

1. 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 l'enseignant et l'étudiant.
- ✓ Elle assure le respect de la confidentialité.
- ✓ Elle doit être simple, rapide et efficace tout en tenant compte des délais fixés.

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 enseignants.

2. PERSONNE RESSOURCE

La personne ressource, nommée par la direction de la formation continue, sera le conseiller pédagogique désigné à cette fin. Elle 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. Son rôle est d'aider l'étudiant à objectiver sa plainte et à la rédiger le cas échéant. Elle n'est pas impliquée dans la prise de décision afin de conserver sa neutralité. À la fin de chaque année, la personne ressource produira un rapport descriptif sur le nombre et le type de litiges soumis de même que toutes suggestions afin d'améliorer le processus.

3. 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.

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

4. ÉTAPES (Dès qu'une étape s'avère fructueuse, le processus prend fin)

Étapes	Déroulement	Droits et obligations
1. Réception de la plainte par le conseiller pédagogique désigné à cette fin de la formation continue	L'étudiant vient rencontrer le conseiller pédagogique désigné à cette fin afin de déposer sa plainte écrite. Le conseiller pédagogique désigné à cette fin oriente l'étudiant vers le bon processus, elle explique les démarches possibles en vertu de la présente procédure, elle aide à objectiver la plainte et à valider l'information au besoin.	Dans le cas d'une plainte pour un groupe d'étudiants, deux étudiants seront nommés pour effectuer les démarches au nom du groupe. Le conseiller pédagogique désigné à cette fin fait le suivi auprès de l'étudiant et de l'enseignant pour s'enquérir de la conclusion des démarches effectuées.
2. La rencontre entre l'étudiant et l'enseignant	À cette étape, l'étudiant et l'enseignant tentent de s'entendre entre eux pour régler le litige. Toutefois, il est admis que, dans certaines circonstances, il peut s'avérer difficile pour un étudiant de discuter du problème avec son enseignant. Dans ce cas, le conseiller pédagogique désigné à cette fin peut faire avancer la plainte directement à l'étape suivante.	À chacune de ces étapes, l'étudiant peut se faire accompagner par un autre étudiant du Collège qui sera le même tout au long du processus et qui agira uniquement à titre d'observateur à moins qu'on lui demande son avis. L'étudiant accompagnateur se doit d'être neutre et ne doit pas suivre de cours avec l'enseignant concerné par le litige à la présente session. Si l'étudiant demande d'être entendu à une étape ultérieure, l'enseignant est avisé par le conseiller pédagogique désigné à cette fin.
3. La rencontre entre l'étudiant et le conseiller pédagogique désigné à cette fin de la formation continue	L'étudiant rencontre à nouveau le conseiller pédagogique désigné à cette fin. Ce dernier rencontre normalement l'enseignant afin de chercher une solution au litige. Il avise l'étudiant du résultat de la rencontre. Par contre, selon les circonstances et la nature du litige, le conseiller pédagogique désigné à cette fin peut transférer directement le dossier au comité de conciliation.	Le conseiller pédagogique désigné à cette fin dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour rencontrer l'enseignant et trouver une solution au litige. Si aucune entente n'est intervenue, il informe l'enseignant de la décision de l'étudiant de passer ou non à l'étape suivante.
4. Comité de conciliation des litiges pédagogiques	La plainte écrite sera transmise au Comité de conciliation des litiges pédagogiques dont la responsabilité est d'étudier le dossier et de formuler des recommandations. L'étudiant et/ou l'enseignant peut demander de se faire entendre par le comité, ou ce dernier peut demander de rencontrer l'étudiant et/ou l'enseignant s'il le juge nécessaire. Le comité de conciliation est composé de : <ol style="list-style-type: none"> 1) Un (1) enseignant qui est membre du département, ou de la même discipline, que le cours visé 2) Le conseiller pédagogique responsable des AEC de la formation continue 3) Un (1) étudiant adulte volontaire, choisi par le conseiller pédagogique responsable des AEC de la formation continue. 4) Directeur adjoint à l'organisation de l'enseignement 	Le comité dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour se rencontrer et faire une recommandation. C'est le conseiller pédagogique responsable des AEC qui aura la responsabilité d'écrire et d'annoncer la recommandation à l'enseignant et à l'étudiant. Selon la nature du litige et si le conseiller pédagogique responsable des AEC le juge approprié, il annoncera officiellement à l'enseignant concerné la teneur de l'information qui sera transmise à la direction de la formation continue et cette dernière assurera le traitement des informations reçues. L'étudiant se doit d'être neutre et ne doit pas suivre de cours avec l'enseignant concerné par le litige à la présente session. Aussi, un étudiant qui utilise la procédure de façon abusive portant préjudice aura une note à son dossier.
5. Intervention de la direction de la formation continue	La direction de la formation continue interviendra si l'étudiant ou l'enseignant ne sont pas satisfaits et ne veulent pas appliquer la recommandation du comité de conciliation des litiges pédagogiques. La décision de la direction est finale et exécutoire dans le processus de règlement des litiges.	L'étudiant ou l'enseignant dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour appliquer les recommandations.

Étapes pour un professeur formulant une plainte concernant un étudiant

1. Le professeur dépose sa plainte au conseiller pédagogique responsable des AEC de la formation continue.
2. Si nécessaire, le conseiller pédagogique rencontre l'étudiant.
3. Le conseiller pédagogique informe le professeur et l'étudiant s'il y a lieu de l'orientation prise.
4. Dans l'éventualité d'une exclusion, le conseiller pédagogique transmet le dossier au directeur des études pour prise de décision.

Un professeur qui utilise la présente procédure de façon abusive et non fondée sera rencontré et pourrait ultimement avoir une note à son dossier.

I:\A11H12\Politiques et procedures\Reglement litiges\Procédure de reglement des litiges_FC-A2011.docx