



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 18 octobre 2023

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, puis par l'enseignant(e) concerné(e). Une fois rempli par toutes les parties prenantes, 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. PLAINTÉ

Constat d'un conflit ou d'un contentieux persistant non résolu fait par un(e) étudiant(e) ou le comité de prévention des litiges pédagogiques.

¹ Voir ci-après pour la définition.

² Idem.

³ Idem.

Dans le cas d'une plainte étudiante, celle-ci peut être portée à titre individuel ou collectif. Elle est traitée par la Direction des études et ne peut être acheminée à cette dernière que si l'étudiant(e) a préalablement rencontré la répondante ou le répondant de prévention des litiges pédagogiques pour s'assurer d'avoir considéré sérieusement l'ensemble des options.

Dans le cas d'une plainte déposée par le comité de prévention des litiges pédagogiques, celle-ci est traitée par la Direction des études et ne peut lui être acheminée que si le comité a préalablement traité la situation litigieuse au regard de la déclaration.

1.7. 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 notamment à :

- recevoir l'étudiant(e) qui souhaite effectuer une déclaration de litige pédagogique ou une plainte;
- l'informer de la distinction entre une déclaration de litige pédagogique et une plainte;
- l'informer de la procédure à suivre;
- s'assurer de la recevabilité de la déclaration⁴ ou de la plainte;
- accompagner l'étudiant(e) dans sa démarche;
- 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.

1.8. 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 compagnons pédagogiques, c'est-à-dire trois enseignant(e)s qui ne figurent pas dans le registre de suivi⁶ (dans la mesure du possible, deux responsables de la coordination de leur département et un(e) troisième, qui sont nommé(e)s de façon conjointe par le Syndicat des enseignant(e)s et l'Association générale étudiante au 31 août de chaque année⁷ et dont la nomination est ensuite entérinée à la première séance de la commission des études de l'année scolaire), qui soutiennent les enseignant(e)s dans leur processus de rédaction et les informent quant à la procédure en cours;
- une conseillère ou un conseiller pédagogique de la DFC;
- un(e) représentant(e) de l'Association générale étudiante.

Tous les membres du comité signent un formulaire de confidentialité avant d'assumer leurs fonctions.

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.

1.9. REGISTRE DE SUIVI

Le registre de suivi est un document qui recense le type de conflits, indique le moment où les déclarations ont été soumises ainsi que 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, de recenser les différentes actions menées et d'archiver les déclarations de litige pédagogique. Seuls les membres du comité, hormis l'étudiant(e), ont accès aux informations contenues dans ce document. Ils doivent signer un formulaire de confidentialité avant de se voir autoriser un accès en lecture seulement.

1.10. 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;
- 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(e).

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). L'étudiant(e) peut décider de retirer sa déclaration ou sa plainte si elle ou il n'est pas rassuré(e) par les moyens qui seront déployés.

1.11. 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.

Une déclaration doit être déposée dans les quinze jours ouvrables suivant la fin de la session où l'étudiant(e) a suivi le cours concerné par un litige pédagogique. Le répondant peut, selon le cas, prendre la décision de soumettre une déclaration qui dépasserait les quinze jours ouvrables au comité (pour une déclaration) ou à la Direction des études (pour une plainte). Ceux-ci détermineront s'ils donnent suite à la démarche de l'étudiant(e).

⁸ Voir la description du mandat du répondant à l'article 1.7.

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.

Durant la période estivale, les démarches sont suspendues jusqu'au retour du répondant ou des membres du comité de prévention des litiges pédagogiques.

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 et l'indiquer dans le formulaire de déclaration.

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 ou déposer une plainte;
- 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 ou de sa plainte¹¹;

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.

¹⁰ Voir l'article n° 1.11 pour la définition d'*Irrecevabilité de la déclaration*.

¹¹ Dans le cas d'une plainte, celle-ci sera transmise à la Direction des études et le processus la concernant prévu à l'étape n° 4 s'applique.

- accompagner l'étudiant(e) dans toutes les démarches liées à la procédure, incluant celles de l'étape n° 1;
- suivre les étapes identifiées dans le processus de réception d'une déclaration de litige pédagogique servant à effectuer la collecte d'information¹²;
- 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 jugée irrecevable et l'étudiant(e) est en accord avec la décision du répondant. La procédure est terminée et n'est pas recensée au registre.
2. La déclaration est jugée irrecevable et l'étudiant(e) est en désaccord avec la décision du répondant. La déclaration est transmise directement au comité pour évaluer sa recevabilité :
 - Si elle est jugée recevable par le comité, le processus de réception d'une déclaration est enclenché.
 - Si elle est jugée irrecevable, la procédure est terminée et n'est pas recensée au registre. L'étudiant(e) est informé(e) par le répondant.
3. La déclaration est recevable et la procédure de réception d'une déclaration est enclenchée.

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

Le comité prévoit une rencontre hebdomadaire d'une durée d'une heure. S'il n'y a pas de déclaration active, le comité ne se réunit pas. Au besoin, des rencontres supplémentaires peuvent être organisées. Advenant l'absence prolongée d'un membre permanent du comité, le Collège veillera à nommer rapidement un substitut. En attendant la nomination du substitut, l'autre membre permanent assure le fonctionnement du comité.

Le comité a les mandats suivants :

Mandat de recommandation

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. Le comité émet des recommandations. Faisant l'objet d'un consensus, ces recommandations peuvent être variées et peuvent aller jusqu'à soumettre la

¹² Voir Annexe 1.

situation à l'attention de la Direction des études. Le litige pédagogique se transforme alors en plainte et la Direction des études enquête¹³.

Mandat de suivi

Deux et quatre semaines après le début des procédures, il effectue un suivi auprès de l'enseignant(e) et de l'étudiant(e) concerné(e)s, hormis en période estivale.

Lorsqu'une déclaration est active, le comité doit l'analyser et déterminer les actions à mettre en place. 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 plainte¹⁴.

Conclusions possibles :

1. La déclaration est jugée irrecevable. La procédure est terminée et n'est pas recensée au registre.
2. La déclaration est jugée recevable, la situation se règle et le litige est terminé.
3. Le litige persiste malgré les démarches du comité. Ce dernier prend la décision de tenter à nouveau une approche avec l'enseignant(e) concerné(e) ou entreprend les démarches prévues à l'étape n° 4. La décision du comité est transmise à l'étudiant(e), qui donne ou non son accord pour poursuivre les démarches.

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) et son API informé(e)s de l'avancement du dossier, conformément à ce qui est prévu dans son mandat de suivi.

Si l'enseignant(e) donne son consentement, les conclusions de la démarche pourront être partagées au répondant réussite du programme par le biais de l'API. Si l'enseignant(e) ne donne pas son consentement, l'API ne peut pas partager les conclusions de la démarche avec le répondant réussite du programme.

¹³ Voir, ci-après, l'étape n° 4.

¹⁴ Voir, ci-après, l'étape n° 4.

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 et que le comité décide d'aller vers l'étape n° 4, 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 tient lieu de plainte formulée au nom de l'étudiant(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

Au fur et à mesure de la session, le répondant de prévention des litiges pédagogiques rencontre individuellement les API afin de présenter l'ensemble de ses interventions inhérentes à son rôle dans la présente procédure, en respectant, le cas échéant, la confidentialité des informations des enseignant(e)s impliqué(e)s. Les directions adjointes des études et le répondant se rencontrent à la fin de chaque session afin de faire le point sur les différentes démarches qui ont eu cours durant la session.

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
RÉVISION ADOPTÉE À LA COMMISSION DES ÉTUDES LE 18 OCTOBRE 2023

ANNEXE 1

Processus de réception d'une déclaration de litige pédagogique

- 1- L'étudiant(e) rencontre la répondante ou le répondant de prévention des litiges pédagogiques.
- 2- Conjointement, ils remplissent la déclaration et la remettent au directeur adjoint des études responsable des Services aux étudiants (SAÉ).
- 3- Le directeur adjoint des études (SAÉ) reçoit la déclaration, établit les objets du litige et les consigne dans le Formulaire d'analyse du comité de prévention des litiges.
- 4- Le directeur adjoint des études (SAÉ), par le biais de l'adresse courriel comitelitige@cegepsi.ca, transmet le formulaire à l'enseignant(e) concerné(e) dans le but de faire une cueillette d'information avant de présenter la déclaration au comité de prévention. Il ajoute les compagnons pédagogiques en copie conforme à l'envoi.
- 5- L'enseignant(e) qui reçoit le formulaire dispose de deux jours ouvrables pour expliquer sa vision de la situation et transmettre le tout à l'adresse comitelitige@cegepsi.ca. Il peut également, s'il le préfère, aller voir directement un des compagnons pédagogiques nommés dans le courriel de transmission du Formulaire d'analyse pour expliquer de vive voix sa vision de la situation et remplir la section avec l'un des compagnons. Si aucune réponse n'est reçue dans les deux jours ouvrables, le directeur adjoint des études responsable du Service de l'organisation de l'enseignement (SOE) effectue une relance auprès de l'enseignant(e). Une réponse doit être donnée dans les deux jours ouvrables qui suivent.
- 6- Dès que les deux versions sont disponibles, le directeur adjoint des études (SAÉ) convoque le comité de prévention des litiges pédagogiques pour présenter l'ensemble de l'information. Des discussions ont lieu pour déterminer les recommandations à émettre.
- 7- Le comité émet ses recommandations.
- 8- Les recommandations du comité sont transmises à l'enseignant(e) par le directeur adjoint des études responsable du Service de l'organisation de l'enseignement (SOE). L'enseignant(e) est informé(e) qu'il peut inviter le syndicat à la rencontre de présentation. Comme l'objectif de la démarche est de trouver des solutions viables pour les deux parties concernées, il est possible que durant cette rencontre, d'autres solutions émergent ou que certaines recommandations soient modifiées. Dans tous les cas, le directeur adjoint des études (SOE) transmet les conclusions de cette rencontre aux membres du comité.
- 9- Les conclusions de la rencontre sont également transmises à la répondante ou au répondant de prévention des litiges. Elle ou il transmet les recommandations à l'étudiant(e) et à l'aide pédagogique individuel responsable du programme, selon les modalités prévues dans la procédure.
- 10- La répondante ou le répondant effectue le suivi avec l'étudiant(e), conformément à ce qui est inscrit dans la procédure. Le directeur adjoint des études (SOE) effectue le suivi avec l'enseignant(e), dans les délais indiqués dans la procédure.