

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT D'UN DIFFÉREND PÉDAGOGIQUE		<u>Direction des études</u> Unité administrative <u>Organisation scolaire</u> <u>1126-08-12</u> Codification	
<input type="checkbox"/> Règlement <input checked="" type="checkbox"/> Procédure <input type="checkbox"/> Politique <input type="checkbox"/> Directive <input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input type="checkbox"/> Comité exécutif <input checked="" type="checkbox"/> Comité de gestion Résolution : CG-23-1131-4.00			
<input type="checkbox"/> Nouveau document		<input checked="" type="checkbox"/> Remplace le document : CA-13-365-7.02.02 et CA-04-302-8.00	
Date d'approbation :	<u>2023-03-28</u> AAAA/MM/JJ	Références :	Remplace : <i>Procédures de gestion des plaintes étudiantes</i>
Date d'entrée en vigueur :	<u>2023-03-28</u> AAAA/MM/JJ		

1. LES FONDEMENTS

Conformément au Projet éducatif du Cégep de Rivière-du-Loup, « nous accueillons chaleureusement la personne. Nous nous engageons à recevoir et à traiter chacun avec courtoisie, dans le respect de ses différences et l'expression de sa personnalité. Notre milieu de vie étant à dimension humaine, nous croyons à la nécessité de favoriser la création de liens significatifs. Ces liens forment des réseaux de soutien et établissent la solidarité entre les personnes et autour d'elles. De même, des services rapides et appropriés sont offerts aux élèves, afin de les soutenir en cas de difficultés scolaires ou personnelles [...]. » Dans le contexte de la relation éducative, l'étudiant¹ est donc en droit de s'attendre à recevoir un enseignement de qualité, dans le respect et la justice. Advenant une situation où il perçoit ce droit lésé par un membre du personnel enseignant, le Cégep doit lui fournir le moyen de faire valoir son grief.

Comportements attendus

Il importe de prévenir les différends et de les traiter en adoptant, en tout temps, les comportements suivants découlant du Projet éducatif :

- Une communication claire et précise des règles de fonctionnement par les membres du personnel enseignant ainsi que leur respect par les membres du personnel enseignant et par les étudiants;
- Une prestation rigoureuse de l'enseignement et des services et le respect des exigences propres à cette prestation par les membres du personnel enseignant et les étudiants;
- Une communication respectueuse, en présence ou par écrit, de la part des membres du personnel enseignant et des étudiants.

Engagement

L'étudiant ou le groupe d'étudiants qui se prévaut de la présente procédure ne peut faire l'objet de représailles de la part des membres du personnel enseignant concernés.

¹ Dans ce document, le genre masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

2. PRINCIPES

La procédure relative au règlement d'un différend pédagogique privilégie :

- La prévention de situations conflictuelles entre les membres du personnel enseignant et les étudiants;
- Le règlement du différend entre l'étudiant et le membre du personnel enseignant;
- La simplicité, l'efficacité et l'équité;
- Le plein respect des droits et des devoirs des deux parties, sans préjudice pour les personnes concernées;
- Le respect de la confidentialité des renseignements traités.

3. OBJECTIFS

Par cette procédure, le Cégep vise à :

- Établir les principes généraux et les étapes du processus de règlement d'un différend pédagogique entre un étudiant ou un groupe d'étudiants et un membre du personnel enseignant;
- Apporter des solutions humaines à des problèmes concrets qui se posent dans un contexte pédagogique;
- Assurer le traitement équitable d'une demande de recours dans le respect des droits des personnes concernées;
- Doter le Cégep d'un cadre d'intervention afin de traiter les demandes et en assurer le suivi dans des délais raisonnables;
- Garantir à tout étudiant ou groupe d'étudiants, qui s'estime lésé par la relation qu'il vit avec un membre du personnel enseignant, un recours pouvant conduire à la formulation d'une plainte étudiante. En contrepartie, garantir au membre du personnel enseignant concerné le plein respect de ses droits professionnels et individuels.

4. DÉFINITIONS

Différend : un différend est un désaccord, la divergence de points de vue, d'opinions ou d'intérêts sur une question spécifique ou un problème d'ensemble.

Différend pédagogique : le différend pédagogique est un problème non résolu, entre un étudiant ou un groupe d'étudiants et un membre du personnel enseignant, susceptible de causer un préjudice aux apprentissages de l'étudiant ou des étudiants concernés ou qui affecte le climat d'apprentissage.

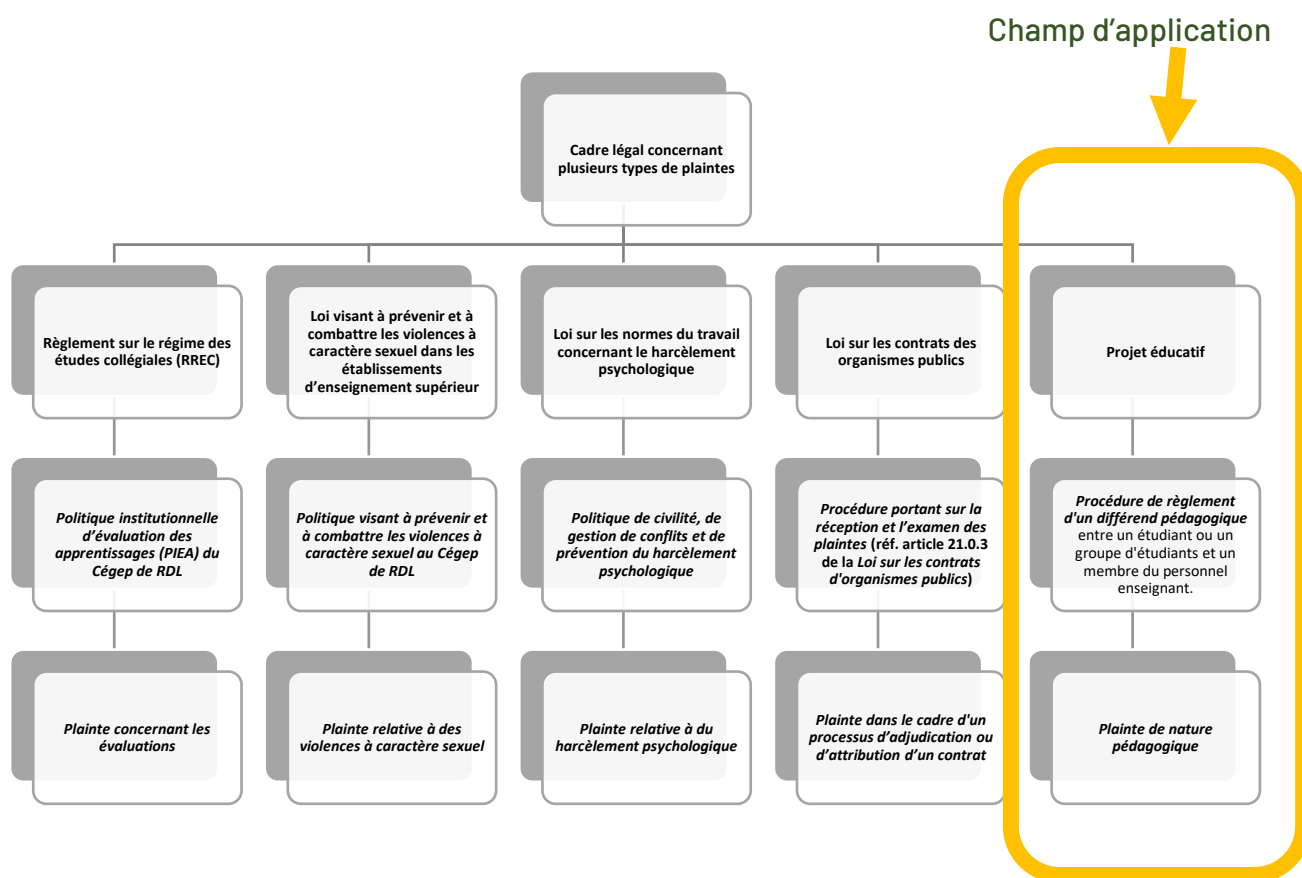
Médiation : la médiation peut être définie simplement comme une négociation entre des parties en cause, aidées par un tiers impartial. Bien que le médiateur n'ait pas le pouvoir d'imposer un règlement, sa présence a une incidence sur la dynamique de la négociation et contribue souvent à en arriver à un règlement final.

Plainte : une plainte est l'expression d'un mécontentement éprouvé par un étudiant ou groupe d'étudiants qui considère soit ne pas recevoir un enseignement ou un soutien de qualité, soit être traité irrespectueusement ou injustement par un membre du personnel enseignant.

Relation éducative : l'ensemble des communications et des rapports sociaux entre les membres du personnel enseignant et les étudiants s'inscrivent à l'intérieur d'une relation éducative.

5. LES CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure concerne uniquement les recours dans un contexte de différends pédagogiques pouvant conduire à une plainte de nature pédagogique. Elle ne s'applique pas au traitement des plaintes pour lesquelles des mécanismes de recours sont prévus à l'intérieur d'autres politiques, procédures ou règlements du Cégep de Rivière-du-Loup. Le diagramme ci-dessous illustre le champ d'application de la présente procédure.



6. DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

Le Cégep voit à la diffusion de la présente procédure auprès de la communauté collégiale par les moyens suivants :

- La *Procédure de règlement d'un différend pédagogique* et le formulaire de plainte étudiante sont mis à la disposition des communautés étudiante et enseignante sur le portail Omnivox du Cégep;
- La Direction des études organise, à chaque début d'année scolaire, une rencontre avec les membres de l'exécutif de l'Association générale des étudiants (AGE) du Cégep de Rivière-du-Loup, afin d'expliquer la procédure.

7. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

La Direction des études est responsable de l'application de la *Procédure de règlement d'un différend pédagogique* entre un étudiant ou un groupe d'étudiants et un membre du personnel enseignant.

Seule la Direction des études peut autoriser tout délai supplémentaire d'application des diverses étapes de la procédure.

8. DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND PÉDAGOGIQUE

Tout différend pédagogique doit être traité selon la démarche prévue ci-après, dans le respect des comportements de communication attendus.

Accompagnement

À chacune des étapes, tout étudiant ou groupe d'étudiants peut se faire accompagner par un représentant de l'Association générale des étudiants (AGE) du Cégep de Rivière-du-Loup ou par toute autre personne de son choix qui accepte de participer au processus, et recevoir de l'aide pour la rédaction de la plainte. Il est également possible pour le membre du personnel enseignant concerné par le différend de se faire accompagner tout au long du processus.

Il convient de préciser que le rôle des accompagnateurs est celui de témoin des discussions entre les deux parties. Ils ne prennent donc pas une part active aux échanges.

Étape 1 : Rencontre entre l'étudiant ou le groupe d'étudiants et le membre du personnel enseignant concerné

Tout étudiant ou groupe d'étudiants qui se croit lésé doit, dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais, tenter d'amorcer le dialogue avec le membre du personnel enseignant concerné afin de solutionner le différend.

Dès cette étape, il est suggéré à l'étudiant ou au groupe d'étudiants de noter de la façon la plus descriptive possible, sans jugement, l'objet du différend et les améliorations souhaitées, puis, de prendre rendez-vous avec le membre du personnel enseignant de façon à échanger sur la problématique afin de trouver un règlement à la situation conflictuelle.

Si une rencontre s'avère impossible ou ne mène pas à la résolution du différend, l'étudiant ou le groupe d'étudiants passe à la deuxième étape.

Étape 2 : Recherche de solutions

À cette étape, l'étudiant ou le groupe d'étudiants est invité à rencontrer une personne-ressource. Il peut s'agir du responsable de la coordination de son département, du conseiller pédagogique de son programme (pour les étudiants de la formation continue), d'un représentant de l'AGE ou de son aide pédagogique individuel (API). Ces personnes-ressources jouent un rôle d'orientation ou de conciliation dans la résolution du différend.

Lorsque la première ou la deuxième étape n'a pu permettre le règlement du différend, l'étudiant ou le groupe d'étudiants passe à la troisième étape.

Étape 3 : Formulation d'une plainte étudiante

Pour signaler une situation de différend pédagogique avec son enseignant, l'étudiant ou le groupe d'étudiants complète le formulaire « Formulaire de plainte étudiante relativement à un différend pédagogique » accessible sur le Portail Omnivox sous Communautés corporatives/Étudiants/Liens utiles.

Étape 4* : Analyse de la situation

Le directeur adjoint des études* responsable du programme visé par la plainte étudiante prend en charge le dossier.

Collecte de données factuelles

Selon la nature du différend, le directeur adjoint des études prend de l'information auprès de toute personne qu'il juge à propos de consulter.

Rencontre des parties impliquées

Le directeur adjoint des études rencontre individuellement l'étudiant ou le groupe d'étudiants et le membre du personnel enseignant visé.

Médiation

Selon la situation, une rencontre de médiation entre les personnes impliquées peut être proposée. C'est le directeur adjoint des études qui nomme le médiateur (interne ou externe).

Étape 5* : Règlement et suivi

Si la plainte est jugée non recevable, elle est rejetée. L'information est transmise par le directeur adjoint des études au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

Le plaignant peut en appeler de la décision auprès du directeur des études dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant le rejet de sa plainte. Dans ce cas, le directeur des études rendra une décision qui sera finale et exécutoire dans un délai maximal de 10 jours ouvrables suivant la décision initiale.

Si la plainte est jugée recevable, le directeur adjoint des études procède à une évaluation préliminaire des mesures à prendre dans un délai de cinq jours ouvrables. Les mesures choisies doivent l'être dans un esprit de médiation et de résolution rapide et efficace de la situation problématique. Selon le cas, le règlement de la plainte se fait ou les suivis appropriés sont communiqués au plaignant et mis en place dans un délai maximal de quinze jours ouvrables, additionné aux cinq premiers jours consacrés à l'évaluation préliminaire.

Le directeur adjoint des études assure un suivi étroit du dossier en vérifiant si les solutions retenues sont mises en application.

* À noter : pour les étudiants de la formation continue, le directeur de la formation continue intervient à la place du directeur adjoint des études aux étapes 4 à 5.

9. MISE À JOUR ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La Direction des études est responsable de la mise à jour de la présente procédure, au besoin. Elle entre en vigueur au moment de son adoption par le Comité de gestion.