

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

Adoptée au comité de régie interne le 6 mai 2003

Dernière mise à jour : 17 mai 2022

1. Définitions

Situation pédagogique conflictuelle : Sans être restrictive, une situation pédagogique conflictuelle concerne, pour un cours, la prestation, les méthodes d'enseignement ou les évaluations qui pourraient empêcher l'atteinte des compétences associées au cours ou son bon déroulement. Elle pourrait également concerner une situation qui ne semble pas en adéquation avec le plan de cours, une charge de travail démesurée, des absences nombreuses ou répétées, etc.

Litige pédagogique : Situation pédagogique conflictuelle entre un ou plusieurs étudiants et leur professeur ou professeure dans le cadre d'un cours, qui n'a pu se résoudre par le dialogue.

Plainte : Démarche faite par un ou plusieurs étudiants qui s'estiment toujours lésés, à la suite de l'échec d'une tentative de résolution d'un litige par le dialogue ou la facilitation.

2. Objectif de la procédure

L'objectif de cette procédure est de clarifier les processus de recours dans une situation de mécontentement, dans le cadre des relations pédagogiques entre les enseignantes et enseignants et les étudiantes et étudiants, et de trouver des solutions aux problèmes qui se posent. La présente procédure relève de la Politique de recours à l'intention des étudiantes et étudiants.

Les principes :

- L'application de la procédure de règlement des litiges se fait dans un esprit de coopération et de conciliation, d'écoute et d'assistance.
- La recherche de solution garantit le respect des droits de tout individu ou groupe concerné. Toute personne concernée qui intervient dans le processus de règlement des litiges doit respecter la plus grande confidentialité.

- Avant d'intervenir directement dans un dossier, la direction (ou direction adjointe) du collège s'assure que la personne plaignante (ou le groupe de personnes plaignantes) a suivi la procédure de recours.
- Dans le cadre de la procédure de règlement des litiges pédagogiques, le plaignant peut être un étudiant ou un groupe d'étudiants.
- La procédure de règlement des litiges pédagogiques est accessible à tous, en ce sens, elle est transmise chaque année à tout le personnel et à tous les étudiantes et étudiants.
- Certaines ressources du collège sont ciblées pour informer les étudiantes et étudiants et les guider dans l'application de la procédure, notamment les enseignantes et enseignants ainsi que les équipes travaillant de près avec les étudiantes et les étudiants; tels que les membres du personnel des Services adaptés, du Service des aides pédagogiques individuelles (ou les conseillères ou conseillers pédagogiques aux programmes à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises), du Service d'orientation, des Services psychosociaux, les membres de l'équipe de la vie étudiante et communautaire, ainsi que l'Association générale des étudiants du Cégep de Trois-Rivières (AGECTR).

3. Situation pédagogique conflictuelle

Étape 1 : Le dialogue avec l'enseignante ou l'enseignant

En cas de mécontentement concernant une situation pédagogique conflictuelle, l'étudiante ou l'étudiant a la responsabilité de solliciter une rencontre avec son enseignante ou enseignant, et ce, le plus rapidement possible, pour discuter de la situation.

La procédure suggère une rencontre entre les personnes concernées par la mécontentement dans les sept (7) jours ouvrables suivant la demande de rencontre par l'étudiante ou l'étudiant.

Il est possible pour les étudiantes et étudiants de se faire conseiller par un représentant de l'Association générale des étudiants du Cégep de Trois-Rivières (AGECTR).

Dans le cas où le contexte ne permettrait pas une telle rencontre ou que la discussion avec l'enseignante ou l'enseignant n'a pas permis de régler la situation, une rencontre avec la personne responsable des litiges^{1,2} au sein du département (ou du programme à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises) est indiquée.

¹ Pour les étudiantes et étudiants à la formation régulière, la personne responsable des litiges peut être la coordination départementale ou un membre du personnel enseignant désigné par le département.

² Pour les étudiantes et étudiants à la formation continue, la personne responsable des litiges est la conseillère ou le conseiller pédagogique responsable de la coordination des programmes d'études.

Si la personne responsable des litiges est la personne impliquée dans la situation pédagogique en cause, un autre membre du département (ou du programme à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises) est alors désigné.

4. Processus de résolution de litige pédagogique

Étape 2 : Le dialogue avec la personne responsable des litiges³ au sein du département (programme⁴)

La personne responsable des litiges rencontre le ou les plaignants dans les sept (7) jours ouvrables suivant la demande de rencontre.

Le rôle de la personne responsable lors de cette rencontre est de :

- Recevoir et écouter le ou les étudiants;
- S'assurer que le membre du personnel enseignant visé par le litige a été rencontré par le ou les étudiants;
- Prendre connaissance de la situation et éclaircir, au besoin, la nature de celle-ci;
- Guider le ou les étudiants dans le bon processus de recours;
- Suggérer des pistes de solutions;
- Consigner toutes les informations dans le formulaire de « Déclaration d'un litige pédagogique ».

Il est possible pour les étudiantes et étudiants de se faire accompagner par un représentant de l'Association générale des étudiants du Cégep de Trois-Rivières (AGECTR).

Dans le cas d'un règlement de litige

Si la prise en charge permet de trouver une solution, la « Déclaration d'un litige pédagogique » est conservée au département jusqu'à la fin de l'année suivant le dépôt du litige. Il est archivé ensuite selon le calendrier de conservation.

La personne responsable du litige s'assure que les personnes concernées connaissent la solution retenue en leur faisant signer la partie réservée à cet effet à la fin du document « Déclaration d'un litige pédagogique ».

Dans le cas où le règlement de litige échouerait

Dans la mesure où il n'est pas possible de trouver des solutions, la personne responsable des litiges du département (ou du programme à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises) transmet le dossier à :

³ La personne responsable des litiges pourrait être la coordination ou toute autre personne désignée par l'assemblée départementale (pour la formation régulière) ou par les conseillères ou conseillers pédagogiques (pour la formation continue). Une personne substitut doit être nommée pour prévenir les cas où la personne responsable des litiges serait en cause.

⁴ Le programme fait référence à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises.

- La Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC) (pour les étudiantes et étudiants de la formation régulière);
- La Direction de la formation continue et des services aux entreprises (pour les étudiantes et étudiants de la formation continue).

Le dossier comprend le formulaire de « Déclaration d'un litige pédagogique » ainsi que les autres documents constituant le dossier (MIO, courriels, copie d'examen, copie de travaux, etc.).

Étape 3 : Le comité de conciliation

Délai de prescription

La demande pour amorcer une démarche de conciliation en regard d'un litige peut se faire en tout temps durant la session, mais au plus tard 15 jours de calendrier suivant le dépôt de la note finale (relevé de notes).

À la réception du dossier, la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC) (pour la formation régulière) ou la Direction de la formation continue et des services aux entreprises informe le comité de conciliation. La direction dispose de cinq (5) jours ouvrables pour constituer le dossier, former le comité et le convoquer.

Composition du comité de conciliation

Les membres du comité de conciliation sont nommés pour un mandat de deux (2) ans. Les nominations seront planifiées afin que les échéances arrivent en alternance, et ainsi, s'assurer de la stabilité du comité.

Pour les étudiantes et étudiants à la formation régulière, le comité de conciliation est constitué :

- De la direction adjointe responsable du département concerné;
- De la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC);
- D'un représentant du personnel enseignant nommé par la commission des études;
- D'un représentant des professionnelles et professionnels qui a dans ses dossiers les litiges pédagogiques et qui est nommé par la commission des études;
- Un représentant du personnel enseignant du département concerné.

Pour les étudiantes et étudiants de la formation continue, le comité de conciliation est constitué :

- De la Direction de la formation continue et des services aux entreprises;
- De la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC);
- D'un représentant du personnel enseignant nommé par la commission des études;
- D'un représentant des professionnelles et professionnels qui a dans ses dossiers les litiges pédagogiques et qui est nommé par la commission des études;
- Un représentant du personnel enseignant du département concerné.

Il est recommandé qu'un des membres du comité possède des compétences reconnues en matière de résolution de conflits. Au besoin, le comité de conciliation reçoit une formation en résolution de problèmes ou de conflits.

Pourraient se joindre au comité de façon ad hoc comme membres observateurs :

- Un représentant de l'AGECTR;
- Un conseiller ou une conseillère pédagogique de la Direction de la formation continue et des services aux entreprises associé au programme;
- Une ressource spécialisée, notamment à la formation continue.

Rôle et responsabilités du comité de conciliation

- Il évalue la recevabilité du litige;
- Il propose aux parties un règlement du litige dans le respect des droits des personnes concernées;
- Il émet des recommandations, s'il y a lieu, à la Direction des études et de la vie étudiante (DÉVÉ).

Ce dernier assure le suivi du dossier en mandatant un ou des représentants pour :

- Rencontrer le ou les plaignants;
- Rencontrer le ou les professeurs concernés ou le ou les étudiants impliqués;
- Faciliter la recherche de solution entre les parties;
- Organiser une rencontre de toutes les personnes impliquées, lorsque nécessaire;
- S'assurer que les personnes concernées connaissent la solution retenue en leur faisant signer la partie réservée à cet effet à la fin du document « Déclaration d'un litige pédagogique »;
- S'informer de la mise en œuvre de la solution retenue.

Il est possible pour les étudiantes et étudiants de se faire accompagner par un représentant de l'Association générale des étudiants du Cégep de Trois-Rivières (AGECTR).

Le comité dispose de sept (7) jours ouvrables pour trouver une solution au litige.

Dans le cas d'un règlement de litige

Si le comité de conciliation a permis le règlement du litige, les solutions sont consignées au dossier. La personne responsable du comité de conciliation conserve le dossier jusqu'à la fin de l'année suivant le dépôt du litige. Il est archivé ensuite selon le calendrier de conservation.

Dans le cas où le règlement de litige échouerait

Si aucune solution au litige n'est possible, le dossier est transmis à la Direction des études et de la vie étudiante (DÉVÉ).

5. Processus de règlement de la plainte

Étape 4 : L'intervention administrative

Si aucune solution au litige n'émerge des trois premières étapes, la Direction des études et de la vie étudiante (DÉVÉ) est saisie de la problématique et établit les mesures qui s'imposent, dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Les mesures prescrites par la DÉVÉ sont consignées au dossier. La Direction des études et de la vie étudiante conserve le dossier jusqu'à la fin de l'année suivant le dépôt de la plainte. Il est archivé ensuite selon le calendrier de conservation.

Pour des raisons jugées exceptionnelles, la Direction des études et de la vie étudiante pourrait revoir les délais de prescriptions de l'étape 3 et 4 et reporter dans un délai raisonnable la tenue des rencontres qui y sont associées.

6. Protecteur de l'étudiant (à venir en 2023)

Un étudiant ou un groupe d'étudiants qui se trouvent lésés dans le processus de règlement du litige pédagogique peut recourir au protecteur de l'étudiant.

Le protecteur de l'étudiant du collège travaille en toute indépendance et relève du conseil d'administration.

C'est le bureau du Secrétariat général du collège qui est responsable d'assurer le lien entre la partie plaignante et le protecteur de l'étudiant.

7. Mise en œuvre de la procédure

1. Annuellement, les assemblées départementales et les conseillères et conseillers pédagogiques de la formation continue se nomment un responsable des litiges pédagogiques ainsi qu'un substitut.
2. La commission des études nomme deux représentants pour siéger aux comités de conciliation pour un mandat de deux ans.
3. Annuellement, la Direction des études et de la vie étudiante informe la communauté des mécanismes pour traiter les litiges et les plaintes.
4. Annuellement, la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire ainsi que la Direction de la formation continue et des services aux entreprises font un rapport des activités des comités de conciliation et le transmettent :
 - À l'AGECTR;
 - Au Syndicat des professeures et professeurs;

- Au Syndicat des professionnelles et des professionnels;
 - À la Direction des études et de la vie étudiante;
 - Ainsi qu'à la commission des études.
5. La Direction des études et de la vie étudiante évalue annuellement l'efficacité de la procédure par le biais d'un rapport à la commission des études et à la régie interne et, au besoin, la révise.

