



**Cégep de
Baie-Comeau**

**PROCÉDURE VISANT LE RÈGLEMENT DES
LITIGES PÉDAGOGIQUES ENTRE UNE ÉTUDIANTE OU UN ÉTUDIANT
ET UN MEMBRE DU PERSONNEL ENSEIGNANT**

CÉGEP DE BAIE-COMEAU

Le 31 janvier 2020

Avis favorable de la Commission des études

Le 31 janvier 2020

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	5
1. FINALITÉ	5
2. OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE	5
3. ACCOMPAGNEMENT	5
4. CHAMPS D'APPLICATION	5
5. DÉFINITIONS	6
5.1 Conciliation.....	6
5.2 Conflit ou litige	6
5.3 Étudiante et étudiant	6
5.4 Enseignante ou enseignant	6
5.5 Médiation	6
5.6 Personne plaignante ou partie plaignante	6
5.7 Médiatrice ou médiateur	6
5.8 Parties	6
5.9 Plainte	6
6. DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN LITIGE PÉDAGOGIQUE	6
6.1 LA CONCILIATION AVEC L'AUTRE PARTIE CONCERNÉE	7
6.1.1 Précisions sur la conciliation	7
6.1.2 Étapes de conciliation	7
6.1.3 Refus de la conciliation	7
6.2 LA MÉDIATION INTERNE OU EXTERNE	8
6.2.1 Précisions sur la médiation	8
6.2.2 Étapes de médiation	8
6.2.3 Refus de la médiation	9
6.2.4 Anonymat de la partie plaignante	9
6.3 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE LA DIRECTION DES ÉTUDES.....	9
6.3.1 Précisions sur le dépôt d'une plainte formelle	9
6.3.2 Étapes du dépôt d'une plainte formelle	10
6.3.3 Anonymat de la partie plaignante	10
ANNEXE I – TABLEAU DE LA PROCEDURE	11
ANNEXE II -FORMULAIRE DE PLAINTÉ	12

PROCÉDURE VISANT LE RÈGLEMENT DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

ENTRE UNE ÉTUDIANTE OU UN ÉTUDIANT ET UN MEMBRE DU PERSONNEL ENSEIGNANT

PRÉAMBULE

Au Cégep de Baie-Comeau, la direction des études a la responsabilité de mettre en place un processus de gestion pédagogique dans lequel les étudiantes, les étudiants et le personnel enseignant peuvent exprimer, sans contrainte et en toute confidentialité, un conflit les opposant.

Dans l'accomplissement de cette responsabilité, la direction des études fait connaître et applique la présente procédure en faisant appel à un esprit de coopération, de conciliation, de professionnalisme et de diligence de la part de toutes les parties impliquées dans un litige d'ordre pédagogique.

1. FINALITÉ

La présente procédure vise à offrir un environnement pédagogique de qualité, empreint de respect et de considération, dans lequel étudiant comme enseignant se sentent à l'aise d'évoluer.

2. OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

- Apporter des solutions humaines à des problèmes concrets qui se posent dans l'exercice de l'enseignement.
- Garantir à toute étudiante ou à tout étudiant, ou à un groupe d'étudiants, qui s'estime lésé par la relation qu'il vit avec une enseignante ou un enseignant, le droit de formuler une plainte.
- En contrepartie, garantir à l'enseignante ou l'enseignant concerné par une plainte, le plein respect de ses droits professionnels et individuels.
- Garantir à toute enseignante ou à tout enseignant qui s'estime lésé par la relation qu'il vit avec une étudiante ou un étudiant le droit de formuler une plainte.

- En contrepartie, garantir à l'étudiante ou à l'étudiant concerné par une plainte, le plein respect de ses droits individuels.
- Garantir une démarche qui respecte la confidentialité des propos échangés.
- Fournir une écoute attentive aux doléances des étudiantes ou des étudiants et des enseignants.
- Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant, ou à un groupe d'étudiants, qui s'estime lésé dans son droit à un environnement, à un enseignement ou à des services propices à son cheminement scolaire, d'être entendu et conseillé.
- Permettre à l'enseignante ou à l'enseignant qui s'estime lésé dans ses droits à un environnement propice à son cheminement professionnel d'être entendu et conseillé.

3. ACCOMPAGNEMENT

À chaque étape de la procédure, toute étudiante ou tout étudiant ou groupe d'étudiants peut se faire accompagner par une personne de son choix.

De la même façon, l'enseignante ou l'enseignant concerné par un litige peut se faire accompagner en tout temps par une personne de son choix.

4. CHAMPS D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'enseignement régulier ainsi qu'au service de la formation continue et au service aux entreprises.

Elle vise à recevoir et à traiter les doléances résultant de toute interaction entre les Parties dans le cadre d'activités pédagogiques.

Cette procédure ne s'applique pas dans les situations déjà couvertes par des politiques, procédures ou règlements spécifiques, notamment la violence et le harcèlement, la discrimination, ainsi que toute plainte à caractère pédagogique dont le traitement est prévu à la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (ex : la révision de note, le plagiat, le non-respect du plan de cours, du contenu du cours ou des évaluations).

5. DÉFINITIONS

5.1 Conciliation

Démarche qui consiste à chercher un règlement à l'amiable à un différend entre deux personnes.

5.2 Conflit ou litige

Différend faisant référence à tout ce qui est relatif à l'enseignement et aux relations conflictuelles pouvant en découler.

Note : *Toute plainte à caractère pédagogique en lien avec la PIEA, tel le non-respect du plan de cours, du contenu du cours et des évaluations, est directement soumise à la direction des études (article 3.2).*

5.3 Étudiante et étudiant

Personne inscrite à un ou des cours crédités au Cégep.

5.4 Enseignante ou enseignant

Membre du personnel enseignant offrant un ou des cours crédités au Cégep.

5.5 Médiation

Démarche à l'aide d'un médiateur qui consiste à chercher un règlement à un différend entre deux personnes.

5.6 Personne plaignante ou partie plaignante

Personne ou groupe de personnes formulant une plainte. Il peut s'agir d'une étudiante ou d'un étudiant, d'un groupe d'étudiants, d'une enseignante ou d'un enseignant, d'un groupe de enseignants.

5.7 Médiatrice ou médiateur

Personne externe à un différend qui cherche un accord entre les deux parties.

5.8 Parties

Étudiante ou étudiant et enseignante ou enseignant tels que définis dans cette procédure.

5.9 Plainte

Expression d'une insatisfaction formulée par une étudiante ou un étudiant ou un membre du personnel enseignant.

6. DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN LITIGE PÉDAGOGIQUE

Au cégep de Baie-Comeau, nous misons avant tout sur le dialogue entre les parties dès l'émergence du problème. Ainsi, la conciliation devrait être privilégiée à la médiation, tout comme la conciliation / médiation devrait être privilégiée à la plainte.

Lorsqu'une personne ou un groupe de personnes vit un litige pédagogique, trois démarches s'offrent à elle :

1. La conciliation avec l'autre partie concernée
2. La médiation
 - a. Par une personne médiatrice interne
 - b. Par une personne médiatrice externe
3. Dépôt d'une plainte auprès de la Direction des études.

6.1 LA CONCILIATION AVEC L'AUTRE PARTIE CONCERNÉE

6.1.1 Précisions sur la conciliation

Le but de la démarche de conciliation est de clarifier les perceptions de chacun face à un litige et de convenir ensemble d'une solution gagnant-gagnant, plutôt que de mettre le blâme sur un coupable (gagnant-perdant).

La conciliation est la démarche la plus informelle pour mettre fin à un litige. Elle ne demande de remplir aucun formulaire et aucun rapport n'est produit à la conclusion de la démarche.

6.1.2 Étapes de conciliation

La conciliation s'effectue habituellement dans les étapes suivantes :

- 1) La partie qui s'estime lésée fait part succinctement à l'autre partie concernée qu'un litige existe;
- 2) Les parties prennent rendez-vous afin d'échanger sur le litige dans un contexte favorable (lieu, moment, accompagnement, etc.);
- 3) Lors de la rencontre, chacune des parties :
 - a. Expose son point de vue sur le litige
 - iv. en fournissant tout document ou toute information permettant d'attester des faits reprochés à l'autre partie.
 - b. Cherche à trouver une solution satisfaisante pour tous;
 - i. En basant le dialogue sur la recherche d'une solution et non sur l'identification d'un coupable.
- 4) Au besoin, plus d'une rencontre d'échange peut être tenue;
- 5) Advenant la réussite de la conciliation : La solution est mise en application. Idéalement, les parties conviennent de se rencontrer à nouveau après un certain temps pour valider que les correctifs ont porté fruit et que le litige est résolu.
- 6) Advenant l'échec de la conciliation : Si les parties impliquées ne parviennent pas à un accord satisfaisant, il est recommandé à la partie plaignante de procéder à l'étape 2, soit la médiation (section 5.2). Elle peut également procéder directement à l'étape 3, soit le dépôt d'une plainte (section 5.3), auquel cas les motifs de refus de médiation seront questionnés par les acteurs responsables de la plainte.

6.1.3 Refus de la conciliation

Si l'une ou l'autre des parties ne consent pas à réaliser la démarche de conciliation, il est possible de déposer directement une demande de médiation (section 5.2) ou une plainte à la Direction des études (section 5.3).

Les motifs de refus de conciliation seront alors questionnés par les acteurs responsables de la médiation ou de la plainte.

6.2 LA MÉDIATION INTERNE OU EXTERNE

6.2.1 Précisions sur la médiation

Le but de cette démarche est de clarifier les perceptions de chacun face à un litige et de trouver un consensus satisfaisant entre les parties avec l'aide d'une personne extérieure au litige (médiateur ou médiatrice). La personne médiatrice joue ici un rôle de facilitateur au dialogue. Le but de la démarche de médiation demeure de convenir ensemble d'une solution gagnant-gagnant plutôt que de mettre le blâme sur un coupable (gagnant-perdant).

6.2.2 Étapes de médiation

1) Demande de la médiation

La partie plaignante adresse une demande de médiation en complétant la première section du formulaire de médiation prévu à cette fin (annexe II).

S'il s'agit d'une médiation interne

- la partie plaignante obtient le formulaire directement par l'entremise du médiateur ou de la médiatrice.

S'il s'agit d'une médiation externe

- la partie plaignante obtient le formulaire au secrétariat de la direction des études.
- Une fois le formulaire rempli et signé, il est retourné au secrétariat de la direction des études.
- le Cégep sollicite une personne médiatrice externe et lui remet le formulaire.

2) Choix de la médiatrice ou de la médiateur.

S'il s'agit d'une médiation interne

- À moins d'entente contraire entre les parties, la ou le RCD du département

dont fait partie l'enseignante ou l'enseignant concerné(e) agit à titre de médiateur ou de médiatrice.

S'il s'agit d'une médiation externe

- Le choix de la personne médiatrice sélectionnée par le Cégep à l'étape 1 doit être entériné par les deux parties. Si une des parties s'oppose au choix du Cégep, celui-ci propose une autre personne.

3) Validation du recours à la médiation

Si une démarche de conciliation a préalablement été effectuée mais qu'elle s'est avérée infructueuse, la demande de médiation est automatiquement acceptée. Cependant, si aucune démarche de conciliation n'a été réalisée, le médiateur validera d'abord s'il apparaît pertinent de procéder à la médiation ou s'il est préférable de référer les parties en conciliation.

Dans le but d'assurer un traitement uniforme et non arbitraire d'une telle demande, le médiateur devra baser sa décision sur les critères suivants :

- 1) Le demandeur agit de bonne foi et
- 2) Le demandeur a fait la démonstration objective, basée sur des faits et non des perceptions, que la conciliation pourrait lui causer un préjudice.

4) Rencontre des parties

La personne médiatrice rencontre chaque partie, individuellement ou conjointement, afin de recueillir le plus d'informations possible sur le litige, afin que chacun :

- a. Expose son point de vue sur le litige
 - i. en traitant les irritants un à la fois plutôt qu'en bloc ;
 - ii. sans tomber dans le procès d'intention;

- iii. en s'appuyant sur des faits et non sur des présomptions ou des perceptions;
 - iv. en fournissant tout document ou toute information permettant d'attester des faits reprochés à l'autre partie.
- b. Cherche à trouver une solution satisfaisante pour tous;
- i. En basant le dialogue sur la recherche d'une solution et non sur l'identification d'un coupable.

5) Résultats de la médiation

Advenant la réussite de la médiation : Si les parties s'entendent sur une solution apportée, la personne médiatrice se doit d'assurer un suivi étroit au dossier en vérifiant si les solutions retenues sont appliquées. À cet effet, elle rencontre la partie plaignante deux semaines après que les parties se soient entendues dans le but de vérifier les changements apportés et de s'assurer que le litige soit réglé. Elle peut, au besoin, rencontrer les deux parties. Elle assure également qu'aucun préjudice n'est causé à la partie plaignante à la suite de la formulation du litige.

Advenant l'échec de la médiation : Si les parties impliquées ne parviennent pas à un accord satisfaisant ou si les solutions proposées n'ont pas été appliquées, il leur est possible de procéder à l'étape 3, soit la plainte (section 5.3).

Elles s'adressent alors au secrétariat de la direction des études pour obtenir le formulaire requis (cf. annexe I).

6) Rapport de médiation

La personne médiatrice complète son rapport.

S'il s'agit d'une médiation interne

- Le rapport est conservé par la personne médiatrice.

- Chaque département fait rapport dans le bilan annuel du nombre de médiations effectuées.

S'il s'agit d'une médiation externe

Le rapport est acheminé par la personne médiatrice au secrétariat de la Direction des études.

6.2.3 Refus de la médiation

Si l'une ou l'autre des parties refuse de collaborer à une démarche de médiation, il est possible de déposer directement une plainte à la Direction des études (section 3.3). Les motifs de refus de médiation seront alors questionnés par les acteurs responsables de la plainte.

6.2.4 Anonymat de la partie plaignante

Dans le cadre d'une médiation, il est possible que l'identité de la partie plaignante demeure confidentielle, si elle en manifeste le désir. Il est cependant alors impossible pour la personne médiatrice d'organiser une rencontre d'échange réunissant les parties.

La personne médiatrice sert alors d'intermédiaire à la partie plaignante en vue de parvenir à une solution satisfaisante chacun.

6.3 DÉPÔT D'UNE PLAINTE AUPRÈS DE LA DIRECTION DES ÉTUDES

6.3.1 Précisions sur le dépôt d'une plainte formelle

Une plainte est l'expression au supérieur hiérarchique d'une insatisfaction formulée par une étudiante ou un étudiant ou une enseignante ou un enseignant.

La partie plaignante y recourt pour défendre ses intérêts, dans une situation où il est impossible de parvenir à une solution satisfaisante par l'échange entre les parties. Elle a une visée punitive.

6.3.2 Étapes du dépôt d'une plainte formelle

1) Formulation de la plainte

La partie plaignante obtient le formulaire de plainte au secrétariat de la direction des études (annexe II) et en complète la première section. Une fois le formulaire rempli et signé, il est retourné au secrétariat de la direction des études.

2) Validation du dépôt de la plainte

Si une démarche de médiation a préalablement été effectuée mais qu'elle s'est avérée infructueuse, le dépôt d'une plainte est automatiquement accepté. Cependant, si aucune démarche de médiation ou de conciliation n'a eu lieu, la Direction des études validera d'abord si le dépôt d'une plainte apparaît pertinent ou s'il est préférable de référer les parties en conciliation ou en médiation.

3) Enquête

Si le dépôt d'une plainte est validé, la Direction des études enquête sur son bien-fondé. Elle remet une copie de la plainte à la partie visée et accorde un délai de trois jours ouvrables aux parties pour se préparer. Elle les convoque ensuite pour entendre leur version des faits allégués et, au besoin, elle effectue toute autre consultation ou cueillette d'informations qu'elle juge nécessaire.

4) Décision

Au terme du processus d'enquête, la Direction des études rend sa décision sur le bien-fondé de la plainte et informe les parties des mesures qui s'ensuivent, le cas échéant. Si la plainte est jugée non fondée, la démarche prend fin.

5) Suivi

La Direction des études se doit d'assurer un suivi étroit au dossier en vérifiant si les solutions retenues sont appliquées. À cet effet, elle rencontre la partie plaignante deux semaines après la décision dans le but de vérifier les changements apportés et de s'assurer que le litige soit réglé. Elle peut, au besoin, rencontrer les deux parties. Elle assure également qu'aucun préjudice n'est causé à la partie plaignante à la suite de la formulation du litige.

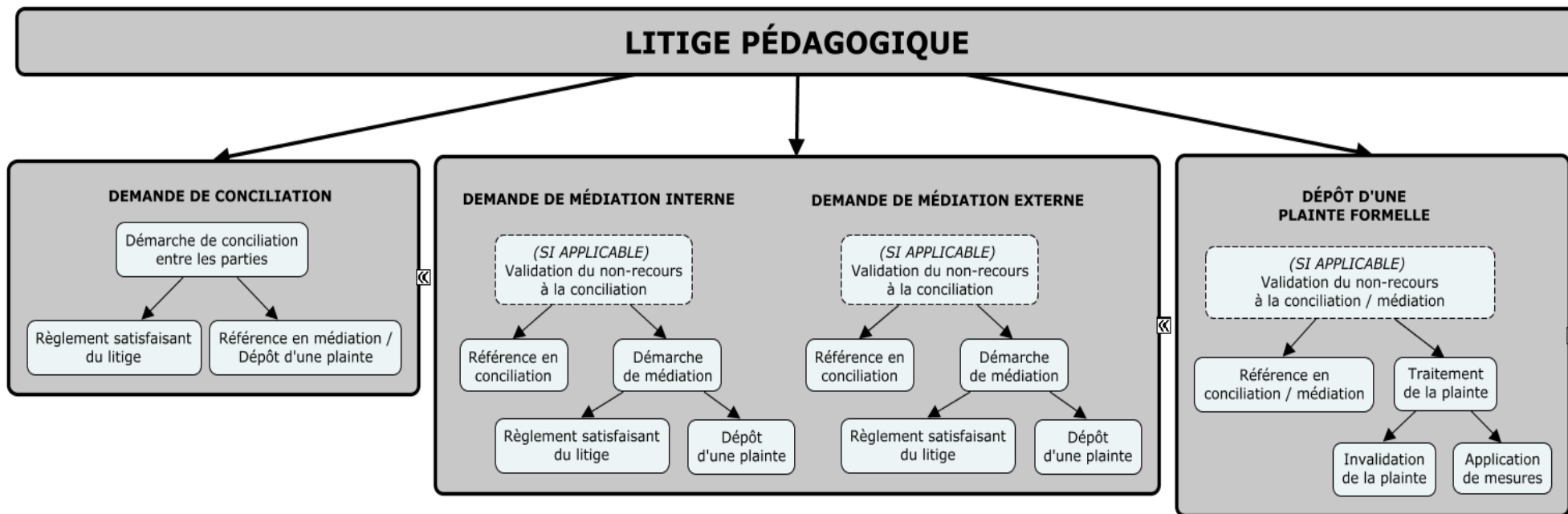
6.3.3 Anonymat de la partie plaignante

Dans le cadre du dépôt d'une plainte, il est possible que l'identité de la partie plaignante demeure confidentielle, si elle en manifeste le désir.

Cependant, comme la plainte revêt un caractère disciplinaire, l'identité de la partie plaignante pourrait être dévoilée advenant contestation de la décision du Cégep. La Direction des études informe alors la partie plaignante de la divulgation et elle prend les moyens pour s'assurer que cette divulgation n'entraîne aucun préjudice à la partie plaignante.

ANNEXE I

PROCÉDURE VISANT LE RÈGLEMENT DES LITIGES PÉDAGOGIQUES ENTRE UNE ÉTUDIANTE OU UN ÉTUDIANT ET UN MEMBRE DU PERSONNEL





Date du dépôt de la plainte	
--------------------------------	--

FORMULAIRE DE PLAINTE

Volet pédagogique

La présente demande fait l'objet d'une

 Plainte individuelle

 Plainte de groupe

Identification de la personne plaignante ou représentante d'un groupe

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

Programme :

Identification de la personne visée par la plainte

Nom :

Prénom :

Fonction :

Téléphone :

Courriel :

 Cours faisant l'objet
de la plainte :

Décrivez les faits ou événements faisant l'objet de la plainte. Il peut s'agir de faits et d'insatisfactions liés au contenu de cours, à la pédagogie, aux évaluations et/ou aux attitudes de la personne. Indiquez les dates, les heures et les endroits où se sont déroulés les événements.

1. S'il y a lieu, décrivez vos insatisfactions liées au contenu du cours : théorie, laboratoire, pondération du cours, plan de cours versus matière réellement vue en classe, etc.

2. Insatisfactions concernant la pédagogie : animation du cours, stratégies pédagogiques, théorie - laboratoire, etc.

3. Insatisfactions au niveau des évaluations : évaluations formatives, évaluations sommatives, respect de la P.I.E.A., critères de correction, etc.

4. Insatisfactions liées aux attitudes de l'enseignante ou de l'enseignant : motivation et enthousiasme pour sa matière, absentéisme, discours, capacité de communiquer, etc.

Interventions faites par les étudiantes et les étudiants face aux insatisfactions

5. Quelles interventions avez-vous faites auprès de l'enseignante ou de l'enseignant concernant vos insatisfactions?

6. Avez-vous fait des démarches ou des interventions à d'autres niveaux (responsable du département, autres professeurs, services professionnels du cégep, questionnaire d'évaluation, etc.)?

Impacts de cette situation sur vous

7. Au niveau des pensées : compétences des étudiantes et des étudiants en lien avec le marché du travail ou les études universitaires, par rapport au programme, etc.

8. Au niveau des sentiments et des émotions : inquiétude, manque de confiance, démotivation, sentiment d'avoir perdu son temps, etc.

Ce que vous souhaitez

9. Changements souhaités : pédagogie, suivi de la part de la direction auprès de l'enseignante ou de l'enseignant, suivi de la direction auprès des étudiantes et des étudiants, etc.

Refus du processus de conciliation

Après avoir pris connaissance du processus de conciliation, je refuse de me soumettre à cette étape.

Signature du professeur ou de l'étudiant

Date

Signature du conciliateur

Date

Je déclare que la plainte telle que décrite dans le présent document correspond bien à ma volonté et que les faits à l'origine de la plainte sont véridiques. Je les ai volontairement divulgués en toute connaissance de cause.

Je suis consciente ou conscient qu'une fausse déclaration pourrait entraîner des recours contre moi par la ou les personnes mises en cause et par le Cégep de Baie-Comeau.

Signature

Date

Acheminer le formulaire sous pli CONFIDENTIEL à l'attention de la :

**Direction des études
537, boul. Blanche, bureau A-219
Cégep de Baie-Comeau (Québec) G5C 2B2**

S'il s'agit d'une plainte de groupe, veuillez signer

Prénom et nom	Signature	Date