

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 le professeur 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 professeurs.

2. PERSONNE RESSOURCE (*OMBUDSMAN*)

La personne ressource (*ombudsman*), nommée par la direction des études, 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. Elle informe les personnes concernées des conclusions des démarches effectuées à chaque étape de la procédure. À la fin de chaque année, la personne ressource (*ombudsman*) 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 (*ombudsman*).

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 la personne ressource (<i>ombudsman</i>) | L'étudiant vient rencontrer la personne ressource (<i>ombudsman</i>) afin de déposer sa plainte écrite. La personne ressource (<i>ombudsman</i>) 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'élèves, deux étudiants seront nommés pour effectuer les démarches au nom du groupe. |
| 2. La rencontre entre l'étudiant et le professeur | À cette étape, l'étudiant et le professeur 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 professeur. Dans ce cas, la personne ressource (<i>ombudsman</i>) suggérera à l'étudiant de s'adresser directement au représentant* du département du cours concerné <i>*professeur nommé par l'assemblée départementale ou coordonnateur du département ou un autre professeur du département</i> | 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 reconnu neutre et ne doit pas suivre de cours avec le professeur concerné par le litige à la présente session. Le professeur peut demander la présence de la personne ressource (<i>ombudsman</i>) à titre d'observateur lors de la rencontre avec l'étudiant. Si l'étudiant demande d'être entendu à une étape ultérieure, le professeur est avisé par la personne ressource (<i>ombudsman</i>). |
| 3. La rencontre entre l'étudiant et le représentant du département | L'étudiant rencontre le représentant du département. Dans le cas où cette personne est impliquée dans le litige, un substitut est nommé. Le représentant du département rencontre normalement le professeur afin de chercher une solution au litige. Il avise la personne ressource (<i>ombudsman</i>) du résultat de la rencontre. Par contre, selon les circonstances et la nature du litige, le représentant du département peut transférer directement le dossier au comité de conciliation. | Le représentant du département dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables pour chercher une solution au litige. Si aucune entente n'est intervenue, il informe la personne ressource (<i>ombudsman</i>). Celle-ci annonce au professeur la décision de l'étudiant de passer ou non à l'étape suivante. |
| 4. Comité de conciliation des litiges pédagogiques | L'étudiant et le professeur sont invités à se faire entendre individuellement par le comité de conciliation. Avant le comité de conciliation, la personne ressource (<i>ombudsman</i>) suggère à l'étudiant de rencontrer l'étudiant nommé par l'exécutif de l'AGEECST qui fera partie du comité. La plainte écrite est transmise au comité de conciliation des litiges pédagogiques dont la responsabilité est d'étudier le dossier et de formuler des recommandations. Le comité* de conciliation est composé de : <ol style="list-style-type: none"> 1) 2 professeurs dont au moins 1 qui est membre du département du cours visé et 1 autre, qui est prioritairement le coordonnateur du département ou du programme 2) L'aide pédagogique individuel du programme 3) 1 étudiant nommé par l'exécutif de l'AGEECST 4) Directeur adjoint à l'organisation de l'enseignement *Le comité peut agir dès que 3 membres sont présents et au moins 1 professeur et le 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 directeur adjoint qui aura la responsabilité d'écrire et d'annoncer la recommandation au professeur, à l'étudiant ainsi qu'à la personne ressource (<i>ombudsman</i>). Selon la nature du litige et si le directeur adjoint à l'organisation de l'enseignement le juge approprié, il annoncera officiellement au professeur concerné la teneur de l'information qui sera transmise au directeur adjoint des études, aux programmes, à la recherche et à la vie étudiante et ce dernier assurera le traitement des informations reçues. Aussi, un étudiant qui utilise la procédure de façon abusive portant préjudice aura une note à son dossier. |
| 5. Intervention du directeur des études | Le directeur des études interviendra si l'étudiant ou le professeur ne sont pas satisfaits et ne veulent pas appliquer la recommandation du comité de conciliation des litiges pédagogiques. La personne ressource (<i>ombudsman</i>) informera les deux parties de leur droit de se faire entendre par le directeur des études. La décision de ce dernier est finale et exécutoire dans le processus de règlement des litiges. | L'étudiant ou le professeur dispose d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables à la suite de la recommandation du comité de conciliation des litiges pédagogiques pour aller en appel. Il doit alors rencontrer le directeur des études, qui sera accompagné d'un conseiller pédagogique ou d'un aide pédagogique individuel autre que celui du comité de conciliation. |

EXEMPLES DE TYPES DE PLAINTES DE NATURE PÉDAGOGIQUE

Une plainte de nature pédagogique peut être faite relativement à une variété de sujets dont voici, à titre d'exemple, une liste non exhaustive :

- Défaut de procéder selon la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* et/ou le Règlement pédagogique
- Défaut de présenter un plan de cours ou présentation d'un plan de cours incomplet;
- Défaut de procéder selon le plan de cours (contenu, approche pédagogique, procédure d'évaluation...)
- Défaut de remettre les travaux corrigés aux étudiants ou remise dans des délais inappropriés;
- Défaut de préciser les attentes quant au comportement en milieu d'apprentissage ou non respect des attentes signifiées;
- Préparation ou présentation inadéquate de la matière en classe;
- Commentaires d'ordre pédagogique préjudicieux à l'égard des élèves;
- Commentaires personnels ou conduite inappropriée envers un élève ou un groupe d'élèves;
- Annulation de cours sans avis conforme aux procédures;
- Défaut de respecter les horaires de cours, notamment quant aux heures de début et de fin;
- Défaut d'afficher ou de respecter les périodes de disponibilité,
- etc.

Étapes pour un professeur formulant une plainte concernant un étudiant

1. Le professeur dépose sa plainte à son supérieur immédiat, le directeur adjoint des études, aux programmes, à la recherche et à la vie étudiante.
2. Si nécessaire, le directeur adjoint rencontre l'étudiant.
3. Le directeur adjoint informe le professeur et l'étudiant s'il y a lieu de l'orientation prise.
4. Dans l'éventualité d'une exclusion, le directeur adjoint 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.

Denis Boucher,

Directeur adjoint des études, aux programmes, à la recherche et à la vie étudiante

12 janvier 2011