formation continue⁷.

Si l'enseignant et l'étudiant n'arrivent pas à résoudre le problème soulevé par l'étudiant lors de la rencontre préliminaire, ce dernier fait une demande formelle par écrit, afin de rencontrer le responsable de la coordination départementale ou son substitut ou le conseiller pédagogique à la formation continue. Dans le cas où l'enseignant visé par la plainte est le coordonnateur de département, l'étudiant s'adresse au substitut de ce dernier, qui est désigné par l'assemblée départementale.

Le responsable de la coordination départementale ou son substitut ou le conseiller pédagogique à la formation continue dispose de 5 jours ouvrables pour assurer le suivi de la plainte.

Si le problème est réglé lors des deux premières étapes, aucun dossier de plainte formelle ne sera ouvert.

Étape 3 : Rencontre entre l'étudiant ou le représentant du groupe d'étudiants et le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes⁸.

S'il est insatisfait de sa démarche auprès de la coordination départementale ou du conseiller à la formation continue, l'étudiant se procure le formulaire de plainte au Service du développement pédagogique, à la Direction de la formation continue ou auprès du gestionnaire responsable de la pédagogie des centres collégiaux de Mont-Laurier et Mont-Tremblant, et il le remplit. Il prend également rendez-vous avec le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes, qui dispose de 5 jours ouvrables pour rencontrer l'étudiant. L'étudiant fait part de sa situation actuelle et de l'évolution des démarches entreprises depuis la rencontre préliminaire avec l'enseignant.

⁷ Dans les centres collégiaux, l'étudiant de la formation continue s'adresse au coordonnateur du département si l'enseignant est rattaché à un département, sinon il passe directement à l'étape 3.

⁸ Dans les centres collégiaux, l'étudiant pourra s'adresser au gestionnaire responsable de la pédagogie.

Lors de la rencontre avec l'enseignant concerné, le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes transmet à l'enseignant visé par la plainte le libellé exact de la plainte. Si l'enseignant le souhaite, il est possible de prévoir une deuxième rencontre. Si la plainte est jugée irrecevable par le gestionnaire, cette décision est finale et sans appel et le dossier est fermé. Si la plainte est recevable, le gestionnaire informe la Direction adjointe des études⁹ qu'une plainte a été déposée mettant en cause un enseignant d'un département dont il a la responsabilité. Il l'informe aussi de la nature de la plainte. Dans le cadre du processus d'enquête, il est possible qu'il ait à consulter la Direction des études. Il peut proposer une solution et en informer l'étudiant ainsi que l'enseignant concerné dans un maximum de 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Si les deux parties sont en accord avec la solution proposée, cette dernière est mise en œuvre et le dossier est alors fermé.

Le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes peut aussi, si la situation l'exige, sauf si la plainte est jugée irrecevable, demander la formation d'un comité consultatif qui sera chargé d'étudier la plainte et de recommander une ou plusieurs solutions au problème.

Étape 4 : Rencontre, **s'il y a lieu**, avec le **Comité consultatif**

Le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes met en place un comité consultatif qui sera chargé d'étudier la plainte de l'étudiant ou du groupe d'étudiants et de soumettre par écrit, à la Direction des études, des recommandations en lien avec le règlement du problème. Il informe la Direction adjointe responsable du département¹⁰ parce que cette dernière ne siège pas sur le comité consultatif.

Le comité consultatif est formé de six personnes, soit :

- le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes;
- un conseiller pédagogique autre que celui qui est rattaché au programme concerné¹¹;
- un API autre que celui qui est rattaché au programme concerné¹²;
- deux enseignants choisis parmi les quatre (4) enseignants formant un comité élu par l'assemblée générale du syndicat des professeurs du Cégep.

⁹ Pour les centres collégiaux, on fera appel à la Direction du centre.

¹⁰ Idem.

¹¹ Pour les centres collégiaux, l'API est d'emblée sur le comité et agit à titre de représentant professionnel.

¹² Idem.

L'enseignant choisi ne devra pas enseigner dans le même programme que l'enseignant visé par la plainte;

- un étudiant désigné par l'Association des étudiants (AGES ou AGEEM ou AECCMT), qui, dans la mesure du possible, n'a jamais suivi de cours avec l'enseignant concerné¹³. Cet étudiant ne doit pas être la même personne que celle qui a accompagné l'étudiant dans sa démarche.

Le quorum du comité est fixé à quatre personnes incluant le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes, un enseignant, un représentant étudiant et un professionnel. Les personnes qui siègent sur ce comité devront signer une lettre garantissant la confidentialité en regard des informations qu'ils recevront, ceci afin de protéger autant l'enseignant que l'étudiant.

Le comité dispose d'un maximum de 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte pour l'étudier et soumettre ses recommandations à la Direction des études ou à la Direction de la formation continue.

Le mandat du comité consultatif est le suivant :

- entendre l'étudiant ou les représentants du groupe d'étudiants;
- entendre l'enseignant impliqué;
- entendre, au besoin, toutes les autres personnes reliées au litige;
- soumettre des recommandations par écrit à la Direction des études ou à la Direction de la formation continue;
- informer la Direction adjointe responsable du programme¹⁴ (Saint-Jérôme).

Étape 5 : Décision de la Direction.

Le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes informe la Direction des études ou la Direction de la formation continue des recommandations émises par le comité consultatif. La direction dispose alors d'un maximum de 5 jours ouvrables pour informer l'enseignant concerné ainsi que l'étudiant d'une décision sans appel. La solution qui respecte la convention collective des enseignants et les prérogatives départementales est mise en œuvre et le dossier est fermé¹⁵. Si le recours au comité consultatif n'est pas nécessaire, la décision se prend à l'étape 3.

¹³ Dans la mesure du possible pour les centres collégiaux.

¹⁴ Dans les centres collégiaux, on fera appel à la Direction du centre.

SYNTHÈSE DE LA PROCÉDURE pour l'étudiant ou le représentant d'un groupe d'étudiants

Étapes	Intervenants	Délais maximums
Étape 1	<u>Rencontre préliminaire entre l'étudiant et l'enseignant</u>	5 jours ouvrables à partir du moment où l'étudiant a demandé une rencontre à son enseignant
Étape 2	<u>Rencontre de l'étudiant avec la coordination départementale ou le conseiller pédagogique de la formation continue</u>	5 jours ouvrables à partir du moment où l'étudiant plaignant a demandé une rencontre au coordonnateur ou à son substitut
Étape 3	<u>Rencontre entre l'étudiant et le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes</u>	5 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte
Étape 4	<u>Décision ou formation d'un comité consultatif</u>	10 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte
Étape 5	Décision sans appel de la Direction	5 jours ouvrables suivant les recommandations du rapport du Comité consultatif

4. Dispositions particulières

4.1 Recours direct au Service du développement pédagogique ou à la direction du CEC de Mont-Laurier et de Mont-Tremblant

Des dispositions particulières pourront être appliquées compte tenu des circonstances entourant un litige. Exceptionnellement, l'étudiant peut demander à être dispensé d'une rencontre avec l'enseignant ou le coordonnateur de département ou son substitut. Il pourra s'adresser directement au Service du développement pédagogique¹⁶ ou à la formation continue pour se procurer le formulaire lui permettant de déposer une plainte. Le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes pourra entendre la demande de l'étudiant, examiner ses justifications et en évaluer la recevabilité. Si la demande est recevable, le processus se poursuivra comme il est prévu à la troisième étape du processus. Dans le cas contraire, l'étudiant pourra obtenir un soutien visant à favoriser la tenue d'une rencontre préliminaire avec l'enseignant concerné ou une rencontre avec la personne responsable de la coordination départementale ou son substitut ou avec le conseiller pédagogique de la formation continue, selon le cas.

4.2 Plainte d'un groupe

Dans le cas où une plainte est déposée par un groupe d'étudiants, ceux-ci doivent nommer deux représentants auprès de l'enseignant, du coordonnateur départemental ou son substitut ou du conseiller pédagogique à la formation continue. Dans le cas où le problème ne se règle pas lors des deux premières étapes, par souci de rendre imputable la démarche de groupe, lors de la 3^e étape l'un des deux représentants devra être déterminé par tirage au sort parmi la liste des signataires du formulaire de plainte. Les signataires de la plainte peuvent également être convoqués à une rencontre au cours de l'une ou l'autre des étapes du processus.

4.3

Si un étudiant s'adresse à un coordonnateur de programme alors que la plainte concerne une autre discipline que la sienne, le coordonnateur de programme oriente l'étudiant vers le coordonnateur départemental concerné qui donnera suite à la demande.

5. Responsabilité de l'application

L'application de la Procédure de cheminement d'une plainte liée à l'enseignement relève de la Direction des études et de la Direction de la formation continue.

¹⁶ Dans les centres collégiaux de Mont-Laurier et de Mont-Tremblant, l'étudiant s'adresse au gestionnaire responsable de la pédagogie.

6. Évaluation de la procédure

L'évaluation de la Procédure de cheminement d'une plainte liée à l'enseignement relève de la Direction des études ou de la Direction de la formation continue. L'évaluation de cette procédure devra se faire au terme de deux ans d'expérimentation et, par la suite, aux cinq ans.

7. Rôle des intervenants

7.1 Le rôle du personnel enseignant

- Accueillir la demande de l'étudiant relativement à un problème sur lequel ce dernier souhaite engager une discussion;
- Aider l'étudiant à préciser le problème afin d'analyser la situation problématique;
- Identifier les pistes de solutions possibles;
- Appliquer la solution retenue et en assurer le suivi;
- Si l'enseignant et l'étudiant n'arrivent pas à résoudre le problème soulevé par l'étudiant, l'enseignant doit informer l'étudiant de l'existence de la **Procédure de cheminement d'une plainte liée à l'enseignement**;
- Être prêt à composer avec les suites de la démarche de l'étudiant.

7.2 Le rôle de l'étudiant¹⁷

- Respecter chacune des étapes;
- Solliciter par écrit une rencontre avec l'enseignant concerné;
- Solliciter par écrit une rencontre avec le coordonnateur de département concerné;
- Remplir le formulaire de plainte en rapportant des faits;
- Se rendre disponible pour rencontrer le gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes liées à l'enseignement et le cas échéant, pour rencontrer le comité consultatif;
- Accepter la décision prise par le gestionnaire responsable ou par la Direction des études.

¹⁷ Idem pour un groupe d'étudiants qui déposent une plainte.

7.3 Le rôle du coordonnateur départemental ou de son substitut ou du conseiller pédagogique de la formation continue

- Recevoir l'étudiant et l'écouter;
- S'assurer que la première étape a été respectée;
- Rencontrer l'enseignant concerné pour discuter de la situation problématique et tenter de trouver une solution qui convient aux deux parties;
- Diriger l'étudiant vers le coordonnateur départemental de la discipline contributive ou son substitut. Lorsqu'il s'agit d'un problème concernant un enseignant d'une discipline contributive au programme, le coordonnateur de la discipline porteuse demeure disponible au besoin;
- Participer, si le contexte le permet, à une rencontre de l'étudiant accompagné d'une personne de son choix et de l'enseignant ;
- Assurer le suivi, dans tous les cas, auprès de l'étudiant et de l'enseignant.

7.4 Le rôle de l'accompagnateur de l'étudiant ou de l'enseignant¹⁸

- Soutenir et accompagner l'étudiant ou l'enseignant;
- Faire preuve en tout temps de respect envers tous les interlocuteurs;
- Observer pendant les différentes étapes.

7.5 Le rôle du gestionnaire responsable du traitement des plaintes étudiantes

- Prendre connaissance de la plainte écrite de l'étudiant et lui proposer une rencontre au cours de laquelle l'étudiant pourra faire part de sa situation actuelle et de l'évolution des démarches entreprises depuis la rencontre préliminaire avec l'enseignant;
- Rencontrer l'enseignant afin d'avoir sa version des faits;
- Communiquer à l'enseignant le libellé exact de la plainte et le point de vue de l'étudiant face au problème;
- Analyser le problème, choisir une orientation, concevoir une stratégie satisfaisante pour les deux parties et prendre une décision;
- Demander, dans le cas où une stratégie satisfaisante pour les deux parties n'est pas possible, la formation d'un Comité consultatif qui étudiera la plainte et fera des recommandations;

¹⁸ En aucun cas, l'accompagnateur ne doit être l'acteur principal de la démarche ou intervenir verbalement en lieu et place du plaignant.

- Aviser la Direction des études lorsqu'un comité consultatif est mis en place;
- Transmettre les recommandations du comité consultatif à la Direction des études ou la Direction de la formation continue;
- Assurer le suivi auprès de l'étudiant et de l'ensemble des intervenants concernés;
- Tenir un registre des plaintes.

7.6 Le rôle de la Direction des études ou de la formation continue

- Prendre connaissance de la recommandation du comité consultatif;
- Prendre une décision sans appel;
- Annoncer la décision au plaignant par écrit;
- Aviser l'ensemble des intervenants de la décision.

8. Diffusion et connaissance de la procédure de gestion des plaintes

Une connaissance élargie de la procédure de gestion des plaintes est le premier garant de son application. À cette fin, la procédure devra :

- être largement diffusée auprès du personnel enseignant;
- être largement diffusée également auprès de personnes ciblées dans les autres catégories de personnel;
- être largement diffusée par les associations étudiantes (AGES et AGEEM, AECCMT);
- être accessible grâce aux mécanismes d'information du collège.