

Procédure de résolution des litiges pédagogiques

PRÉAMBULE

Un des rôles à l'enseignement supérieur est de responsabiliser les individus à une saine vie en société. Le CNDF reconnaît que le maintien d'une relation de confiance entre les personnes étudiantes et les professeurs est une condition essentielle à la réalisation de sa mission première qui est de former et de diplômé une relève citoyenne qualifiée. La présente procédure vise à permettre la résolution de manière efficace des litiges d'ordre pédagogique en outillant les acteurs de ces litiges, personnes étudiantes comme les personnes professeurs. Elle constitue une étape obligatoire du processus de gestion des plaintes étudiantes.

1. OBJECTIFS

- Informer les individus concernés et les accompagner dans le processus de traitement des différends, à l'intérieur des balises réglementaires du CNDF;
- Permettre aux différentes parties prenantes d'exercer leurs responsabilités respectives;
- Assurer le respect des exigences de confidentialité;
- Favoriser le règlement des litiges entre les personnes concernées;
- Favoriser un processus de traitement des litiges objectif, neutre et constant;
- Mettre en place un processus simple, rapide et efficace.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tout litige qui survient entre une personne étudiante et une professeure ou un professeur dans le cadre de la relation pédagogique et de l'enseignement, et ce, autant à l'enseignement régulier qu'à la formation continue.

3. CADRE DE RÉFÉRENCE

La présente procédure est établie en considérant notamment le cadre suivant :

- Le projet Éducatif

- La Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA);
- La politique concernant les règles de vie des étudiants (SAÉ-5);
- La convention collective applicable au corps professoral.

4. DÉFINITIONS

4.1 Comité de conciliation

Instance composée de personnes représentantes de la direction et des services d'aide psychosocial chargée d'analyser un litige pédagogique et de favoriser une résolution équitable entre les parties, dans le respect des règles institutionnelles et des droits de chacun et de chacune.

4.2 Comité d'analyse

Instance mandatée pour examiner un litige non résolu à l'étape de la conciliation. Il évalue les faits, les documents et les positions des parties afin de formuler une recommandation éclairée à la direction sur le traitement de celui-ci.

4.3 Corps professoral

Ensemble du personnel enseignant

4.4 Litige

Désaccord, insatisfaction ou encore conflit portant généralement sur des droits, des obligations ou encore des faits.

Sont notamment inclus : tout ce qui est relatif à l'interprétation des règles en lien avec l'évaluation, à la qualité de l'enseignement, aux exigences du cours, aux problèmes de communication, à l'enseignement de sujets sensibles et à l'application de la PIÉA. Sont également inclus les litiges de nature pédagogique qui ne sont pas traités (ou visés) par un autre document institutionnel.

4.5 Personne étudiante

Personne admise au CNDP dans une formation offerte dans un programme d'études collégiales (DEC ou AEC), qu'il s'agisse du secteur régulier ou de la formation continue. Sont inclus également des personnes participant à un programme d'échange, des stagiaires ainsi que des personnes étudiantes en commandite provenant d'autres établissements d'enseignement.

4.6 Plainte

Expression formelle d'insatisfaction, d'un mécontentement ou de réclamation déposée par une personne à l'encontre d'une autre personne, d'une organisation, d'une institution ou d'un système. Elle signale qu'un individu estime avoir subi un préjudice,

un tort, par exemple qu'une norme, une règle ou un accord n'a pas été respecté en sa défaveur.

4.7 Professeur – professeure

Membre du personnel enseignant offrant un ou des cours crédités.

4.8 Sujet sensible

Un thème, une question ou un domaine qui est susceptible de provoquer des émotions fortes, de la gêne, de l'inconfort chez certaines personnes ou groupes. Ces réactions peuvent être dues à des facteurs personnels, culturels, religieux, politiques, historiques ou sociaux.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Direction des études

La Direction des études assume les rôles et responsabilités suivants :

- Diffuser la présente procédure auprès des personnes étudiantes et du corps professoral.
- Veiller à l'application, à l'évaluation et à la mise à jour de la présente procédure.

5.2 Directrices adjointes des études

(Responsable du Service de la pédagogie et des programmes, Responsable des Services de la formation continue et de la vie étudiante)

Réception et orientation des signalements : Être un point de contact initial pour les étudiants et les étudiantes souhaitant signaler un litige, évaluer la nature du problème et orienter vers la procédure appropriée.

5.3 Coordonnateur des départements et des programmes

Informer les personnes étudiantes ainsi que le corps professoral de la présente procédure et des différentes politiques selon la situation en jeu.

Guider et orienter les étudiantes et les étudiants et les professeures et professeurs dans leurs démarches de façon neutre et objective.

5.4 Personnes étudiantes

Signaler rapidement et clairement les situations de litige pédagogique en suivant la procédure établie.

Accueillir de manière constructive la démarche de résolution proposée dans la procédure en tout respect des individus et de leurs prérogatives respectives.

Collaborer activement aux étapes de dialogue, de conciliation ou d'enquête, fournir les informations nécessaires et exprimer leurs attentes.

Se conformer aux étapes de la procédure et respecter les délais établis.

Afficher un désir réel de résoudre un désaccord par une démarche civile légitime.

5.5 Professeure ou professeur

Signaler rapidement et clairement les situations de litige pédagogique en suivant la procédure établie.

Accueillir de manière constructive la démarche de résolution proposée dans la procédure en tout respect des individus et de leurs prérogatives respectives.

Collaborer activement aux étapes de dialogue, de conciliation ou d'enquête, fournir les informations nécessaires et exprimer leurs attentes.

Se conformer aux étapes de la procédure et respecter les délais établis.

Afficher un désir réel de résoudre un désaccord par une démarche civile légitime.

5.6 Syndicat

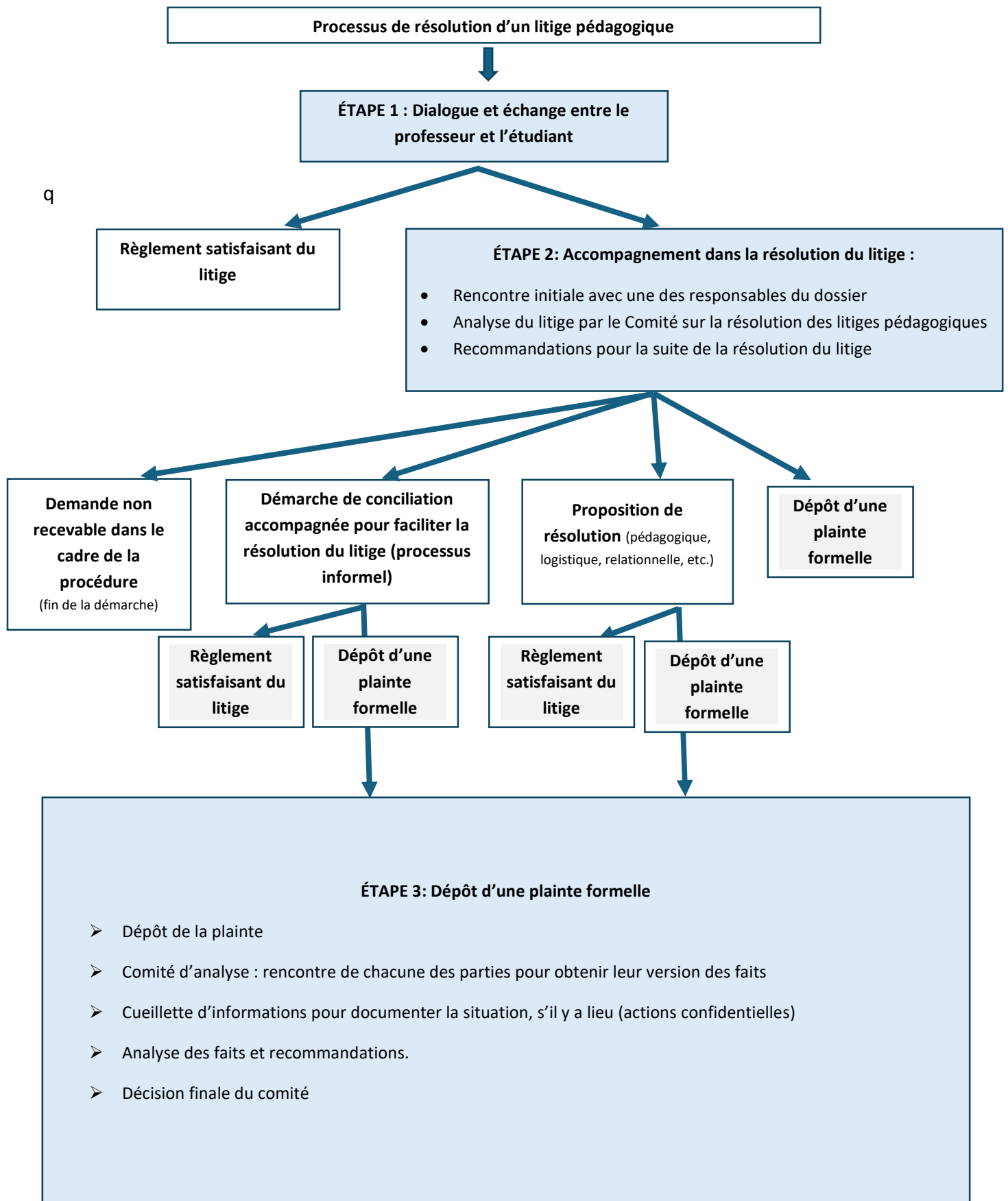
Informer ses membres de la procédure.

Accompagner la professeure ou le professeur qui en fait la demande, dans la démarche de résolution du litige.

5.7 Association étudiante

Informer ses membres de la procédure.

Accompagner, l'étudiante ou l'étudiant qui en fait la demande, dans la démarche de résolution du litige.



6. Processus de signalement d'un litige pédagogique

Lorsqu'une personne vivant une situation présentant un litige pédagogique veut la signaler dans un objectif de résolution, voici les étapes à suivre:

Remarque : la personne ayant fait la demande de résolution de litige pédagogique peut mettre fin en tout temps à l'une ou l'autre des étapes de la procédure.

La personne ayant déposé une plainte peut, à n'importe quel moment, être accompagné d'un accompagnateur ou une accompagnatrice.

ÉTAPE 1: Dialogue et échange entre le professeur ou la professeure et la personne étudiante

➤ Rencontre préalable à la résolution du litige: planifier une rencontre en personne avec la professeure ou le professeur ou l'étudiante ou l'étudiant impliqué dans la situation de litige pédagogique:

- Prendre le temps de préparer sa rencontre pour favoriser le dialogue et rétablir le lien de confiance entre les personnes: nommer les faits, les motifs du différend, expliquer ses attentes, préciser ses questions;
- Proposer des solutions dans un esprit d'écoute et d'échange constructif. Recherche de solutions conjointes;
- Planifier un moment qui favorise l'échange. Éviter de tenter de régler la situation en classe, devant les autres personnes ou dans un moment ou un lieu inapproprié (ex.: dans le corridor à la pause);

=> **Attention:** cette **étape est essentielle** à la résolution de tout litige et à la poursuite des étapes ultérieures à la situation. Si pour une raison exceptionnelle où la nature de la situation fait en sorte qu'il est impossible de réaliser cette étape, la personne devra apporter des justificatifs qui seront évalués par le comité de conciliation. Exemples d'exceptions où l'Étape 1 pourrait être omise: situation de harcèlement psychologique, être témoin d'un incident violent.

ÉTAPE 2: Accompagnement dans la résolution du litige

Cette étape et les suivantes doivent être réalisées avec toute la diligence possible.

2.1 : Rencontre avec une personne responsable du dossier

Si l'Étape 1 (*Dialogue et échange entre la professeure ou le professeur et l'étudiante ou l'étudiant*) n'a pas permis de résoudre la situation :

2.1.1 **Prendre rendez-vous** avec l'une des responsables de la Procédure de résolution des litiges pédagogiques:

- Directrice adjointe des études (responsable du Service de la pédagogie et des programmes): Anne-Marie Duval (duvalam@cndf.qc.ca) ou par MIO;
- Directrice adjointe des études (responsable des Services de la formation continue et de la vie étudiante): Mélissa Simard (simardm@cndf.qc.ca) ou par MIO;

2.1.2 **Présentation et précision de l'objet du litige** avec la responsable. Cette démarche sans être une démarche écrite officielle amène la personne à apporter des précisions sur les faits à réfléchir à la situation, les attentes et sur la résolution recherchée.

2.1.3 **Rôle de la personne responsable** dans le traitement initial de la situation :

- Accueillir et écouter la personne pour analyser et bien comprendre la situation et évaluer sa recevabilité;
- Donner toutes les informations nécessaires à la personne sur la Procédure et la poursuite de l'accompagnement dans la résolution du litige;
- S'assurer du bon déroulement des démarches à mettre en place;
- Communiquer avec le comité de conciliation pour la poursuite de l'accompagnement;
- Offrir du soutien psychosocial à la personne qui fait la demande si elle le souhaite, pour l'accompagner sur le plan personnel tout au long de sa démarche.

Exemples de situations qui ne sont pas recevables dans le cadre de la présente Procédure :

- *Situation en lien avec les violences à caractère sexuel, le harcèlement psychologique ou la révision de note. La personne est alors référée aux procédures prévues par d'autres politiques.*
- *Situation grave et urgente qui doit être traitée immédiatement par des intervenants externes au collège;*

- *L'Étape 1 (Dialogue et échange entre le professeur et l'étudiant) a été sautée et aucune tentative de recherche de solution n'a été réalisée préalablement.*
- *La situation ne s'appuie pas sur des faits observables.*
- *Etc.*

2.2 Analyse du litige par le Comité de conciliation

2.2.1 Composition du comité :

- Les deux directrices adjointes des études ;
- Toute autre personne dont l'expertise peut être utile et pertinente à la résolution du litige, selon la nature de la situation en cause.

2.2.2. Le rôle du comité est de:

- Analyser la situation de façon préliminaire à partir des informations reçues de la personne faisant appel à cette procédure;
- Recommander des actions pouvant permettre la résolution du litige, selon l'analyse qui a été effectuée de la situation, la nature ou les caractéristiques de la situation.
- Donner toutes les informations nécessaires pour que la personne puisse prendre une décision quant à la suite du processus.
- Mettre en place les recommandations, selon la décision de la personne qui fait une demande.
- Clore le dossier s'il y a résolution du litige pédagogique ou si la personne ayant déposé une demande souhaite retirer sa demande.
- Autoriser que certaines étapes n'aient pas lieu, au regard des justificatifs soumis.

2.2 Recommandations pour la suite de la résolution du litige

Quatre types de recommandations peuvent être formulées par le comité :

2.2.1 Clore le dossier en raison d'une demande non recevable dans le cadre de la procédure

- Si la demande déposée ne cadre pas avec l'objectif de la présente procédure, le dossier de résolution de litige pédagogique sera fermé et la demande pourra être:
 - Redirigée vers une autre politique ou un autre processus de résolution selon la nature de la problématique (ex.: politique sur le harcèlement, les violences à caractère sexuel, la révision de note, un appel pour une situation de plagiat, etc.)

- Redirigée vers des intervenants externes au CNDF, selon la nature de la situation (ex.: policiers, ressources communautaires, etc.);
- Si la rencontre initiale n'a pas eu lieu et qu'aucun justificatif recevable n'a été transmis pour l'expliquer, le dossier sera fermé.

2.2.2 Proposer une démarche de conciliation accompagnée pour faciliter la résolution du litige

- Le comité peut proposer d'accompagner la personne dans la résolution du litige pédagogique de façon plus informelle, dans une perspective de soutien pour faciliter le dialogue, la recherche de solutions constructives et le rétablissement du climat de confiance entre les parties. La démarche de conciliation est volontaire et se déroule généralement ainsi :
 - Rencontre des deux parties séparément pour préparer la rencontre de conciliation;
 - Rencontre de conciliation entre les parties pour faciliter l'écoute et la communication, permettre à chacun d'exprimer son point de vue dans un cadre neutre. La rencontre de conciliation est accompagnée d'une personne compétente qui n'est pas impliquée dans le litige et qui assure l'animation de la rencontre.
- Aucune note ou aucun écrit n'est produit à partir de cette rencontre qui est complètement confidentielle. Il s'agit d'une rencontre d'échange dans le but de faciliter la communication et d'arriver à un règlement satisfaisant pour les parties.
- Si la personne ayant déposé une demande n'est pas satisfaite de la résolution de la rencontre de conciliation, elle peut déposer une plainte formelle (voir Étape 3).

2.2.3 Proposer des solutions pouvant faciliter la résolution du litige

- Dans le cadre de la rencontre de conciliation, des solutions peuvent être proposées par l'un ou l'autre des partis ou par l'intervenante. Ces propositions font l'objet de discussions dans la perspective de recherche d'une solution, si possible.
- À cette étape, il s'agit toujours de propositions qui sont acceptées sur une base volontaire par les parties. L'objectif est de trouver des moyens de rétablir le climat de confiance et de résoudre ensemble une situation.
- Si les propositions sont acceptées par les personnes impliquées et contribuent à la résolution du litige, le dossier pourra être fermé.

- Si la personne ayant déposé une demande n'est pas satisfaite de la résolution du litige à la suite des solutions proposées par le comité, elle peut abandonner sa demande ou déposer une plainte formelle (voir Étape 3).

2.2.4 Déposer une plainte formelle

- Après la première rencontre avec la personne qui a déposé la demande, le comité peut, recommander directement que la demande suive le processus de plainte, sans autres démarches préalables. Il s'agit de situation exceptionnelle analysée au cas par cas.
- La recommandation du comité est sans appel dans ce cas.

ÉTAPE 3: Dépôt d'une plainte formelle

Au terme de l'Étape 2 *d'Accompagnement dans la résolution du litige*, si la personne ayant effectué la demande juge que le litige n'est pas résolu à sa satisfaction, elle peut déposer une plainte formelle.

- La plainte formelle doit être faite par écrit et contenir une description fidèle de l'ensemble des événements incluant les dates, les circonstances et, le cas échéant, le nom de tout témoin. Elle est signée par la personne impliquée qui la dépose et en autorise la divulgation à la personne mise en cause => la plainte doit être déposée via le formulaire sous l'onglet Droits de recours et plaintes/Plaintes sur le site Web du collègue.
- Un **comité d'analyse** est formé par la Direction des études qui traitera la plainte. Ce comité est composé de deux cadres, non impliqués dans la situation, ainsi que tout autre personne dont l'expertise peut être utile et pertinente à l'analyse et au règlement de la plainte, selon la nature de la situation en cause.
- Les personnes impliquées dans le litige sont rencontrées à tour de rôle pour obtenir la version des faits de chacun. D'autres personnes (ex. : témoins, intervenants, etc.) pourraient être consultées pour compléter l'analyse de la plainte.

- Une cueillette d'informations complémentaire pour documenter la situation pourrait être effectuée, selon les besoins (documents pertinents, etc.)

Le traitement de la plainte est confidentiel, mais non anonyme. La personne qui dépose une plainte doit mentionner son nom qui sera communiqué à la personne visée. Seules les personnes impliquées dans le processus de résolution du litige seront informées.

- Analyse de la plainte : l'ensemble des faits et des documents recueillis sont analysés. Des recommandations sont émises à la suite de cette étape.
- Le dossier de la plainte est consigné par écrit et conservé à la direction des études.
- La décision du comité d'analyse concernant les suites à donner à la plainte est finale et sans appel.
- Le processus doit être amorcé dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Si un comité d'analyse est formé, ce dernier doit procéder dans le meilleur délai possible. Dans l'éventualité où des événements hors de contrôle ne permettent pas de respecter des délais raisonnables, le comité en informe la personne plaignante et la personne mise en cause.

Dernière mise à jour – novembre 2025