

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ÉTUDIANTES DE NATURE PÉDAGOGIQUE

1. PRÉAMBULE

Le Cégep de l'Outaouais est un établissement d'enseignement supérieur qui répond à une mission éducative. Son projet éducatif rappelle que les valeurs qui guident ses interventions sont le respect, l'engagement, la curiosité intellectuelle, la créativité, l'autonomie, la rigueur et la persévérance.

Dans cette optique, le Cégep de l'Outaouais reconnaît à sa population étudiante le droit de recevoir un enseignement de qualité, notamment par l'intermédiaire de sa *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA). Celle-ci précise les droits et responsabilités des communautés étudiante et enseignante et balise les pratiques liées à l'évaluation. D'autre part, le Cégep de l'Outaouais estime que dans le cadre d'une relation pédagogique¹, l'étudiante ou l'étudiant et l'enseignante ou l'enseignant sont traités, en tout temps, avec justice et équité.

Le Cégep a donc la responsabilité de rendre claire la procédure par laquelle les étudiantes et étudiants peuvent faire connaître aux autorités leur insatisfaction ou encore demander le règlement d'un litige qui pourrait les opposer à une enseignante ou un enseignant. Cette procédure repose sur la préoccupation majeure de l'établissement de maintenir un climat favorable à l'apprentissage.

2. ENGAGEMENT

Le Cégep de l'Outaouais s'engage à recevoir les plaintes et à les traiter en leur accordant l'importance qu'elles méritent. De plus, les membres de son personnel s'engagent à respecter l'étudiante ou l'étudiant qui fait appel à la présente procédure. Ce dernier ne peut donc faire l'objet de représailles de la part des enseignantes ou enseignants concernés ou de toute autre instance ou personne de l'établissement.

Le Cégep de l'Outaouais estime que même le dépôt d'une plainte peut être une occasion d'apprentissage dans un contexte d'éducation à la citoyenneté.

3. PRINCIPES

La *Procédure de gestion des plaintes étudiantes de nature pédagogique*, dans le respect des finalités poursuivies par le projet éducatif de l'établissement, privilégie le règlement d'un conflit tout d'abord entre les individus concernés. Pour cette raison, tout étudiant, étudiante ou groupe d'étudiants en situation de litige avec une enseignante ou un enseignant doit d'abord tenter d'en arriver à une solution avec ce dernier lors d'une rencontre en personne à l'extérieur du cours. À moins d'exception², ce n'est qu'après l'échec de cette démarche de résolution de problème que le litige devient matière à plainte et que la présente procédure s'applique.

De plus, le traitement d'une plainte déposée dans le cadre de la présente procédure se fera toujours dans un souci d'impartialité, dans le respect de la mission éducative de l'établissement et dans l'esprit de faciliter le maintien et la poursuite de la relation pédagogique après le règlement de la plainte.

¹ La relation pédagogique peut être comprise comme « l'ensemble des phénomènes d'échange, d'influence réciproque, d'actions et de réactions entre enseignants et enseignés » (Weigand et Hess, 2007, p. 1). Cette relation a pour fonction de former, de faire apprendre et d'instruire (Marsollier, 2004).

² Plus de précisions sur ces situations exceptionnelles sont fournies à la section 5. Étape I.

Cette procédure ne constitue pas une démarche légale et s'appuie sur les principes suivants :

- Elle assure le respect des normes éthiques en lien avec la confidentialité³, c'est-à-dire
 - le nom de la plaignante ou du plaignant⁴ est divulgué seulement si nécessaire pour résoudre le problème ou conflit, et ce, uniquement aux personnes nécessaires et avec l'accord⁵ de ce dernier;
 - la plaignante ou le plaignant doit divulguer le nom de l'enseignante ou l'enseignant en cause et l'objet de sa plainte uniquement aux personnes nécessaires pour résoudre le problème.
- Elle doit être simple, rapide et efficace.

4. OBJECTIFS

Par cette procédure, le Cégep vise à :

- préciser la démarche par laquelle une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiants peut demander le règlement d'un litige qui l'opposerait à une enseignante ou un enseignant dans le cadre de la relation pédagogique;
- assurer le traitement équitable des plaintes dans le plein respect des droits des personnes concernées;
- favoriser la recherche de solutions aux problèmes qui se posent entre les membres des communautés étudiante et enseignante dans le cadre de la relation pédagogique;
- maintenir un bon climat d'apprentissage.

5. CHAMP D'APPLICATION

Dans le cadre de la présente procédure, les plaintes recevables sont en lien avec des litiges qui surviennent entre une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiants et une enseignante ou un enseignant dans le cadre de la relation pédagogique à l'exception de toute question ou problème déjà couvert par des politiques, procédures ou règlements existants, notamment la procédure sur la révision de notes, le *Règlement sur la fraude scolaire*, la *Politique de respect de la personne et de civilité en milieu de vie collégial* et le *Règlement sur le comportement attendu des étudiants*.

À titre illustratif, mais non limitatif, voici quelques exemples et types de plaintes de nature pédagogique :

- Non-respect des modalités prévues à la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA);
- Non-remise ou non-respect du plan de cours;
- Méthodes d'enseignement ou de gestion de classe jugées inadéquates;
- Non-diffusion ou non-respect des périodes de disponibilité;
- Non-respect de la pondération ou de l'horaire du cours.

Cette procédure exclut les plaintes en lien avec un comportement inapproprié d'un membre de son personnel. Ces dernières peuvent toutefois être signalées directement à la supérieure ou au supérieur immédiat de la personne concernée. Le cas échéant, les étudiantes et étudiants doivent donc

- **dans le cas du personnel enseignant** : contacter la Direction adjointe des études (DAÉ) responsable du secteur d'enseignement concerné en tant que supérieure immédiate de l'enseignante ou l'enseignant en cause;
- **dans le cas du personnel non enseignant** : contacter la personne responsable des affaires étudiantes qui assurera le lien avec la supérieure ou le supérieur immédiat concerné.

³ Toutes les instances, incluant la Direction et l'AGÉÉCO, et les personnes concernées ont l'obligation de respecter ce principe. De plus, les modalités de mise en œuvre et de suivi de cette *Procédure* doivent respecter la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

⁴ L'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiants portant plainte.

⁵ La plaignante ou le plaignant reconnaît que le pouvoir d'intervention de la Direction peut être limité, dans certains cas, par la non-divulgence de son nom.

6. CHEMINEMENT DES PLAINTES

Toutes les plaintes déposées, en vertu de la présente, devront être traitées selon la procédure prévue ci-après. Lors de la rencontre préalable avec l'enseignante ou l'enseignant ainsi qu'à chacune des étapes ci-dessous, l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiants peut se faire accompagner par une personne de son choix incluant une représentante ou un représentant de l'Association générale des étudiantes et des étudiants du Cégep de l'Outaouais (AGÉÉCO). La plaignante ou le plaignant peut aussi recevoir l'aide de l'association étudiante pour la rédaction de la plainte.

Étape I – Soumission de la plainte

L'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiants⁶ n'ayant pas réussi à trouver une solution satisfaisante avec l'enseignante ou l'enseignant lors d'une rencontre en personne à l'extérieur du cours et désirant ainsi formuler une plainte, doit la soumettre par écrit⁷ à la Direction adjointe des études (DAÉ) responsable du secteur d'enseignement en question et supérieure immédiate de l'enseignante ou de l'enseignant concerné. Le dépôt de la plainte doit être effectué à l'aide du formulaire⁸ prévu à cet effet et selon les modalités indiquées sur ce dernier. La description de la plainte ne doit comprendre que des faits observables et des données objectives.

Exceptionnellement, la plaignante ou le plaignant impliqué dans un conflit peut soumettre directement une plainte écrite sans avoir rencontré l'enseignante ou l'enseignant en cause au préalable s'il juge que des circonstances lui rendent cette démarche impossible. Dans ce cas, il devra justifier cette décision sur le formulaire et la DAÉ en évaluera le bien-fondé⁹ afin de déterminer si la plainte est recevable ou si la plaignante ou le plaignant doit retourner rencontrer l'enseignante ou l'enseignant pour tenter de trouver une solution.

Étape II - Intervention de la Direction adjointe des études (DAÉ)

La DAÉ détermine la recevabilité de la plainte et en avise rapidement la plaignante ou le plaignant.

Dans le cas d'une plainte recevable, la DAÉ en informe l'enseignante ou l'enseignant concernés. De plus, l'AGÉÉCO et le Syndicat des enseignantes et des enseignants du Cégep de l'Outaouais (SEECO) sont avisés de façon non nominative qu'une plainte étudiante a été jugée recevable et que le processus de résolution est entamé.

Par la suite, l'analyse et la résolution de la plainte comprennent les étapes suivantes :

- a) entendre la plaignante ou le plaignant¹⁰;
- b) entendre l'enseignante ou l'enseignant impliqué¹¹;
- c) entendre ou consulter, au besoin, toute autre personne liée au litige, notamment la personne responsable de la coordination départementale (RCD);
- d) effectuer la cueillette et l'analyse des données;
- e) proposer une ou des solutions de type pédagogique au litige en s'appuyant sur les politiques, règlements, procédures et règles en vigueur au Cégep;
- f) prendre les mesures appropriées de résolution de problème, dont la médiation entre les parties.

⁶ Dans le cas d'une plainte collective, chaque signataire assume une responsabilité égale et doit en répondre au même titre qu'une plainte individuelle.

⁷ La plaignante ou le plaignant peut donner son consentement manifeste, libre et éclairé que les renseignements nécessaires de sa plainte soient acheminés à l'AGÉÉCO et ce, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

⁸ Ce formulaire est disponible dans *Mes autres services/ Plainte étudiante* dans le menu de gauche sur Omnivox.

⁹ Les DAÉ en évaluent le bien-fondé en s'assurant d'une application uniforme des critères d'équité et de justice dans les différents secteurs d'enseignement.

¹⁰ Dans le cas d'une plainte collective, la Direction adjointe des études détermine les modalités de rencontre et de suivi.

¹¹ L'enseignante ou l'enseignant qui le désire peut se faire accompagner par une représentante ou un représentant syndical, la personne RCD ou une ou un collègue enseignant.

Au besoin, dans un esprit de collaboration et de respect des rôles respectifs, la DAÉ peut solliciter la participation de la personne RCD du département concerné aux suivis relevant de son champ d'intervention.

La DAÉ dispose de dix jours ouvrables pour s'assurer de la réalisation des étapes explicitées ci-haut et rendre une décision finale. Par la suite, elle informe la plaignante ou le plaignant du résultat de sa démarche et s'assure de son application.

Dans le cadre de l'application de cette procédure, les plaintes traitées sont conservées aux secteurs d'enseignement de la Direction des études pour une durée de cinq ans.¹²

7. MODALITÉS CONCERNANT LA COMMISSION DES ÉTUDES

- 7.1** La commission des études participe au processus d'élaboration et de révision de la présente procédure et donne un avis à la Direction des études.
- 7.2** La commission des études formule des recommandations à la Direction des études en regard de l'application de la présente procédure.
- 7.3** Un bilan du décompte global et de la nature des plaintes reçues est présenté à la commission des études chaque année.

8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 8.1** La Direction des études est responsable de l'application, de la diffusion et de la révision de la présente procédure.
- 8.2** Seules la Direction des études et les Directions adjointes des études (DAÉ) peuvent autoriser tout délai supplémentaire d'application des diverses étapes.

¹² Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et à ses fonctions, l'AGÉÉCO conserve ses copies des renseignements reçus jusqu'à la fin de la session ou de l'accompagnement de la plaignante ou du plaignant dans le processus de traitement de la plainte.