



Cégep de Sept-Îles

**PROCÉDURE DE RÉOLUTION
DES LITIGES PÉDAGOGIQUES**

Service émetteur : Direction des études
Instance décisionnelle : Commission des études
Date d'approbation : Le 21 novembre 2006
Dernière révision : Le 31 août 2022

1. DÉFINITIONS

1.1. LITIGE PÉDAGOGIQUE

Expression générique qui inclut le conflit pédagogique, le conflit relationnel et le contentieux persistant.

1.2. CONFLIT PÉDAGOGIQUE

Situation qui occasionne un embarras chez un(e) étudiant(e) et qui tire son origine du fait qu'un(e) enseignant(e) déroge à ses obligations professionnelles et pédagogiques, lesquelles sont énumérées dans la convention collective, dans la PIÉA du Cégep de Sept-Îles et sont incluses dans la tâche de tout(e) enseignant(e). Parmi ces obligations, se trouvent notamment, mais non limitativement, le respect du contenu du plan de cours et de la pondération des évaluations qui y sont listées, de la disponibilité pour assurer l'encadrement des étudiant(e)s, la correction des travaux et des examens ainsi que la transmission des résultats dans un délai raisonnable.

1.3. CONFLIT RELATIONNEL

Différend entre un(e) enseignant(e) et un(e) étudiant(e) (ou un groupe d'étudiant[e]s) qui occasionne un inconfort chez l'une ou l'autre des parties, qui découle d'une divergence entre autres relative aux idées, aux opinions, aux propos, aux attentes ou bien qui est liée aux valeurs personnelles, morales, sociales ou éthiques et qui compromet la bonne marche des activités et le climat d'apprentissage.

1.4. CONTENTIEUX PERSISTANT

Un contentieux persistant consiste en une ou des affaires litigieuses non résolues et il émerge lorsqu'une situation soulevée par un(e) étudiant(e) s'avère connue, récurrente, documentée et a été l'objet d'une ou de plusieurs interventions dans les cinq années qui ont précédé la dénonciation par l'étudiant(e).

1.5. DÉCLARATION DE LITIGE PÉDAGOGIQUE

La déclaration de litige pédagogique (désormais *la déclaration*) est un formulaire rempli conjointement par l'étudiant(e) et la répondante ou le répondant¹ de prévention des litiges pédagogiques. Il est transmis au comité² de prévention des litiges pédagogiques et il sert de référence afin d'orienter ce comité dans la prise de décisions concernant les actions à mettre en place. Toute déclaration est consignée au registre de suivi³ pour une période de cinq ans.

1.6. RÉPONDANT(E) DE PRÉVENTION DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

La répondante ou le répondant de prévention des litiges pédagogiques (désormais *le répondant*) est un(e) intervenant(e) social(e) en poste au Cégep de Sept-Îles. Son mandat consiste à :

¹ Voir ci-après pour la définition.

² Idem.

³ Idem.

- recevoir l'étudiant(e) qui souhaite effectuer une déclaration de litige pédagogique;
- l'informer de la procédure à suivre;
- s'assurer de la recevabilité de la déclaration⁴;
- accompagner l'étudiant(e) dans sa demande;
- l'informer des différentes actions mises en place par le comité de prévention des litiges pédagogiques ou, le cas échéant, par la Direction des études.

1.7. COMITÉ DE PRÉVENTION DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

Le comité de prévention des litiges pédagogiques (désormais *le comité*) est formé des sept personnes suivantes⁵ :

- la Direction adjointe des études, Services aux étudiants;
- la Direction adjointe des études, Organisation de l'enseignement;
- trois enseignant(e)s qui ne figurent pas dans le registre de suivi⁶ (deux enseignant[e]s responsables de la coordination de leur département et un(e) troisième enseignant[e]) qui sont nommé(e)s de façon conjointe par le Syndicat des enseignant(e)s et l'Association générale étudiante le 15 mai de chaque année⁷. Leur nomination sera ensuite entérinée à la dernière séance de la commission des études de l'année scolaire;
- une conseillère ou un conseiller pédagogique de la DFC;
- un(e) représentant(e) de l'Association générale étudiante.

1.8. REGISTRE DE SUIVI

Le registre de suivi est un document qui recense le type de conflits, mène vers les différentes déclarations, indique le moment où elles ont été soumises, les différentes démarches entreprises par le répondant, le comité ou la Direction des études et résume la nature du suivi qui a été effectué. Un(e) membre permanent(e) du comité a la responsabilité de le tenir à jour et de recenser les différentes actions menées. Seuls les membres du comité, hormis l'étudiant(e), ont accès à ce document. Ils doivent signer un formulaire de confidentialité avant de se voir autoriser un accès en lecture seulement.

1.9. ANONYMAT

Dans le cadre du traitement d'un litige pédagogique, le comité peut préserver l'identité de l'étudiant(e) signataire de la déclaration si :

- la déclaration concerne seulement l'étudiant(e) signataire qui a exprimé le souhait de ne pas révéler son identité et que le comité estime qu'un grave préjudice pourrait s'ensuivre ou qu'il serait éprouvant pour cet étudiant(e) de se retrouver en présence de l'enseignant(e) concerné(e);
- la déclaration concerne un groupe et que l'étudiant(e) a été témoin des événements;

⁴ Voir ci-après pour la définition d'*Irrecevabilité de la déclaration*.

⁵ En cas de conflit d'intérêts, la personne se retire du comité ou ce dernier peut momentanément suspendre sa participation au traitement du litige pédagogique.

⁶ Voir ci-après pour la définition.

⁷ À défaut d'un consensus entre les parties, la Direction des études sélectionnera des candidats.

- l'étudiant(e) signataire dénonce une situation qui concerne un ou des pairs et dont il a été témoin.

Il sera alors impossible pour le comité d'organiser une rencontre de conciliation entre les parties. Le répondant servira d'intermédiaire pour l'étudiant.

Dans un tel cas, s'il s'avérait malgré tout nécessaire de lever l'anonymat pour traiter le litige, notamment pour le comité, pour la Direction adjointe des études au Service de l'organisation de l'enseignement ou pour la Direction des études, l'étudiant(e) sera informé(e) de la situation. Des moyens devront être déployés pour que cette divulgation n'entraîne aucun préjudice à l'étudiant(e).

1.10. IRRECEVABILITÉ DE LA DÉCLARATION

Le répondant⁸ estime que la déclaration est irrecevable si elle n'est pas suffisamment contextualisée, si elle est utilisée sans droit, par ignorance, de façon injuste, frivole ou volontairement vexatoire.

2. ÉTAPES DU PROCESSUS DE RÉOLUTION DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

2.1. AVANT-PROPOS

Tout(e) employé(e) qui reçoit des doléances d'un(e) étudiant(e) a le devoir de lui présenter la Procédure de résolution des litiges pédagogiques. Elle ou il peut également accompagner l'étudiant(e) vers le répondant, si l'étudiant(e) le souhaite.

2.2. ÉTAPES DU PROCESSUS

Étape n° 1 – L'étudiant(e) et l'enseignant(e) ouvrent le dialogue (trois jours ouvrables)

La discussion s'amorce en personne ou par écrit afin de faire état de la situation et de proposer des solutions permettant de résoudre le litige.

Conclusions possibles :

1. La situation se règle et le litige est terminé.
2. Le litige persiste et l'étudiant(e) demande à s'entretenir avec le répondant afin de passer à l'étape n° 2.

Un(e) étudiant(e) qui ne se sent pas en mesure de rencontrer son enseignant(e), de communiquer avec lui ou bien qui a assisté à un incident⁹ peut aller à l'étape n° 2 et demander un accompagnement. Le répondant devra documenter les raisons justifiant cette décision.

⁸ Voir la description du mandat du répondant à l'article 1.6.

⁹ À titre d'exemple, ce serait le cas d'un(e) étudiant(e) qui a assisté, pendant un cours, à un échange entre un ou des étudiants et l'enseignant(e), sans lui-même y participer.

Étape n° 2 – L'étudiant(e) s'entretient avec le répondant (trois jours ouvrables)

Le répondant a la responsabilité d'assister l'étudiant(e) qui remplit une déclaration. Il n'agira jamais à titre de conciliateur entre les parties.

Plus spécifiquement, il a les mandats suivants :

- recevoir l'étudiant(e) qui souhaite remplir une déclaration de litige pédagogique;
- l'informer de la procédure en place au Cégep de Sept-Îles et de son rôle dans ce processus;
- s'assurer de la recevabilité de sa déclaration¹⁰;
- accompagner l'étudiant(e) dans toutes les démarches liées à la procédure, incluant celles de l'étape n° 1;
- l'informer des différentes actions mises en place par le comité de prévention des litiges pédagogiques;
- représenter l'étudiant(e) si son anonymat est requis;
- veiller au respect des délais de procédure;
- assurer un suivi auprès de l'étudiant(e) deux et quatre semaines après qu'une solution commune acceptable ait été identifiée et acceptée par les parties;
- transmettre l'information au comité;
- ce faisant, s'assurer que l'étudiant(e) ne subit pas de préjudice;
- transmettre par écrit au comité l'ensemble des actions posées, aux fins de consignation au registre de suivi.

Conclusions possibles :

1. La déclaration est irrecevable. La procédure est terminée et n'est pas recensée au registre.
2. La déclaration est recevable et elle est transmise au comité.

Étape n° 3 – Le comité analyse la déclaration (cinq jours ouvrables)

Le comité prévoit deux rencontres hebdomadaires d'une durée d'une heure. S'il n'y a pas de déclaration active, le comité ne se réunit pas.

Le comité a les trois mandats suivants :

1. **Mandat de conciliation** — Il prend connaissance de la déclaration, en discute et, après consensus, détermine les actions à entreprendre pour aider à trouver une solution commune acceptable. Il doit consigner toutes les démarches et les résultats obtenus.

¹⁰ Voir l'article n° 1.10 pour la définition d'*Irrecevabilité de la déclaration*.

2. **Mandat de recommandation** — Si le mandat de conciliation n'a pas permis de trouver une solution commune acceptable ou si, après consensus, il juge que la conciliation n'est pas la solution à mettre de l'avant, le comité peut émettre des recommandations. Faisant l'objet d'un consensus, ces recommandations peuvent être variées et peuvent aller jusqu'à soumettre la situation à l'attention de la Direction des études. Le litige pédagogique se transforme alors en plainte et la Direction des études enquête¹¹.
3. **Mandat de suivi** — Deux et quatre semaines après le début des procédures, il effectue un suivi auprès de l'enseignant(e) concerné(e).

Lorsqu'une déclaration est active, le comité doit l'analyser et déterminer les actions à mettre en place. Comme le comité cumule trois mandats, son champ d'action est varié. Il peut notamment, par l'intermédiaire d'un(e) de ses membres ou collectivement, selon la situation, effectuer les actions suivantes :

- valider les éléments de la déclaration auprès des parties concernées;
- rencontrer séparément l'étudiant(e), l'enseignant(e) et le répondant de prévention des litiges pédagogiques;
- identifier des solutions acceptables communes et les proposer aux parties;
- tenir des rencontres de conciliation entre les parties;
- recommander des suivis avec une conseillère ou un conseiller pédagogique;
- recommander une intervention du supérieur immédiat;
- recommander une intervention du responsable de la coordination départementale;
- adresser la déclaration à la Direction des études pour qu'elle soit traitée comme une plainte¹².

Conclusions possibles :

1. La situation se règle et le litige est terminé.
2. Le litige persiste malgré les démarches de conciliation et les recommandations du comité. Ce dernier entreprend les démarches prévues à l'étape n° 4.

Le comité doit également consigner les actions posées dans le registre de suivi et informer le répondant des démarches accomplies. Celui-ci verra à tenir l'étudiant(e) informé(e) de l'avancement du dossier, conformément à ce qui est prévu dans son mandat de suivi.

Étape n° 4 – Le litige pédagogique se transforme en plainte et le dossier est transmis à la Direction des études (cinq jours ouvrables pour enclencher le processus d'enquête)

Dans le cas où les trois premières étapes n'ont pas permis de régler le litige, le comité rédige un rapport colligeant toutes les démarches qui ont été effectuées jusque-là. La déclaration de litige pédagogique est jointe au rapport, puis ces deux documents sont soumis à la Direction des études. Le dossier ainsi constitué

¹¹ Voir, ci-après, l'étape n° 4.

¹² Voir, ci-après, l'étape n° 4.

tient lieu de plainte formulée au nom de l'étudiant(e) ou de l'enseignant(e) qui a rempli une déclaration à l'étape n° 2.

Dans les cinq jours suivant la réception du dossier, la Direction des études analyse l'ensemble des actions posées lors de la mise en œuvre de la présente procédure, puis lance le processus d'enquête en rencontrant les parties impliquées pour clarifier et valider sa compréhension de la situation. Elle rend une décision dans les meilleurs délais possible. Tout en respectant l'esprit ainsi que les dispositions de la convention collective des enseignant(e)s, cette décision s'avère finale et exécutoire. La Direction des études communique sa décision à l'enseignant(e) concerné(e) et informe le comité quant à l'issue de sa démarche.

La conclusion générale est consignée au registre de suivi et transmise au répondant. Celui-ci informe l'étudiant(e), conformément à ce qui est prévu dans son mandat de suivi.

3. PROCESSUS DE SUIVI DES LITIGES PÉDAGOGIQUES

Chaque fin de session, la Direction des études adjointe au Service de l'organisation de l'enseignement planifie une rencontre réunissant le comité, le répondant et les aides pédagogiques individuels afin d'effectuer un suivi des différentes déclarations et de s'assurer que les litiges ont bien été réglés dans l'intérêt supérieur des parties.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA PROCÉDURE

À la fin de chaque session d'hiver, le comité de prévention des litiges pédagogiques se réunit et évalue l'application de la présente procédure. Le cas échéant, il transmet ses recommandations à la Direction des études qui veille à son actualisation.

Les membres de la commission des études, après analyse des amendements effectués, adoptent la Procédure de résolution des litiges pédagogiques révisée. La procédure et ses amendements entrent en vigueur le jour de leur adoption à la commission des études.

Une fois adoptée, la procédure révisée est transmise aux étudiant(e)s, aux enseignant(e)s et au comité de prévention des litiges pédagogiques.

ADOPTÉE PAR LA DIRECTION DES ÉTUDES LE 21 NOVEMBRE 2006
RÉVISÉE PAR LA DIRECTION DES ÉTUDES LE 30 JANVIER 2007
RÉVISÉE PAR LA DIRECTION DES ÉTUDES LE 2 DÉCEMBRE 2008
RÉVISION ADOPTÉE À LA COMMISSION DES ÉTUDES LE 31 AOÛT 2022