

**Procédure de traitement
des plaintes étudiantes de nature
pédagogique**

1242-05

Cahier de gestion

Nature : Règlement
 Politique
 Directive
 Procédure

Date d'approbation : 1er avril 2007
 Conseil d'administration
 Comité exécutif
 Direction générale
 Autre direction

Date d'entrée en vigueur
de la première version : 1er avril 2007

Date(s) de modification : 17 mai 2023
30 novembre 2016
26 mai 2023

Dans ce document, l'utilisation du masculin pour désigner des personnes a comme seul but d'alléger le texte et identifie sans discrimination les individus peu importe le genre par lequel ils se définissent.

Table des matières

Principes généraux.....	1
Modalités de traitement d'une plainte de nature pédagogique.....	1
Rôle d'un parent, tuteur ou accompagnateur.....	2
Entrée en vigueur.....	3
Annexe 1 – Formulaire pour plainte de nature pédagogique	4

Principes généraux

La *Procédure de traitement des plaintes étudiantes de nature pédagogique* (« ci-après La Procédure ») reconnaît le droit de la population étudiante à un environnement éducatif de qualité. Elle vise soutenir la résolution des problèmes qui peuvent survenir entre un étudiant ou un groupe d'étudiants et qui autrement pourraient affecter la relation pédagogique, la qualité ou le climat des apprentissages.

L'application de la Procédure doit respecter les principes de rigueur, de transparence, d'objectivité, de justice et d'équité. Elle se déroule dans un climat de confiance, de respect et d'ouverture.

Les plaintes recevables sont en lien avec des difficultés vécues par un étudiant ou un groupe d'étudiants dans le cadre de la relation pédagogique, par exemple, sans exclure d'autres situations :

- Le non-respect des dispositions de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA) autres que celles liées à la révision de notes ou à la fraude;
- Non-respect du plan de cours (modification à l'évaluation, aux délais, durée ou annulation des cours, périodes de disponibilité...)
- Difficultés vécues en classe (stratégies d'enseignement, traitement équitable, climat);
- Etc.

Les plaintes d'une autre nature sont couvertes par des politiques, règlements, procédures ou directives où sont décrits les mécanismes de recours, notamment :

- Le Code de vie (plaintes en lien avec un comportement inapproprié d'un membre du personnel);
- La Politique visant à prévenir les violences à caractère sexuel (guichet unique pour le dépôt d'une allégation);
- La PIÉA (demande de révision de note et procédure d'appel);
- Le Règlement sur la fraude scolaire (appel d'une sanction);
- La Directive relative à l'application des règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels (déclaration d'un incident de confidentialité);
- La Politique de confidentialité (modalités de dépôt d'une plainte);
- La Politique relative à l'emploi, la valorisation et l'amélioration de la langue française (formulaire de plainte à l'égard de l'application de la politique);
- La Politique sur la recherche, la Politique d'éthique en recherche et la Politique sur la probité en recherche et procédure de traitement d'allégation d'inconduite.

Afin de simplifier la démarche, tout étudiant ou groupe d'étudiants qui le souhaite peut s'adresser au secrétariat de la Direction des études pour être accompagné et dirigé vers les bonnes ressources. Les plaintes de nature pédagogique seront dirigées vers la Direction adjointe aux programmes et à la pédagogie et traitées selon la présente Procédure. Les plaintes d'une autre nature seront dirigées vers la Direction adjointe à l'organisation scolaire et aux services aux étudiants, qui en assurera le traitement ou la référence, tenant compte des mécanismes institutionnels prévus à cet effet.

Modalités de traitement d'une plainte de nature pédagogique

Dans un premier temps, le Collège privilégie le règlement d'un litige entre les personnes concernées. Lorsque cela est possible, l'étudiant ou le groupe d'étudiants s'adresse directement à la personne concernée, lui fait part de son point de vue et tente de régler la situation.

Lorsque cela n'est pas possible ou que la rencontre avec la personne concernée ne permet pas de résoudre la situation, l'étudiant ou le groupe d'étudiants s'adresse à la coordination départementale. Il lui décrit la situation et les démarches réalisées pour tenter de la résoudre.

Si la réponse obtenue à la suite de cette démarche ne permet pas de résoudre la situation, l'étudiant ou le groupe d'étudiants doit remplir une déclaration écrite, joindre les pièces justificatives, le cas échéant (formulaire en annexe) et la déposer au secrétariat de la Direction des études. Une copie faisant mention de la date du dépôt lui est remise.

La Direction adjointe aux programmes et à la pédagogie est responsable du traitement de la plainte.

En tout temps, l'étudiant peut choisir d'être accompagné par un membre du Conseil étudiant. Elle ou il est responsable d'effectuer les démarches en ce sens.

À ce titre, elle doit :

1. Accuser réception de la plainte, faire part de l'échéancier prévu pour le traitement;
2. Contacter la personne visée, l'informer sommairement de la nature de la plainte, lui faire part de l'échéancier prévu pour le traitement, de son droit d'être entendue et accompagnée ainsi que des obligations relatives à la confidentialité;
3. Informer la coordination départementale;
4. Lorsque jugé nécessaire, et dans le respect du droit des parties d'être entendues, rencontrer les personnes plaignantes et celles visées par la plainte, accompagnées d'une personne de leur choix, si elles le souhaitent;
5. Au besoin, demander un complément d'information auprès des témoins cités dans la déclaration;
6. Au besoin, consulter toute personne pouvant apporter un éclairage professionnel concernant la décision à rendre;
7. Recueillir l'ensemble des renseignements, et guidée par l'ensemble des politiques, règlements, procédures et directives du Collège, procéder à une analyse la situation;
8. Rendre une décision fondée sur ces éléments d'analyse et formuler des recommandations concernant les suites à donner;
9. Communiquer la décision et les suites à donner aux personnes plaignantes et visées par la plainte, au parent ou tuteur d'une personne plaignante mineure, de même qu'à la Direction des études;
10. Mettre en œuvre les suites à donner.

Tout manquement significatif à l'application de la Procédure entraîne une révision de la décision par la Direction des études. S'il est démontré que la démarche a été respectée, la décision rendue est finale et sans appel.

Les renseignements sont conservés à la Direction des études pour une période de 3 ans.

Rôle d'un parent, tuteur ou accompagnateur

Lorsqu'un étudiant concerné par le dépôt d'une plainte est majeur, le Collège ne peut transmettre aucune information le concernant à ses parents sans son consentement.

Le Collège reconnaît toutefois au parent ou tuteur d'un étudiant mineur(e) le droit d'intervenir en son nom. Cependant, il ne peut exclure l'étudiant, qui demeure responsable de tenter de résoudre la situation et de fournir, dans le cas d'une plainte, les explications nécessaires à une bonne compréhension des événements.

Le rôle de l'accompagnateur désigné par une personne plaignante consiste à lui apporter du soutien tout au long de la démarche, sans se substituer. La personne est tenue aux mêmes obligations de confidentialité que l'ensemble des personnes concernées par la plainte et son traitement.

Entrée en vigueur

Cette procédure entre en vigueur au moment de son adoption et remplace toute autre procédure émise sur le sujet.

La présente procédure a été recommandée par la Commission des études le 26 mai 2023.

Annexe 1 – Formulaire pour plainte de nature pédagogique

Ce document, de même que toutes pièces justificatives, doivent être déposées au secrétariat de la Direction des études

Identification de la ou des personnes plaignantes

Nom	DA	Programme

S'il s'agit d'un groupe, nommer au maximum deux personnes responsables du dépôt. Les plaignants doivent toutefois tous signer le formulaire.

Description du litige ou du différend

Décrire objectivement les faits (où, quand, qui, quoi), indiquer s'il y a des témoins, l'existence de preuves écrites.

Démarches effectuées à ce jour

Rencontre avec l'enseignant (date, résultat de l'échange).

Rencontre avec la coordination départementale (date, résultat de l'échange).

Autre tentative de résoudre la situation (échanges écrits, propositions, résultat de la démarche).

Déclaration des signataires

Je confirme avoir pris connaissance de la *Procédure de traitement des plaintes étudiantes de nature pédagogique* et j'en accepte les conditions;

Je reconnais que je suis tenu(e) à la discrétion et à la confidentialité des informations que je détiens ou qui seront portées à ma connaissance dans le cadre du traitement de cette plainte, dans le but de préserver la dignité, l'intégrité et la réputation de toute personne concernée par. Tout manquement à cette obligation, soit par l'utilisation ou par la divulgation d'une information confidentielle sans autorisation peut entraîner une sanction.

Date : _____

Signatures (nom et DA)
