



## ***Procédure de traitement de plaintes découlant de litiges pédagogiques***

---

### **Préambule**

Le présent document vient préciser la procédure à suivre pour le traitement de plaintes découlant de problèmes non résolus entre un élève ou un groupe d'élèves et un professeur qui ont ou peuvent avoir une incidence sur les apprentissages du ou des élèves concernés ou, encore, sur le climat d'études et d'apprentissage.

Cette procédure concerne uniquement les litiges de nature pédagogique. Elle ne s'applique pas au traitement des plaintes pour lesquelles des mécanismes de recours sont prévus à l'intérieur de règlements et politiques du Collège. Nous faisons référence ici à la *Politique visant à contrer la discrimination, le harcèlement et la violence*, à la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* qui prévoit notamment les mécanismes de révision de notes ainsi qu'au *Règlement no 6* qui définit les conditions de vie au Collège.

Son application est limitée aux situations qui peuvent survenir au secteur de l'enseignement régulier. Le Service de la Formation continue verra prochainement à se donner ses propres règles de conduite en la matière.

### **Objectifs poursuivis**

L'objectif premier visé par la présente procédure est de bien cerner les causes du litige et de trouver, avec la collaboration des parties en cause, des solutions appropriées permettant de rétablir le plus rapidement possible un climat de confiance et de respect nécessaire à toute relation pédagogique satisfaisante.

Le second est de prévoir des mécanismes de rétroaction permettant de mesurer l'efficacité de la procédure et des solutions proposées et d'agir de façon préventive ou en soutien auprès de personnes ou de groupes directement concernés.

## Principes généraux

La procédure permet le traitement et le règlement des situations litigieuses ainsi que leur suivi. Elle vise à assurer que le traitement des plaintes se fasse avec rigueur, transparence et objectivité. Elle s'articule autour d'une démarche de conciliation qui se veut juste et équitable pour chacune des parties en cause. La démarche proposée s'exerce dans le respect de la confidentialité ainsi que des droits des élèves et des enseignants concernés. L'élève a le droit d'être accompagné d'un représentant de l'association étudiante à chacune des étapes. L'enseignant concerné par la plainte peut être accompagné par un représentant de son syndicat au cours des diverses rencontres pour lesquelles sa participation est requise.

## Modalités

Dans cette section, le mot élève inclut un élève ou un groupe d'élèves.

### *Démarches préliminaires*

Avant de déposer une plainte formelle, l'élève doit, dans la mesure du possible, rencontrer l'enseignante ou l'enseignant concerné pour solutionner le problème. Advenant le cas où cette démarche est impossible ou ne donne pas de résultats satisfaisants, l'élève rencontre la personne responsable de la coordination départementale.

Si ces démarches préliminaires échouent ou que le litige persiste, l'élève peut adresser une plainte formelle à la Direction des études. Il peut alors rencontrer un membre du bureau des plaintes de l'Association étudiante ou un adjoint au directeur des études afin de bénéficier de leur soutien dans les démarches à entreprendre.

### *Traitement de la plainte*

- *Dépôt de la plainte* : L'élève peut porter plainte en s'adressant directement au secrétaire du Service de la gestion et du développement des programmes pour obtenir rendez-vous avec l'adjoint au directeur des études responsable du département concerné par la plainte. Il est rencontré dans un délai n'excédant pas deux jours ouvrables. L'adjoint responsable rencontre l'élève, prend connaissance de la plainte et collige les informations pertinentes sur le formulaire approprié; le formulaire est contresigné par l'élève. Si la plainte porte sur un objet déjà couvert par une politique ou un règlement, l'adjoint informe l'élève de la procédure à suivre, réfère au service concerné et en prend note.
- *Examen de la plainte* : L'adjoint informe l'enseignante ou l'enseignant concerné et la personne responsable de la coordination départementale aussitôt qu'une plainte est déposée. L'adjoint rencontre ces deux personnes pour mieux cerner l'objet du litige. Ils sont rencontrés dans un délai n'excédant pas deux jours ouvrables. L'adjoint consulte toutes les personnes concernées dans le but de juger du bien fondé de la plainte, de rapprocher les parties et de proposer des solutions satisfaisantes et appropriées. Les informations sont consignées sur le formulaire approprié. Les solutions proposées peuvent inclure, avec l'accord des parties, le recours à des intervenants externes dont un conciliateur. Les interventions sont menées dans les meilleurs délais.

- *Règlement de la plainte* : Si la démarche s'avère fructueuse, le processus prend fin. Par contre, si le litige persiste, l'adjoint réfère le dossier au directeur des études qui rend alors une décision qui est consignée sur le formulaire de plaintes et transmise par écrit aux parties. Il rend sa décision dans un délai maximum de deux jours ouvrables.
- *Suivi de la plainte* : Au plus tard six jours ouvrables après entente entre les parties ou après la décision rendue par le directeur des études, l'adjoint contacte l'élève et le professeur concernés et vérifie si les mesures prises ont donné les résultats escomptés. Dans le cas contraire, le dossier est référé au directeur des études.

### **Information et rétroaction**

Une fois l'an, la Direction des études convoque les représentants des élèves et des enseignants pour faire un bilan des plaintes traitées. Des suggestions ou recommandations peuvent alors être formulées dans le but d'intervenir de façon préventive sur les causes des litiges pédagogiques.

### **Diffusion de la procédure**

La procédure est intégrée à l'agenda scolaire et est disponible sur le site web du Collège. Au début de chaque session, la Direction des études informe l'ensemble des élèves de l'existence de cette procédure et des moyens d'y avoir accès.

### **Bilan et révision de la procédure**

Trois années après sa mise en application, la présente procédure fera l'objet d'un bilan. Des ajustements seront apportés au besoin.

Direction des affaires étudiantes  
et Direction des études  
6 février 2004

## Sommaire des délais à respecter

### *Démarche préliminaire*

|   |        |
|---|--------|
| Rencontre avec l'enseignant ou l'enseignante concerné | 1 jour |
| Rencontre coordination départementale                 | 1 jour |

### *Traitement de la plainte*

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Rencontre de l'élève avec l'adjoint responsable                         | 2 jours                       |
| Information à l'enseignant concerné et à la coordination départementale | 1 jour                        |
| Interventions de l'adjoint responsable                                  | Variable selon les situations |
| Décision du directeur des études, le cas échéant                        | 2 jours                       |
| Relance de l'élève et de l'enseignant concernés                         | 6 jours                       |

## Information et rétroaction

À l'occasion du bilan annuel, des informations pertinentes mais non nominatives sont partagées entre les participants :

- Nombre et fréquence des plaintes traitées;
- Nature des plaintes;
- Départements concernés;
- Campus;
- Nombre de personnes en cause : enseignants et élèves;
- Étapes de la procédure auxquelles des plaintes sont réglées.