

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

Adoptée au comité de régie interne le 6 mai 2003

Dernière mise à jour : 3 juin 2025

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 professeure ou professeur dans le cadre d'un cours, qui n'a pu se résoudre par le dialogue.

Liberté académique : « Liberté [pour les enseignantes et enseignants] de déterminer les savoirs et les contenus essentiels à enseigner de même que de choisir les approches pédagogiques et les activités d'évaluation des étudiantes et étudiants » (convention collective). Elle inclut aussi « la liberté de critiquer la société, les institutions, les paradigmes et les opinions, les lois, les politiques, les règlements et les programmes publics »¹.

Situation litigieuse liée à la liberté académique : Situation qui concerne un sujet sensible. Par sa nature délicate, controversée ou susceptible de choquer, ces situations ont en commun la capacité de provoquer de vives réactions chez certaines personnes ou de polariser les débats. Ces situations peuvent se rattacher à des expériences individuelles (par exemple le suicide ou la violence), souvent dans une perspective éthique ou existentielle, collectives/sociales (par exemple le colonialisme ou le racisme) ou à des enjeux sociopolitiques (fréquemment abordés dans l'actualité).

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.

¹ Énoncé de principes qui concerne la liberté académique, Cégep de Trois-Rivières, 2025

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 (P-232)*.

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, telles 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 mésentente concernant une situation pédagogique conflictuelle ou une situation litigieuse liée à la liberté académique, 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 mésentente 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).

S'il arrivait que le contexte ne permette pas une telle rencontre, des mesures alternatives pourraient être proposées par la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC).

Également, dans le cas où la discussion avec l'enseignante ou l'enseignant n'a pas permis de régler la situation ou de trouver des solutions, une rencontre avec la personne responsable des litiges^{2,3} au sein du département (ou du programme à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises) est indiquée.

Si la personne responsable des litiges est la personne impliquée dans la situation en cause, la personne substitut est alors désignée.

Délai de prescription

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

Dans une situation litigieuse liée à la liberté académique, la démarche peut se faire en tout temps durant la session, mais au plus tard le dernier jour de cours.

² 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.

³ 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.

4. PROCESSUS DE RÉOLUTION DE LITIGE (PÉDAGOGIQUE OU LIÉE À LA LIBERTÉ ACADÉMIQUE)

Étape 2 : Le dialogue avec la personne responsable des litiges⁴ au sein du département (programme⁵)

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 en toute impartialité;
- S'assurer que le membre du personnel enseignant visé par la situation de 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 étudiant·es dans le bon processus de recours;
- Suggérer des pistes de solutions;
- Consigner toutes les informations dans le formulaire de « Déclaration d'un litige ».

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).

S'il arrivait que le contexte ne permette pas une telle rencontre, des mesures alternatives pourraient être proposées par la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire.

Dans le cas d'un règlement de litige

Si la prise en charge par la personne responsable des litiges pédagogiques permet de trouver une solution, la « Déclaration d'un litige » est conservée au département jusqu'à la fin de l'année suivant le dépôt du litige. Le document est ensuite détruit de façon sécuritaire.

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 » ou en formalisant la solution proposée dans un écrit déposé à la personne plaignante ou au groupe de personnes plaignantes.

Dans le cas où il n'est pas possible de dénouer le litige pédagogique

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 :

- La Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC) (pour les étudiantes et étudiants de la formation régulière);

⁴ 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.

⁵ Le programme fait référence à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises.

- 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 » ainsi que les autres documents constituant le dossier (MIO, courriels, copie d'examen, copie de travaux, etc.).

Dans le cas où il n'est pas possible de dénouer la situation litigieuse liée à la liberté académique

Dans le cas d'une situation de litige liée à la liberté académique, la personne responsable des litiges transmet le dossier à la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC). Celle-ci dispose de deux (2) jours ouvrables pour recevoir la demande de l'étudiante ou l'étudiant, constituer le dossier et convoquer la direction adjointe responsable du département (programme) concerné.

À cette étape, la Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire (DAVEC) et la direction adjointe du département (programme) concerné doivent :

- S'assurer que les étapes précédentes ont été respectées;
- Recevoir et écouter les parties en toute impartialité à;
- Proposer des solutions qui pourront dénouer la situation litigieuse.

Dans le cas où les solutions proposées par les directions concernées ne peuvent dénouer la situation litigieuse, celles-ci convoquent le comité de litige qui émettra des recommandations.

Étape 3 : Le comité de litige

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 (DFCSE) informe le comité de litige. La direction dispose de cinq (5) jours ouvrables pour constituer le dossier, former le comité et le convoquer.

Composition du comité de litige

Les membres du comité de litige 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 litige 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;

Se joint au comité à titre de personne-ressource, la personne du département concerné ayant traité le dossier à l'étape 2.

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

- De la Direction de la formation continue et des services aux entreprises (DFCSE);
- 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 se joint à titre de personne-ressource.

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

- Un représentant ou une représentante de l'AGECTR;
- Un conseiller ou une conseillère pédagogique de la Direction de la formation continue et des services aux entreprises (DFCSE) associé au programme;
- Une ressource spécialisée ou un expert, selon le cas.

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

Rôle et responsabilités du comité de litige

- Il évalue la recevabilité du litige;
- Il émet des recommandations aux parties 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), au département concerné ou à toute autre personne, groupe ou comité concerné par le litige.

Le comité de litige 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 »;
- S'informer de la mise en œuvre des recommandations.

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).

Lorsque convoqué, le comité dispose de sept (7) jours ouvrables pour émettre ses recommandations.

Dans le cas d'un règlement de litige

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

Dans le cas où le règlement de litige échouerait

Si aucune recommandation du comité ne peut permettre de résoudre le litige, le dossier est transmis à la Direction des études et de la vie étudiante (DÉVÉ).

5. PROCESSUS DE RÈGLEMENT DE LA PLAINTÉ

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 conservé ensuite selon les délais prévus au 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. LE RECOURS À L'OMBUDSMAN

Un étudiant ou un groupe d'étudiants qui se sentent lésés dans le cadre de cette procédure peut recourir à l'Ombudsman.

L'Ombudsman 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 l'Ombudsman.

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. Une liste est rendue disponible dans la section « Recours et plaintes » sur le site web du collège.

2. La commission des études nomme deux représentants pour siéger au comité de litige 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 (DAVEC) ainsi que la Direction de la formation continue et des services aux entreprises (DFCSE) font un rapport des activités des comités de litiges 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.

Processus de règlement des litiges

