

PROC-16 Procédure de règlement des différends liés à l'enseignement

Adoptée par l'Équipe de direction générale le 28 mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
ARTICLE 1. OBJECTIFS	3
ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 3. CADRE DE RÉFÉRENCE	3
ARTICLE 4. DÉFINITIONS	3
ARTICLE 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
5.1. Direction des études (DÉ)	4
5.1.1. Direction adjointe des études	4
5.1.2. Direction adjointe des études responsable de la procédure	4
5.1.3. Coordination de département	4
5.2. Direction de la formation continue et du service aux entreprises (DFCSAE)	5
5.2.1. Conseillère ou conseiller en formation	5
5.2.2. Personne chargée de cours désignée	5
5.3. Professeure et professeur responsable du suivi des plaintes (PRSP)	5
5.4. Association générale étudiante du Cégep Garneau (Association étudiante)	5
5.5. Syndicat des professeur-e-s du Collège François-Xavier-Garneau (Syndicat)	6
ARTICLE 6. PROCESSUS DE PLAINTÉ	6
ARTICLE 7. PROCESSUS DE RECOURS	7
ARTICLE 8. DOCUMENTATION DES PLAINTES	7
8.1. Tableau de suivi	7
8.2. Dossier de la plainte	8
8.3. Statistiques	8
ARTICLE 9. RAPPORT ANNUEL	8
ARTICLE 10. DÉSIGNATION	8
10.1. Des PRSP	8
10.2. De la personne chargée de cours de la DFCSAE	9
ARTICLE 11. MISE EN ŒUVRE	9
ARTICLE 12. RESPONSABLE DE L'APPLICATION	9
ARTICLE 13. RESPONSABLE DE LA PUBLICATION	9
ARTICLE 14. ENTRÉE EN VIGUEUR	10
ARTICLE 15. RÉVISION	10
ANNEXE A. CONDITIONS DE RÉFÉRENCIEMENT VERS LA DÉ OU VERS LA DFCSAE	11
ANNEXE B. SCHÉMA GÉNÉRAL DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ	12

PRÉAMBULE

Le Cégep Garneau (Cégep) reconnaît que le maintien d'une relation de confiance entre les personnes étudiantes et les professeures et les professeurs est une condition essentielle à la réalisation de sa mission d'enseignement.

La présente *Procédure de règlement des différends liés à l'enseignement* (PROC-16) (*Procédure 16*) vise à permettre la résolution efficace des différends qui peuvent survenir dans le cadre de la relation pédagogique entre personnes étudiantes et professeures et professeurs et ainsi contribuer au maintien de cette relation. Elle constitue une étape obligatoire du processus de gestion des plaintes étudiantes.

ARTICLE 1. OBJECTIFS

Les objectifs qui sous-tendent la présente *Procédure 16* sont les suivants :

- favoriser le règlement des différends entre les personnes concernées ;
- informer les personnes concernées et les accompagner dans le processus de traitement des différends ;
- favoriser un processus de traitement des différends objectif, neutre et constant ;
- 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 présente *Procédure 16* s'applique à tout différend qui survient entre une personne étudiante et une professeure ou un professeur dans le cadre de la relation pédagogique et de l'enseignement, et ce, autant à l'enseignement régulier qu'à la formation continue.

ARTICLE 3. CADRE DE RÉFÉRENCE

La présente *Procédure 16* est instituée en prenant en considération, notamment, le cadre de référence suivant :

- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ chapitre A-2. ;
- le *Règlement de protection des renseignements personnels* (R-07) ;
- la *Politique institutionnelle d'évaluation de l'apprentissage étudiant* (PIEA) (POL-03) ;
- la *Procédure en matière de révision de note* ;
- la convention collective applicable au corps professoral.

ARTICLE 4. DÉFINITIONS

Dans la présente *Procédure 16*, à moins que le contexte ne s'y oppose, les mots suivants sont définis comme suit :

- a) **corps professoral** : ensemble du personnel enseignant du Cégep.

- b) **différend** : conflit, désaccord et insatisfaction sans égard à leur nature ou à leur gravité.

Sont notamment inclus : tous différends relatifs à l'interprétation des règles relatives à l'évaluation, à la qualité de l'enseignement, aux exigences du cours, aux problèmes de communication, à l'enseignement de sujets sensibles et à l'application du cadre institutionnel en matière pédagogique. Sont également inclus les différends de nature pédagogique qui ne sont pas visés par un autre document institutionnel du Cégep.

- c) **personne étudiante** : personne admise au Cégep dans une formation offerte dans le cadre de notre mandat et/ou dans un programme d'études collégiales et inscrite à un ou des cours de ce programme, qu'il s'agisse du secteur régulier ou de la formation continue et du service aux entreprises, des personnes participant à un programme d'échange, des stagiaires ainsi que des personnes étudiantes en commandite provenant d'autres établissements d'enseignement.
- d) **plainte** : ensemble des litiges et différends traités dans le cadre de la présente *Procédure 16*.
- e) **sujet sensible** : sujet qui suscite une émotion vive chez une personne en présence de qui ce sujet est abordé.

ARTICLE 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1. Direction des études (DÉ)

La DÉ assume les rôles et les responsabilités suivants :

- diffuser la présente *Procédure 16* auprès des personnes étudiantes et du corps professoral du secteur régulier ;
- veiller à l'application, à l'évaluation et à la mise à jour de la présente *Procédure 16*.

5.1.1. Direction adjointe des études

La direction adjointe des études assume les rôles et les responsabilités suivants :

- intervenir lorsqu'une plainte répond aux conditions de référencement prévues à l'annexe A de la présente *Procédure 16* en assurant le suivi du dossier et en rendant une décision, lorsque nécessaire ;
- assurer un suivi lorsque la ou le professeur responsable du suivi des plaintes (PRSP) lui transmet des recommandations qui visent un département et/ou un programme.

5.1.2. Direction adjointe des études responsable de la procédure

La direction adjointe des études responsable de la procédure offre un soutien à la ou au PRSP pour l'analyse de certaines situations.

5.1.3. Coordination de département

La coordination de département assume les rôles et responsabilités suivants :

- informer les intervenants des pratiques départementales en vigueur, leur transmettre toute information complémentaire utile à l'identification d'une solution, et accompagner la professeure ou le professeur concerné dans la mise en œuvre des solutions identifiées, selon les situations ;

- considérer les informations transmises par la ou le PRSP afin d'offrir un soutien aux professeures et professeurs et améliorer les pratiques départementales.

5.2. Direction de la formation continue et du service aux entreprises (DFCSAE)

La direction de la DFCSAE assume les rôles et les responsabilités suivants :

- diffuser la présente *Procédure* 16 auprès des personnes étudiantes et du corps professoral du secteur de la formation continue et du service aux entreprises ;
- intervenir lorsqu'une plainte répond aux conditions de référencement prévues à l'annexe A de la présente *Procédure* 16 en assurant le suivi du dossier et en rendant une décision, lorsque nécessaire ;
- assurer un suivi lorsque la ou le PRSP lui transmet des recommandations qui visent un programme.

5.2.1. Conseillère ou conseiller en formation

La conseillère ou le conseiller en formation à la DFCSAE assume les rôles et les responsabilités prévus à l'article 5.1.3. de la présente *Procédure* 16 pour le secteur de la formation continue, avec les adaptations nécessaires.

5.2.2. Personne chargée de cours désignée

La personne chargée de cours désignée offre son soutien à la ou le PRSP afin de les renseigner sur les réalités particulières des personnes chargées de cours à la formation continue.

5.3. Professeure et professeur responsable du suivi des plaintes (PRSP)

La ou le PRSP est désigné selon le processus décrit à l'article 10.1 de la présente *Procédure* 16 et ne représente aucune des personnes impliquées.

La ou le PRSP assume les rôles et les responsabilités suivants :

- accueillir les personnes étudiantes et les informer sur leurs recours ;
- évaluer la recevabilité des plaintes et en assurer le cheminement ;
- contribuer à la résolution des différends en s'appuyant sur leur expertise pédagogique et relationnelle ainsi que sur l'interprétation du cadre normatif en vigueur au Cégep ;
- collaborer au développement d'outils pertinents liés à l'accomplissement de son mandat ;
- rédiger un rapport annuel ;
- informer la DÉ des situations problématiques récurrentes visant des pratiques existantes dans un département et/ou programme.

5.4. Association générale étudiante du Cégep Garneau (Association étudiante)

L'Association étudiante conseille les personnes étudiantes et leur offre un accompagnement dans le processus de plainte.

5.5. Syndicat des professeur-e-s du Collège François-Xavier-Garneau (Syndicat)

Le syndicat des professeur(e)s conseille le corps professoral et lui offre un accompagnement dans le processus de plainte.

ARTICLE 6. PROCESSUS DE PLAINTE

Le processus de plainte suit les étapes suivantes :

- a) un formulaire de plainte est rendu disponible aux personnes étudiantes, notamment sur le site Internet du cégep. Le formulaire rempli est transmis à l'adresse courriel des PRSP.
- b) la ou le PRSP rencontre la personne étudiante, qui peut être accompagnée par une personne représentant l'Association étudiante. Au secteur de la formation continue (FC), la personne étudiante peut être accompagnée par une autre personne étudiante de la FC. La ou le PRSP prend connaissance des allégations de la personne étudiante et évalue si ces allégations concernent la relation pédagogique, l'enseignement ou le cadre normatif du Cégep en matière pédagogique :
 - i. si ce n'est pas le cas, la ou le PRSP dirige la personne étudiante vers le processus approprié, notamment en matière de révision de note, de harcèlement psychologique, de violences à caractère sexuel.
 - ii. si c'est le cas, le processus se poursuit.
- c) la ou le PRSP informe la personne étudiante sur les avenues possibles et sur ses éventuels recours dans le cadre de la présente *Procédure* 16. Elle ou il avise la personne étudiante que les informations divulguées sont confidentielles et l'informe des attentes du respect du principe de confidentialité.
- d) la ou le PRSP informe la personne étudiante des conditions dans lesquelles la plainte doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE.
- e) la ou le PRSP analyse la plainte. Si les conditions de référencement prévues à l'annexe A sont remplies, la plainte est transmise à la DÉ ou à la DFCSAE. Le processus se poursuit alors avec l'étape k).
- f) si la nature et la gravité de la plainte le permettent, la ou le PRSP peut inviter la personne étudiante à rencontrer la professeure ou le professeur concerné en lui offrant un accompagnement. Cette avenue est privilégiée lorsqu'un différend découle de l'enseignement d'un sujet sensible.
- g) dans les autres cas, le processus se poursuit sous la responsabilité de la ou du PRSP. Elle ou il :
 - i. rencontre la professeure ou le professeur concerné, qui peut être accompagné par une personne représentant le Syndicat, afin de l'informer de la teneur de la plainte et obtenir sa version des faits ;
 - ii. avise la professeure ou le professeur que les informations divulguées sont confidentielles et l'informe des attentes du respect du principe de confidentialité ;
 - iii. informe la professeure ou le professeur des conditions dans lesquelles la plainte doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE ;
 - iv. consulte la coordination départementale ou la conseillère ou le conseiller en formation de la DFCSAE dans le respect des obligations en matière de protection des renseignements personnels, le cas échéant ;

- v. pour les plaintes concernant une personne chargée de cours de la formation continue, la ou le PRSP peut consulter la personne chargée de cours désignée afin de la ou le soutenir dans ses démarches ;
 - vi. collabore à l'identification d'une solution avec les personnes concernées ;
 - vii. propose une résolution de la plainte adaptée à la situation.
- h) si les personnes concernées acceptent la résolution proposée et la mettent en application, cela met fin au processus.
- i) la ou le PRSP peut transmettre des informations relatives aux plaintes à la coordination départementale si cela permet à celle-ci d'offrir un soutien à la professeure ou au professeur concerné, ou que ces informations permettent l'amélioration des pratiques départementales, et ce, sous réserve du respect des obligations en matière de protection des renseignements personnels, le cas échéant.
- j) en cas d'échec des démarches de la ou du PRSP, la plainte est transmise à la DÉ ou à la DFCSAE.
- k) la directrice adjointe ou le directeur adjoint responsable du département auquel appartient la professeure ou le professeur concerné (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 personnes concernées sont informées des impacts potentiels.
- l) dans les autres cas, le processus se poursuit sous la responsabilité de la direction adjointe responsable ou de la DFCSAE. Cette dernière :
- i. informe les personnes concernées que la plainte lui a été transmise ;
 - ii. précise à la professeure ou au professeur 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 personnes concernées par écrit.
- m) la décision rendue est mise en application par les personnes concernées, ce qui met fin au processus.

ARTICLE 7. PROCESSUS DE RECOURS

En cas d'insatisfaction quant au déroulement du processus de plainte, les personnes concernées peuvent s'adresser à leurs représentants respectifs, à savoir, leur Syndicat ou l'Association étudiante.

Les personnes représentant le Syndicat ou l'Association étudiante assurent alors un suivi auprès de la DÉ selon les modes habituels de règlement des différends. Le suivi peut alors être assuré auprès de la ou du PRSP.

ARTICLE 8. DOCUMENTATION DES PLAINTES

8.1. Tableau de suivi

Afin d'assurer un suivi efficace des plaintes et d'être en mesure d'en évaluer la récurrence, la ou le PRSP consigne dans un tableau de suivi les informations principales en lien avec chaque plainte, dont notamment :

- l'identification des personnes concernées ;
- la date du dépôt de la plainte ;

- la nature de la plainte.

Au moment opportun, la ou le PRSP indique si la plainte s'est réglée à la suite de son intervention, si elle a été transmise à la DÉ ou à la DFCSAE ou si elle a été redirigée vers d'autres processus appropriés.

8.2. Dossier de la plainte

La ou le PRSP constitue un dossier pour chaque plainte en utilisant le gabarit fourni par la DÉ.

Ce dossier inclut, minimalement, mais non limitativement, les informations suivantes :

- le formulaire de plainte dûment complété ;
- une description sommaire du différend ;
- l'engagement de confidentialité de la personne étudiante ;
- l'engagement de confidentialité de la professeure ou du professeur ;
- 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 plainte sont confidentielles et à l'usage exclusif de la ou du PRSP.

8.3. Statistiques

À des fins statistiques, le nombre de dossiers est compilé. Une trace écrite des plaintes jugées irrecevables et du motif de leur rejet est conservée.

ARTICLE 9. RAPPORT ANNUEL

Un rapport annuel est produit par la ou le PRSP à l'aide d'un gabarit fourni par la DÉ.

Ce rapport inclut, minimalement, mais non limitativement, les informations suivantes :

- des statistiques générales sur le nombre de plaintes reçues et l'issue de celles-ci ;
- une estimation du temps consacré à la mise en œuvre de la présente *Procédure 16* ;
- toute recommandation jugée pertinente par la ou le PRSP sur l'application de la présente *Procédure 16* ;
- les difficultés d'application du cadre normatif en vigueur au Cégep ;
- les besoins de formation du corps professoral ;
- les besoins de sensibilisation du côté des personnes étudiantes.

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

ARTICLE 10. DÉSIGNATION

10.1. Des PRSP

Les PRSP sont identifiés à la suite du processus de nomination suivant :

- a) un appel de candidatures est envoyé par la DÉ, en collaboration avec le Syndicat, aux professeures et professeurs vers la fin de la session d'hiver en prévision de la prochaine année scolaire ;

- b) les candidatures reçues sont soumises à la DÉ et à l'Association étudiante pour validation ;
- c) les personnes dont la candidature n'a pas été retenue peuvent s'adresser à la DÉ afin d'obtenir des explications ;
- d) les candidatures retenues sont présentées à l'Assemblée générale du Syndicat des professeur(e)s, laquelle procède à la désignation de deux (2) professeur(e)s pour un mandat d'un (1) an renouvelable et en informe la DÉ ;
- e) l'allocation pour libérer les PRSP désignés, calculée en équivalent temps complet (ETC), est convenue chaque année dans le cadre des Ententes préalables entre la DÉ et le Syndicat.

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 DÉ.

10.2. De la personne chargée de cours de la DFCSAE

La personne chargée de cours de la DFCSAE est désignée à la suite du processus de nomination suivant :

- a) un appel de candidatures est envoyé par la DFCSAE, en collaboration avec le Syndicat, à l'ensemble des personnes chargées de cours vers la fin de la session d'hiver en prévision de la prochaine année scolaire ;
- b) les candidatures reçues sont soumises à la DFCSAE pour validation ;
- c) les personnes dont la candidature n'a pas été retenue peuvent s'adresser à la DFCSAE afin d'obtenir des explications ;
- d) Les candidatures retenues sont présentées à l'Assemblée générale du Syndicat des professeur(e)s, laquelle procède à la désignation d'une (1) personne chargée de cours pour un mandat d'un (1) an renouvelable et en informe la DFCSAE.

ARTICLE 11. MISE EN ŒUVRE

Une directrice adjointe ou un directeur adjoint du Service des programmes et de la vie pédagogique est désigné afin d'accompagner les PRSP.

Elle ou il a les rôles et responsabilités suivants :

- collaborer avec les PRSP pour assurer leur appropriation des différents outils et les soutenir dans l'interprétation du cadre normatif en vigueur au Cégep ;
- collaborer à l'analyse d'une situation à partir d'informations non nominatives, fournir des informations non nominatives sur les précédents similaires, les solutions envisageables, les attentes de la DÉ, ou toute autre question pertinente.

ARTICLE 12. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La DÉ est responsable de l'application de la présente *Procédure* 16.

ARTICLE 13. RESPONSABLE DE LA PUBLICATION

La Direction des communications et des relations publiques (DCOMRP) est responsable de la publication de la présente *Procédure* 16.

ARTICLE 14. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente *Procédure* 16 entre en vigueur au moment de son adoption par l'Équipe de direction générale.

ARTICLE 15. RÉVISION

La présente *Procédure* 16 est mise à jour lorsque l'évolution des cadres sociaux, administratifs, normatifs et juridiques le commande et minimalement tous les cinq (5) ans.

ANNEXE A. CONDITIONS DE RÉFÉRENCEMENT VERS LA DÉ OU VERS LA DFCSAE

Une plainte doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE à deux (2) moments distincts :

1. en amont du processus, après une analyse sommaire par la ou le PRSP ;

ou

2. en aval du processus, lorsque les démarches entreprises ne permettent pas de résoudre la situation.

En amont du processus

En amont du processus, une plainte doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE lorsqu'au moins une (1) des conditions suivantes est remplie :

- a) la DÉ ou la DFCSAE assure déjà un suivi auprès de la professeure ou du professeur visé par la plainte. Dans le cadre de ce suivi, la personne concernée a été préalablement informée qu'en cas de plainte étudiante, celle-ci doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE ;
- b) la situation est jugée récurrente par la ou le PRSP. Le cas échéant, la ou le PRSP indique sommairement la nature et la date de dépôt de la plainte ou des plaintes antérieures traitées dans la dernière année, afin de permettre une évaluation adéquate de la situation ;
- c) la nature ou la gravité de la plainte est telle qu'elle cause un risque de préjudice important ou imminent pour la personne étudiante ou qu'elle rende impossible l'identification ou la mise en œuvre d'une solution ;
- d) la problématique dépasse le cadre de la relation pédagogique entre une professeure ou un professeur et une personne étudiante ;
- e) le risque de préjudice pour le Cégep est important ou imminent ;
- f) le respect du principe de confidentialité n'est pas respecté ;
- g) une contravention flagrante à la convention collective est commise ;
- h) la professeure ou le professeur concerné en fait la demande.

En aval du processus

À la suite du processus, une plainte doit être transmise à la DÉ ou à la DFCSAE lorsqu'au moins une (1) des conditions suivantes est remplie :

- a) aucune solution n'a pu être identifiée ou mise en œuvre par les personnes concernées ;
- b) une des personnes concernées refuse de collaborer ;
- c) de nouvelles informations forcent une réévaluation des conditions mentionnées au 2^e paragraphe.

ANNEXE B. SCHÉMA GÉNÉRAL DU CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

