

Procédure de traitement des plaintes étudiantes dans le cadre des relations pédagogiques

Procédure adoptée à la Commission des études du 8 mars 2016

Révision de la procédure adoptée à la Commission des études du 6 février 2018
(articles modifiés : 4.4, 5.2, 5.3, 5.4, 6 et 7)

Table des matières

1.	PRÉAMBULE.....	3
2.	PRINCIPES ET OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE	3
3.	CHAMPS D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE	3
4.	PERSONNES RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE.....	3
	4.1 La Direction des études	3
	4.2 La Direction des affaires étudiantes et communautaires.....	4
	4.3 Le responsable du traitement des plaintes étudiantes	4
	4.4 Le comité-aviseur.....	4
5.	ÉTAPES DU RÈGLEMENT DES PLAINTES	5
	5.1 Prise de rendez-vous	5
	5.2 Présentation de la plainte étudiante à la personne responsable du traitement des plaintes.....	5
	5.3 Démarche de conciliation.....	6
	5.4 Avis du comité-aviseur	6
	5.5 Les responsables de la coordination départementale	6
6.	APPEL	6
7.	RAPPORT ANNUEL	6
8.	CONSERVATION DES DOCUMENTS.....	7
9.	DIFFUSION DE LA PROCÉDURE	7

1. PRÉAMBULE

Le cégep Édouard-Montpetit considère que professeurs et étudiants sont responsables, au premier chef, du maintien d'une relation de confiance mutuelle et de rapports respectueux dans leurs relations pédagogiques.

Le Cégep reconnaît à l'étudiant le droit de recevoir un enseignement de qualité. Conséquemment, le Cégep a la responsabilité de rendre claire la procédure par laquelle l'étudiant peut signaler un litige pouvant l'opposer à un professeur et en demander le règlement. Cette procédure repose sur la préoccupation majeure de l'établissement de maintenir un climat favorable à l'apprentissage. En contrepartie, le professeur est en droit d'attendre de ses étudiants un engagement actif dans leurs études et un respect des exigences qu'il pose en conformité avec les normes du Cégep et des départements.

2. PRINCIPES ET OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

La procédure concernant le traitement des plaintes étudiantes s'applique dans le cadre des relations pédagogiques, et ce, dans le respect des principes suivants :

- elle doit permettre de recueillir et de donner suite au signalement d'un litige, par un ou des étudiants;
- elle doit privilégier le règlement d'un conflit entre le professeur et l'étudiant;
- elle doit assurer le traitement équitable des plaintes dans le plein respect des droits des personnes concernées;
- elle doit s'effectuer dans la plus grande confidentialité;
- elle doit être simple, rapide et efficace.

3. CHAMPS D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

Le Cégep disposant déjà de mécanismes de recours au regard des révisions de notes et au regard d'un milieu d'études et de travail exempt de harcèlement et de violence (PPMÉTEHV), la procédure concernant le traitement des plaintes étudiantes porte sur les problèmes qui interviennent dans le cadre des relations pédagogiques du secteur régulier et de la formation continue créditée.

La recevabilité d'une plainte est, entre autres, déterminée relativement aux obligations des étudiants, des professeurs et des départements, comme stipulé dans la section « Responsabilités » de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA) et dans les politiques pédagogiques des départements.

4. PERSONNES RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

4.1 La Direction des études

La Direction des études est responsable de l'application de la procédure et doit veiller au respect des délais prévus lors de l'application de ses diverses étapes. La Direction des études doit également recevoir le rapport annuel de la personne responsable du traitement des plaintes étudiantes, et le transmettre à la Commission des études et au conseil d'administration.

4.2 La Direction des affaires étudiantes et communautaires

La Direction des affaires étudiantes et communautaires veille à la nomination de la personne responsable du traitement des plaintes étudiantes et cette personne ne peut être membre du personnel-cadre. Elle assure la logistique nécessaire à l'application de la procédure en désignant notamment les personnes-ressources.

4.3 Le responsable du traitement des plaintes étudiantes

La personne qui coordonne la réception et le traitement des plaintes étudiantes relève de la Direction des affaires étudiantes et communautaires. Celle-ci reçoit l'étudiant¹ et détermine si la plainte est recevable dans le cadre de la présente procédure, auquel cas elle accompagne et conseille l'étudiant tout au long de la procédure. Si la plainte est jugée irrecevable aux fins de la présente procédure, mais qu'elle peut être retenue dans le cadre de l'application d'une autre politique ou procédure en vigueur au Cégep (demande de révision de notes, PPMÉTEHV, etc.), la personne responsable oriente l'étudiant vers le mécanisme le plus approprié à sa situation.

4.4 Le comité-aviséur

Un comité-aviséur, qui est interpellé advenant un échec de la démarche de conciliation établie par la personne responsable (voir 5.3), est constitué pour chaque campus du Cégep. Chaque comité est composé de :

- deux représentants de la communauté étudiante, provenant des secteurs préuniversitaires et techniques (Longueuil) ou programmes différents (ÉNA), désignés par leur association respective et pour lesquels il faut prévoir des substituts. Advenant une vacance sur l'un des campus, les représentants de la communauté étudiante de l'autre campus peuvent agir comme substituts;
- deux membres du corps professoral, désignés par leur assemblée, représentant deux des trois catégories suivantes, soit : la formation générale, les programmes préuniversitaires et les programmes techniques (Longueuil) ou la formation générale et deux programmes techniques différents (ÉNA). Pour chacun des campus, trois représentantes ou représentants (donc pour chacune des trois catégories) sont nommés de manière à ce que l'une ou l'un puisse agir comme substitut;
- un représentant du personnel (professionnel ou de soutien), désigné par son assemblée. Pour ce dernier, un substitut sera nommé dans l'autre catégorie d'emploi.

Le personnel-cadre du Cégep ainsi que les membres des exécutifs syndicaux et des exécutifs des associations étudiantes ne peuvent être membres du comité-aviséur.

Les membres du comité-aviséur sont nommés, dans la mesure du possible, pour des mandats de deux ans. Leur nomination se fait lors d'une Commission des études, à la suite d'un appel de candidatures auprès des groupes concernés.

¹ Afin d'alléger le texte, seul le singulier a été retenu. La même procédure s'applique pour le traitement d'une plainte faite par un groupe d'étudiants.

5. ÉTAPES DU RÈGLEMENT DES PLAINTES

À toute étape de la procédure de règlement, chacune des parties peut être accompagnée par une personne de son choix provenant du Cégep.

La direction adjointe à la Direction des études ou à la formation continue est informée de tout problème lié au déroulement du processus par la personne responsable du traitement des plaintes.

5.1 Prise de rendez-vous

L'étudiant se présente à la personne-ressource désignée par la Direction des affaires étudiantes et communautaires afin de prendre rendez-vous avec la personne responsable du traitement des plaintes.

5.2 Présentation de la plainte étudiante à la personne responsable du traitement des plaintes

L'étudiant présente sa plainte à la personne responsable du traitement des plaintes étudiantes. Lors de cette présentation, l'étudiant :

- expose la nature de sa plainte;
- explicite le contexte motivant sa plainte;
- relate, si tel est le cas, les démarches entreprises afin de dénouer le litige;
- précise ses attentes quant à un futur règlement;
- signe un formulaire d'engagement à la confidentialité.

À la suite de cette présentation, la personne responsable juge la recevabilité de la plainte (voir section 3). Si elle la juge irrecevable, elle justifie sa décision à l'étudiant et le dirige, le cas échéant, vers les ressources appropriées. Si elle la juge recevable, elle aide l'étudiant à formuler sa plainte par écrit.

Une fois la plainte formulée, la personne responsable rencontre alors le professeur concerné afin de l'informer de la teneur de la plainte déposée, obtenir sa version des faits et lui faire signer un formulaire d'engagement de confidentialité, et ce, dans un délai maximal de trois jours ouvrables. À la suite de cette intervention, la personne responsable propose une démarche de conciliation (voir 5.3) aux deux parties dans un délai maximal de deux jours ouvrables. Advenant le cas où l'un de ces délais ne pourrait être respecté, entre autres pour des raisons de disponibilité des personnes impliquées dans le processus, la personne responsable inscrira une note au dossier expliquant les raisons de ce délai. Par ailleurs, la personne responsable doit tenir l'étudiant informé de l'état de sa demande, afin que le dépassement des délais ne nuise pas au bon déroulement de la démarche.

La plainte doit être faite au plus tard le dernier jour régulier du calendrier de la session. Toute plainte qui arriverait après cette date pourrait ne pas être traitée avec l'échéancier prescrit par la procédure actuelle.

Dans le cas où plusieurs plaintes seraient faites pour un même enseignant, et ce, au cours d'une même session, la direction adjointe responsable au secteur régulier ou à la formation continue pourrait en être informée avant la fin du processus.

Dans tout autre cas, la personne responsable détermine la procédure à suivre.

5.3 Démarche de conciliation

Cette démarche vise le règlement à l'amiable de la plainte. Celle-ci peut prendre différentes formes et c'est la personne responsable du traitement des plaintes étudiantes qui coordonne l'ensemble de la démarche. Cette démarche doit se réaliser dans un délai maximal de dix jours ouvrables. Le prolongement du délai n'est possible qu'avec l'accord des deux parties.

Le respect de la confidentialité par les deux parties est essentiel à la démarche de conciliation. En cas de violation de la confidentialité, la démarche de conciliation s'arrête et le dossier de la plainte est acheminé directement au comité-aviseur.

Les deux parties peuvent contacter en tout temps le responsable du traitement des plaintes étudiantes advenant un non-respect du règlement à l'amiable.

5.4 Avis du comité-aviseur

Advenant l'échec de la démarche de conciliation, la personne responsable achemine le dossier de la plainte à l'attention du comité-aviseur. À la suite de l'audition des deux parties, le comité-aviseur présente, par écrit, un avis de règlement au litige dans un délai maximal de cinq jours ouvrables. Cet avis de règlement est transmis à la Direction des études qui en informe les parties et en assure le suivi.

5.5 Les responsables de la coordination départementale

Les responsables de la coordination départementale seront informés par la direction adjointe des études s'ils doivent assurer des suivis. Cette information sera acheminée à la personne responsable du département ou du secteur concerné à la formation continue (RDFC) par la direction adjointe responsable de la formation continue.

6. APPEL

Chacune des parties peut en appeler de l'avis de règlement du comité-aviseur auprès de la Direction des études dans un délai maximal de cinq jours ouvrables. Dans ce cas, la Direction des études rendra une décision qui sera finale et exécutoire dans les meilleurs délais, selon la complexité des actions à entreprendre.

7. RAPPORT ANNUEL

La personne responsable du traitement des plaintes rédige un rapport annuel en juin. Ce rapport est déposé à la première Commission des études de l'année scolaire suivante et devra comporter les éléments suivants :

- le nombre de plaintes reçues et traitées;
- les types de plaintes reçues et le nombre par type;
- le nombre de plaintes acheminées vers d'autres services;
- l'état de progression de chaque plainte.

Ces plaintes devront préciser le nom du campus (Longueuil ou ÉNA) ainsi que le secteur (régulier ou formation continue créditée).

8. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Tous les documents d'un dossier de plainte étudiante sont conservés, de manière confidentielle, au bureau de la personne responsable du traitement des plaintes pendant une période de cinq années.

9. DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

L'information sur la présente procédure est publiée dans le guide de l'étudiant en ligne sur le site du Cégep.