



PROC-16 Procédure relative au projet-pilote de règlement des plaintes étudiantes

Adoptée par la Direction des études le 18 octobre 2021.



TABLE DES MATIÈRES¹

PRÉAMBULE	3
ARTICLE 1 Principes et objectifs	3
ARTICLE 2 Champ d'application.....	3
ARTICLE 3 Rôles et responsabilités des intervenants	4
ARTICLE 4 Désignation des professeur.es responsables du suivi des plaintes	5
ARTICLE 5 Description du processus	5
ARTICLE 6 Documentation des plaintes.....	7
ARTICLE 7 Rapport annuel	7
ARTICLE 8 Processus de recours.....	7
ARTICLE 9 Mise en œuvre du projet-pilote	8
Annexe A Conditions de référencement vers la Direction des études (ou VERS la DFCSAE)	10
Annexe B Schéma général du cheminement d'une plainte	11

¹ Dans ce document, la forme d'écriture épiciène a été privilégiée. À certaines occasions, la féminisation inclusive par extension a été employée.

PRÉAMBULE

Le Cégep Garneau reconnaît que le maintien d'une relation de confiance mutuelle entre les étudiant.es et les professeur.es est une condition essentielle à la réalisation de sa mission d'enseignement. La *Procédure relative au projet-pilote de règlement des plaintes étudiantes (Procédure)* vise à permettre la résolution efficace des litiges et différends qui peuvent survenir dans le cadre de la relation pédagogique entre étudiant.es et professeur.es et ainsi contribuer au maintien de cette relation. Elle constitue une étape obligatoire du processus de gestion des plaintes étudiantes.

La *Procédure* est issue des travaux d'un comité de travail formé par la Commission des études. Elle sera mise en œuvre dans le cadre d'un projet-pilote au cours de l'année scolaire 2021-2022. À terme, elle vise à remplacer et abroger les démarches décrites dans les documents suivants : *Information intégrée sur les plaintes étudiantes à l'enseignement régulier* et la *Procédure de conciliation relative aux plaintes étudiantes à l'enseignement régulier (PROC-07)*.

ARTICLE 1 PRINCIPES ET OBJECTIFS

La *Procédure* doit permettre une résolution efficace des litiges et des différends qui surviennent dans le cadre des relations pédagogiques, dans le respect des principes suivants :

- favoriser le règlement des litiges et différends par les personnes concernées ;
- permettre d'assurer un traitement objectif, neutre et constant des litiges et différends ;
- permettre aux différents intervenants d'exercer leurs responsabilités respectives ;
- assurer le respect des exigences de confidentialité ;
- être simple, rapide et efficace.

ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION

La *Procédure* s'applique à tout litige ou différend entre un.e étudiant.e et un.e professeur.e survenant dans le cadre de la relation pédagogique et de l'enseignement, et ce, autant à l'enseignement régulier qu'à la formation continue. Par exemple :

- interprétation des règles relatives à l'évaluation : travail refusé, reprise d'évaluation refusée, plagiat, etc. ;
- insatisfactions à propos de la qualité de l'enseignement : clarté, pertinence, organisation, retard dans la correction, manque de rétroaction, etc. ;

- exigences du cours : charge de travail, délais de réalisation, etc. ;
- problème de communication : absence de suivis, non-réponse aux MIO, etc. ;
- tout autre litige ou différend n'étant pas visé par d'autres procédures, règlements ou politiques.

Dans un souci de simplicité et de clarté, on utilise le mot « plainte » pour désigner l'ensemble des litiges et différends traités dans la cadre de la *Procédure*, sans égard à leur nature ou à leur gravité, et ce, à toutes les étapes du processus.

ARTICLE 3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

- Direction des études** : responsable de la *Procédure*. Elle veille à son application, à son évaluation et à sa mise à jour, lorsque nécessaire.
- Professeur.es responsables du suivi des plaintes (PRSP)** : désignées selon la processus décrit à l'article 4, ils/elles accueillent les étudiants et les informent sur leurs recours. Ils/elles évaluent la recevabilité des plaintes et en assurent le cheminement. Les PRSP ne représentent aucune des parties impliquées. Ils/elles contribuent à la résolution des litiges et différends en s'appuyant sur leur expertise pédagogique et relationnelle. Ils/elles collaborent aussi au développement d'outils pertinents et rédigent un rapport annuel.
- Coordination de département (ou conseiller.ère en formation de la Direction de la formation continue et du service aux entreprises, DFCSAE)** : selon les situations, ces derniers peuvent informer les intervenants des pratiques départementales en vigueur, transmettre aux intervenant.es toute information complémentaire utile à l'identification d'une solution, et accompagner le/la professeur.e concerné.e dans la mise en œuvre des solutions identifiées.
- Chargé.e de cours désigné.e à la DFCSAE** : offre son soutien aux PRSP afin de les renseigner sur les réalités particulières des chargé.es de cours à la formation continue.
- Direction adjointe des études (ou direction de la DFCSAE)** : intervient lorsqu'une plainte répond aux conditions de référencement (voir l'annexe A) en assurant le suivi du dossier et en rendant une décision, lorsque nécessaire.
- Association étudiante** : conseille les étudiant.es et leur offre un accompagnement.
- Syndicat des professeur.es** : conseille les professeur.es et leur offre un accompagnement.

ARTICLE 4 DÉSIGNATION DES PROFESSEUR.ES RESPONSABLES DU SUIVI DES PLAINTES

Les professeur.es responsables du suivi des plaintes (PSRP) sont identifiés à la suite du processus de nomination suivant :

- a) Un appel de candidatures est envoyé par la Direction des études à tous les professeur.es vers la fin de la session d'hiver en prévision de la prochaine année scolaire.
- b) Les candidatures reçues sont soumises à la Direction des études et à l'Association étudiante pour validation.
- c) Les candidatures retenues sont présentées à l'Assemblée générale des professeurs, laquelle procède à la désignation de deux professeur.es pour un mandat d'un an renouvelable et en informe la Direction des études.
- d) Pour l'année scolaire 2021-2022, une libération de 0,25 ETC annuel est accordée à chaque PRSP.

Les PRSP se soutiennent mutuellement dans l'exercice de leurs tâches. Chaque plainte est toutefois placée sous la responsabilité d'une seule personne selon un mode de répartition convenu avec la Direction des études.

ARTICLE 5 DESCRIPTION DU PROCESSUS DE PLAINTE

- a) L'étudiant.e contacte le/la PRSP et l'informe des démarches déjà entreprises auprès du professeur.e, le cas échéant.
- b) Le/la PRSP prends connaissances des allégations de l'étudiant.e et évalue si ces allégations concernent la relation pédagogique, l'enseignement, ou les politiques et règlements du Cégep en matière pédagogique.
 - i. Si ce n'est pas le cas, le/la PRSP dirige l'étudiant.e vers le processus approprié : révision de note, harcèlement, violence à caractère sexuel, etc.
 - ii. Si c'est le cas, le processus se poursuit.
- c) Le/la PRSP informe l'étudiant.e sur les avenues possibles et sur ses éventuels recours dans le cadre de la *Procédure*. Il/elle avise l'étudiant.e que les informations divulguées demeureront confidentielles et l'informe des attentes de discrétion à son endroit.
- d) Le/la PRSP informe l'étudiant.e des conditions dans lesquelles la plainte devra être transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE).
- e) Le cas échéant, le/la PRSP reçoit le formulaire de plainte complété.

- f) Le/la PRSP analyse la plainte : si les conditions de référencement sont remplies (voir annexe A), la plainte est transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE). Le processus se poursuit alors avec l'étape i).
- g) Dans les autres cas, le processus se poursuit sous la responsabilité du PRSP. Ce dernier :
- i. rencontre le/la professeur.e concerné.e afin de l'informer de la teneur de la plainte et obtenir sa version des faits ;
 - ii. avise le/la professeur.e que les informations divulguées demeureront confidentielles et l'informe des attentes de discrétion à son endroit ;
 - iii. informe le/la professeur.e des conditions dans lesquelles la plainte devra être transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE) ;
 - iv. consulte la coordination départementale (ou le conseiller ou la conseillère en formation de la DFCSAE), si nécessaire ;
 - v. pour les plaintes concernant un.e chargé.e de cours de la formation continue, le PRSP peut consulter le ou la chargé.e de cours désigné.e afin de le ou la soutenir de ses démarches ;
 - vi. collabore à l'identification d'une solution avec les parties concernées;
 - vii. propose une résolution de la plainte adaptée à la situation.
- h) Si les parties acceptent la résolution proposée et la mettent en application, cela met fin au processus.
- i) En cas d'échec des démarches du ou de la PRSP, la plainte est transmise la Direction des études (ou à la DFCSAE).
- j) Le/la DA responsable (ou la DFCSAE) analyse la plainte : si la plainte doit être traitée dans le cadre d'un suivi administratif, le processus actuel prend fin et un processus distinct s'amorce. Les parties sont informées des impacts potentiels.
- k) Dans les autres cas, le processus se poursuit sous la responsabilité du DA responsable (ou de la DFCSAE). Ce dernier ou cette dernière :
- i. informe les parties que la plainte lui a été transmise ;
 - ii. précise au professeur.e que la plainte sera traitée sur une base pédagogique et ne pourra donner lieu à un suivi administratif ;
 - iii. procède à une cueillette d'informations complémentaires, si nécessaire ;
 - iv. rend une décision et en informe les parties par écrit.
- l) La décision rendue est mise en application par les parties, cela met fin au processus.

ARTICLE 6 DOCUMENTATION DES PLAINTES

Afin d'assurer un suivi efficace des plaintes et être en mesure d'en évaluer la récurrence, les PRSP consignent les informations principales en lien avec chaque plainte dans un tableau de suivi. Ce tableau contient l'identification des parties, la date du dépôt de la plainte, la nature de la plainte. Au moment opportun, on indique si la plainte s'est réglée à la suite de l'intervention des PRSP ou si elle a été transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE).

À des fins statistiques, on dénombre les demandes d'informations. On conserve aussi une trace des plaintes jugées irrecevables et du motif de leur rejet, mais aucune information nominative n'est alors conservée.

Les PRSP constituent par ailleurs un dossier pour chaque plainte en utilisant le gabarit fourni par la Direction des études. Ce dossier inclut, minimalement : une description sommaire du litige ou du différend, les engagements de confidentialité de chacune des parties impliquées, un résumé des démarches effectuées, les solutions proposées et les résultats obtenus.

Les informations consignées dans le tableau de suivi et dans les dossiers de plaintes sont confidentielles et au seul usage des PRSP..

ARTICLE 7 RAPPORT ANNUEL

Un rapport annuel est produit par les PRSP à l'aide d'un gabarit fourni par la Direction des études.

Ce rapport inclut, minimalement : des statistiques générales sur le nombre de plaintes reçues et l'issue de celles-ci; une estimation du temps consacrée à la mise en œuvre de la *Procédure*; toute recommandation jugée pertinente par le PRSP sur l'application de la *Procédure*, les difficultés d'application des autres procédures, règlements ou politiques, les besoins de formation du personnel enseignant, les besoins de sensibilisation du côté des étudiant.es, etc.

Ce rapport est remis à la Direction des études en juin de chaque année scolaire. Il est ensuite présenté à la première Commission des études de l'année qui suit.

ARTICLE 8 PROCESSUS DE RECOURS

En cas d'insatisfaction quant au déroulement du processus, les parties concernées peuvent s'adresser à leurs représentant.es respectifs.ives, soit au Syndicat des professeur.es du Collège François-Xavier-Garneau ou à l'Association générale étudiante du Cégep Garneau. Les représentant.es du Syndicat ou de l'Association étudiante assurent alors un suivi auprès de la Direction des études selon les modes habituels de règlement des conflits.

ARTICLE 9 MISE EN ŒUVRE DU PROJET-PILOTE

Dans le cadre du projet-pilote, un.e DA du Service des programmes et de la vie pédagogique est désigné afin d'accompagner les PRSP. Il/elle a pour principales fonctions de collaborer avec les PRSP pour assurer leur appropriation des différents outils et les soutenir dans l'interprétation des règlements et politiques en vigueur. Il/elle peut aussi fournir des informations non nominatives sur les précédents similaires, les solutions envisageables, les attentes de la Direction des études, ou toute autre question pertinente.

La Direction des études présentera un rapport d'étape sur la mise en œuvre du projet-pilote à la Commission des études en janvier 2022.

Une décision quant à la reconduction de la *Procédure* et sur les conditions de celle-ci devra être prise au plus tard le 1^{er} avril 2022.

PROC-16 Procédure de règlement des plaintes étudiantes

Date d'entrée en vigueur de la première version de la *Procédure* : 18 octobre 2021

Date(s) de modification :

ANNEXE A CONDITIONS DE RÉFÉRENCEMENT VERS LA DIRECTION DES ÉTUDES (OU VERS LA DFCSAE)

Une plainte peut devoir être transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE) à deux moments distincts : (1) en amont du processus, après une analyse sommaire par les PRSP, ou (2) en aval du processus, lorsque les démarches entreprises ne permettent pas de résoudre la situation.

En amont du processus, une plainte doit être transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE) lorsqu'au moins une des conditions suivantes est remplie :

- a) le/la professeur.e concerné.e est visé.e par un suivi administratif ;
- b) la nature, la gravité ou la récurrence de la plainte sont telles qu'elles causent un préjudice potentiel important ou imminent pour l'étudiant.e, ou qu'elles rendent impossibles l'identification ou la mise en œuvre d'une solution ;
- c) la problématique dépasse le cadre de la relation pédagogique entre un.e professeur.e et un.e étudiant.e ;
- d) le préjudice potentiel pour le Cégep est important ou imminent ;
- e) les attentes de discrétion ne sont pas respectées ;
- f) une contravention flagrante à la convention collective ;
- g) le/la professeur.e concerné.e en fait la demande.

À la suite du processus, une plainte doit être transmise à la Direction des études (ou à la DFCSAE) lorsqu'au moins une des conditions suivantes est remplie :

- h) aucune solution n'a pu être identifiée ou mise en œuvre ;
- i) une des personnes concernées refuse de collaborer ;
- j) de nouvelles informations forcent une réévaluation des conditions évoquées au 2^e paragraphe.

Afin d'assurer une uniformité dans le traitement des plaintes, des critères plus précis pour chacune de ces conditions seront définis dans le cadre du projet-pilote.

ANNEXE B SCHÉMA GÉNÉRAL DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

