

## **Procédure de gestion des plaintes étudiantes (PRO-2017-01B)**

**Adoptée par les comités de direction du Cégep de La Pocatière le 14 juin 2017 et du Cégep de  
Rivière-du-Loup le 12 juin 2017.**

**Date d'entrée en vigueur le 21 août 2017.**

L'utilisation des termes génériques masculins permet d'alléger le texte.

## Table des matières

<b>Fondement</b> .....	3
<b>Comportements attendus</b> .....	3
<b>Engagement</b> .....	3
1. Objectif.....	3
2. Définitions .....	4
3. Principes.....	4
4. Champs d'application.....	4
5. Responsabilité d'application de la procédure .....	4
6. Cheminement des plaintes .....	5
7. Date d'entrée en vigueur .....	6
<b>ANNEXES</b> .....	7

## Fondement

Conformément aux valeurs du Centre d'études collégial du Témiscouata (CECT), 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 étudiants, afin de les soutenir en cas de difficultés scolaires ou personnelles.

Dans le contexte de la relation éducative, l'étudiant<sup>1</sup> 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, le CECT doit lui fournir le moyen de faire valoir sa plainte.

## Comportements attendus

Comme les plaintes adviennent après une situation conflictuelle, il importe de les prévenir et de les traiter en adoptant, en tout temps, les comportements suivants :

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

## Engagement

L'étudiant qui se prévaut de la présente procédure ne peut faire l'objet de représailles de la part des membres du personnel concerné.

### 1. Objectif

Par cette procédure, le CECT vise à :

- a) prévenir l'avènement de situations pouvant donner lieu à des plaintes;
- b) disposer d'une démarche claire par laquelle un étudiant<sup>2</sup> peut demander le règlement d'un litige qui l'opposerait à un membre du personnel dans le contexte de la relation éducative;
- c) soutenir les étudiants et les membres du personnel lorsqu'une situation de conflits vient nuire aux conditions d'apprentissage ou de soutien à l'apprentissage auxquelles les étudiants ont droit;
- d) favoriser la recherche de solutions aux problèmes qui se posent entre les étudiants et les membres du personnel.

---

1 Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

2 Afin d'alléger le texte, le terme « étudiant » est utilisé pour désigner à la fois « étudiant » et « groupe d'étudiants ».

## 2. Définitions

### **Plainte**

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

### **Relation éducative**

L'ensemble des communications entre les membres du personnel et les étudiants s'inscrit à l'intérieur d'une relation éducative. La relation éducative désigne « l'ensemble des rapports sociaux qui s'établissent entre l'éducateur et celui qu'il éduque pour aller vers des objectifs éducatifs, dans une structure institutionnelle donnée, rapports qui possèdent des caractéristiques cognitives et affectives identifiables, qui ont un déroulement et vivent une histoire » (Postic, 1979).

## 3. Principes

La procédure relative au traitement des plaintes étudiantes privilégie :

- a) la prévention de situations conflictuelles entre les membres du personnel et les étudiants;
- b) le règlement du litige entre l'étudiant lui-même et le membre du personnel;
- c) la simplicité, l'efficacité et l'équité;
- d) le plein respect des droits et des devoirs des deux parties, sans préjudice pour les personnes concernées;
- e) le respect de la confidentialité des renseignements traités.

## 4. Champs d'application

La présente procédure porte sur les litiges qui surviennent dans le contexte de la relation éducative<sup>3</sup>. La recevabilité des plaintes est, entre autres, jugée relativement aux obligations des services, des départements et des enseignants, consignées dans les conventions collectives, dans la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) et les politiques pédagogiques des départements.

## 5. Responsabilité d'application de la procédure

La direction du service du membre du personnel concerné par la plainte étudiante est responsable de l'application de la Procédure de gestion des plaintes étudiantes dans ses départements et services respectifs. Elle est la seule à pouvoir autoriser tout délai supplémentaire d'application des diverses étapes de la procédure.

---

<sup>3</sup> Les litiges portant sur l'évaluation doivent être traités par le biais des règles de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Ceux sur le harcèlement doivent l'être au moyen de la Politique et des procédures visant à contrer le harcèlement au Cégep de Rivière-du-Loup.

## 6. Cheminement des plaintes

Sauf dans des situations exceptionnelles, toutes les plaintes déposées en vertu de la présente devront être traitées selon la démarche prévue ci-après, dans le respect des comportements de communication attendus. À chacune des étapes, l'étudiant peut se faire accompagner par un représentant de l'AGE du CECT ou par toute autre personne de son choix et recevoir l'aide de l'Association pour la rédaction de la plainte. Il est également possible pour le membre du personnel visé par la plainte 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 dans les échanges.

### Étape I

Rencontre entre l'étudiant et le membre du personnel

Tout étudiant ayant une plainte à formuler doit d'abord tenter d'arriver à une solution avec le membre du personnel en cause. Dès cette étape, il est suggéré à l'étudiant d'écrire de la façon la plus descriptive possible, sans jugement, l'objet du litige et les améliorations souhaitées, puis, prendre rendez-vous avec le membre du personnel de façon à échanger sur la problématique afin de trouver un règlement à la situation conflictuelle.

### Étape IIa

(cette étape concerne uniquement les enseignants;  
pour les autres situations, passer à l'étape IIb.)

Rencontre entre l'étudiant et le coordonnateur du département (CD)  
du département d'appartenance de l'enseignant

Lorsque la première étape n'a pu permettre le règlement de la plainte, l'étudiant, s'il maintient sa plainte, la soumet par écrit<sup>4</sup> au CD.

Le CD reçoit la plainte. Il dispose alors de quatre jours ouvrables pour en assurer le suivi. Après avoir entendu l'étudiant, le CD rencontre l'enseignant pour lui signifier qu'une plainte a été déposée et tente une médiation entre les parties. Par la suite, il informe l'étudiant du résultat de sa démarche.

Le médiateur peut être le CD ou tout autre enseignant qui serait désigné conjointement par la personne visée par la plainte et le CD.

Dans le cas où le CD serait la personne visée par la plainte ou si l'enseignant visé par la plainte refuse l'offre de médiation, la plainte est soumise à la Direction du CECT selon les dispositions de l'étape IIb.

---

4 Il est possible de se procurer un Formulaire de plainte étudiante auprès du Secrétariat du CECT.

## Étape IIb

### Intervention de la direction responsable

Lorsque la première ou la deuxième étape n'a pu permettre le règlement de la plainte ou que les délais n'ont pas été respectés, l'étudiant, s'il maintient sa plainte, la soumet par écrit à la Direction du CECT. Si la situation implique la Direction du CECT, le Comité de gestion du CECT reçoit la plainte de l'étudiant. Lorsque la situation implique un enseignant, la Direction du CECT prend de l'information auprès du CD et auprès des parties impliquées. La Direction du CECT, si elle juge la plainte recevable, prendra les mesures qu'elle juge appropriées dans un délai de trois jours ouvrables. Les mesures choisies doivent l'être dans un esprit de médiation et de résolution rapide et efficace de la situation problématique. La décision rendue est sans appel.

À cette étape, le membre du personnel qui le désire peut se faire accompagner au moment de sa rencontre avec la direction responsable.

### Plainte déposée directement à la Direction du CECT

Il peut arriver que l'étudiant impliqué dans un conflit s'adresse directement à la Direction du CECT parce qu'il juge qu'il lui est impossible de suivre la procédure préalablement décrite. Dans ce cas, la plainte suivra le cheminement suivant :

- a) la Direction du CECT reçoit l'étudiant en lui rappelant la procédure normale du cheminement des plaintes;
- b) l'étudiant qui ne veut pas se conformer à cette procédure en justifiera par écrit les raisons auprès de la Direction qui en évaluera le bien-fondé;
- c) la Direction du CECT pourra alors, si elle le juge nécessaire, écouter la plainte, demander à l'étudiant de la consigner, par écrit, sur le formulaire prévu à cet effet, et intervenir en se référant à la procédure prévue à l'étape IIb.

### Référence

Postic, M. (1979) La relation éducative. Paris : PUF.

## 7. Date d'entrée en vigueur

La présente procédure a été approuvée par les comités de direction du Cégep de La Pocatière le 14 juin 2017 et du Cégep de Rivière-du-Loup le 12 juin 2017. Elle entre en vigueur à compter du 21 août 2017.

## FORMULAIRE DE PLAINTÉ ÉTUDIANTE\*

### Étape I

(À remplir en vue de la rencontre avec le membre du personnel)

<b>Nom de l'étudiant(e) :</b>
<b>Programme :</b>
<b>Date :</b>
<b>Tél. :</b>
<b>Nom du membre du personnel :</b>
<b>Titre et numéro du cours (s'il y a lieu) :</b>
<b>Numéro du groupe (s'il y a lieu) :</b>

**Nature de la plainte** (description détaillée des faits, sans jugements) :

--

**Modifications attendues** (comportements attendus précisés) :

--

➤ (Veuillez utiliser le verso de cette feuille, au besoin)

J'ai rencontré le membre du personnel le (date) : \_\_\_\_\_

Je n'ai pas rencontré le membre du personnel parce que :

\_\_\_\_\_

**Signature de l'étudiant(e) :** \_\_\_\_\_ **Date :** \_\_\_\_\_





## FORMULAIRE DE PLAINTÉ ÉTUDIANTE\*

### Étape II

(uniquement lors d'une plainte à l'endroit d'une enseignante ou d'un enseignant)

(À remplir avant de rencontrer le coordonnateur de département ou la Direction du CECT)

<b>Nom de l'étudiant(e) :</b>
<b>Programme :</b>
<b>Date :</b>
<b>Tél. :</b>
<b>#</b>
<b>Titre et numéro du cours :</b>
<b>Numéro du groupe :</b>

**Nature de la plainte** (description détaillée des faits, sans jugements) :

**Modifications attendues** (comportements attendus précisés) :

➤ (Veuillez utiliser le verso de cette feuille, au besoin)

- J'ai rencontré l'enseignant(e) le (date) : \_\_\_\_\_
- Je n'ai pas rencontré l'enseignant(e) parce que : \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Signature de l'étudiant(e) :** \_\_\_\_\_ **Date :** \_\_\_\_\_

## RAPPORT DE SUIVI DU OU DE LA CD\*

### Étape I

- ❖ Une rencontre entre le membre du personnel et la plaignante ou le plaignant a eu lieu le \_\_\_\_\_(date).
- ❖ N'a pas eu lieu (raisons) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(À être rempli par le ou la CD ou la personne nommée comme substitut  
quand son intervention n'a pas permis un règlement de la plainte)

<b>Nom de l'étudiant(e) :</b>
<b>Programme :</b>
<b>Date :</b>
<b>Tél. :</b>
<b>Nom de l'enseignant(e) :</b>
<b>Titre et numéro du cours :</b>
<b>Numéro du groupe :</b>

- ❖ J'ai reçu la plainte le (date) : \_\_\_\_\_
- ❖ J'ai rencontré l'étudiant(e) le (date) : \_\_\_\_\_
- ❖ J'ai rencontré l'enseignant(e) le (date) : \_\_\_\_\_
- ❖ J'ai tenté une médiation entre les parties le (date) : \_\_\_\_\_
  - en rencontrant les parties séparément.
  - dans une rencontre de médiation avec les deux parties.

### RÉSULTAT

Le problème n'est pas réglé, à ce jour, parce que : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signature du ou de la CD ou de la personne substitut : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

**Veillez retourner ce document dûment rempli à la Direction du CECT.**

## RAPPORT DE SUIVI DE LA DIRECTION DU CECT

Nom de l'étudiant(e) :
Programme :
Date :
Tél. :
Nom du membre du personnel :
Titre et numéro du cours (s'il y a lieu) :
Numéro du groupe :

### Étape IIa

(uniquement si la plainte concerne une enseignante ou un enseignant)

- ❖ La plainte a été acheminée à la personne responsable (nom) \_\_\_\_\_ du département concerné par la plaignant(e) le (date) : \_\_\_\_\_.
- ❖ La plainte a été traitée, mais cette démarche n'a pas permis de régler le problème parce que :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Voici pourquoi le problème a été soumis à la Direction du CECT.

- ❖ La plainte n'a pas été acheminée à la personne responsable du département concerné par la plaignant(e) parce que : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

### Étape IIb

- ❖ Après avoir rencontré la plaignante ou le plaignant le (date) : \_\_\_\_\_ et le membre du personnel concerné le (date) : \_\_\_\_\_,
- ❖ la Direction responsable ou la Direction des études a jugé la plainte : \_\_\_\_\_  
 recevable en vertu de :  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 non recevable en vertu de l'article 4 de la *Procédure de gestion des plaintes*.

**Recommandation de la Direction du CECT :**

---

---

---

---

---

❖ La Direction du CECT a soumis la recommandation au membre du personnel le (date) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ et à la plaignante ou au plaignant le (date) : \_\_\_\_\_.

**Signature de la Direction du CECT :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_