



COLLÈGE
MONTMORENCY

PROCÉDURE INSTITUTIONNELLE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

ENTRE LES MEMBRES DU CORPS PROFESSORAL ET LES ÉTUDIANTES/ÉTUDIANTS

DIRECTION DES ÉTUDES

Avril 2013
(révisée en août 2014)

PRÉSENTATION

La *Procédure institutionnelle de règlement des litiges*, dans sa première version, a été rédigée en 1996. Un guide d'application destiné aux personnes susceptibles d'intervenir tout au long du processus de règlement des litiges a aussi été produit à l'époque. Ce guide s'adresse particulièrement aux responsables de la coordination départementale, aux membres du corps professoral, aux représentantes et représentants de l'AGEM, aux conseillères et conseillers pédagogiques du Service de la formation continue et à toute personne concernée par la résolution de litiges entre professeurs et étudiants.

Le présent document contient :

- La procédure institutionnelle de règlement des litiges
- Le guide d'application de la procédure institutionnelle de règlement des litiges

OBJECTIFS

La procédure et le guide qui l'accompagne ont comme objectif d'informer les personnes concernées sur leur rôle et leur responsabilité, sur la nature des litiges à régler, sur les pistes d'intervention possibles et sur les moyens disponibles pour rétablir rapidement les activités d'apprentissage perturbées ou interrompues par un litige.

PROCÉDURE INSTITUTIONNELLE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

La procédure décrite dans le présent document s'adresse tant aux étudiantes ou aux étudiants qu'aux membres du corps professoral. À chaque étape, la procédure indique la démarche à entreprendre **pour les étudiants** qui ont un litige avec leur professeur et décrit la démarche à suivre **pour les membres du corps professoral** qui éprouvent des difficultés face à l'attitude ou au comportement problématique d'un ou de plusieurs étudiants.

Il faut toutefois prendre note que le Collège s'est doté d'une *Politique pour contrer le harcèlement* et d'une *Politique sur la qualité du milieu de vie*. Selon la nature de la situation à traiter, il est possible que ce soit l'une ou l'autre de ces politiques qui s'applique en lieu et place de la présente procédure. Dans certains cas, il se pourrait également que les articles 5.5 *La révision de notes* et 5.6 *Le plagiat, la fraude* de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* s'appliquent en lieu et place de la présente procédure.

Puisque la présente procédure a pour objectif de rétablir le plus rapidement possible la communication et les activités d'apprentissage perturbées ou interrompues en raison d'un problème, il est essentiel d'en respecter les étapes.

La *Procédure institutionnelle de règlement des litiges* est sous la responsabilité de la Direction des études.

Étape 1 D'abord, discuter du problème avec la personne concernée.

Démarche à entreprendre par l'étudiante ou l'étudiant	Démarche à entreprendre par la professeure ou le professeur
L'étudiant doit rencontrer son professeur au bureau de ce dernier ou dans un autre lieu favorisant le calme et la confidentialité afin de discuter du problème. Dans le cas où l'étudiant n'a pu rencontrer son professeur, il doit prendre rendez-vous avec celui-ci. La demande de rendez-vous peut être faite par courriel ou par téléphone.	Le professeur doit convoquer, à son bureau ou dans un endroit propice à la discussion, l'étudiant en cause dans un litige en lui fixant un rendez-vous durant une période de disponibilité commune. Cette rencontre permettra aux deux parties de discuter du problème dans une atmosphère favorisant le calme et la confidentialité.

Note : *S'il s'agit d'un litige entre un groupe et un membre du corps professoral, et que le groupe est constitué de plus de cinq personnes, deux représentants devront être nommés pour représenter le groupe et parler en son nom.*

Étape 2 En l'absence de solution, prendre rendez-vous avec la personne responsable de la coordination du département auquel le professeur est rattaché à l'enseignement régulier ou avec le conseiller pédagogique responsable du programme au Service de la formation continue.

Démarche à entreprendre par l'étudiante ou l'étudiant	Démarche à entreprendre par la professeure ou le professeur
<p>À l'enseignement régulier Si la difficulté persiste, l'étudiant doit prendre rendez-vous, de la même façon qu'à l'étape précédente, avec le coordonnateur du département auquel le professeur est rattaché. Cette personne verra à traiter la plainte selon la procédure départementale en vigueur.</p> <p>* L'étudiant du secteur régulier peut à cette étape se faire accompagner d'un représentant de l'AGEM.</p> <p>À la formation continue L'étudiant doit prendre rendez-vous avec le conseiller pédagogique responsable de son programme.</p>	<p>À l'enseignement régulier Si la difficulté persiste, le professeur doit informer la personne responsable de la coordination départementale des difficultés rencontrées afin que des mesures puissent être prises pour corriger la situation.</p> <p>À la formation continue Le professeur doit prendre rendez-vous avec le conseiller pédagogique responsable de son programme.</p>

Étape 3 Si le problème n'est toujours pas résolu à la satisfaction des deux parties, une demande de règlement d'un litige est déposée au Service des programmes et de l'enseignement ou au Service de la formation continue.

Démarche à entreprendre par l'étudiante ou l'étudiant	Démarche à entreprendre par la professeure ou le professeur
<p>À l'enseignement régulier Si le litige n'est toujours pas réglé, l'étudiant doit déposer une demande de règlement d'un litige au Service des programmes et de l'enseignement, soit par courriel à l'adresse indiquée sur le formulaire, soit en personne. Après avoir pris connaissance de la demande, la direction adjointe des études responsable du département communique avec l'étudiant et s'entend avec lui sur la solution à mettre en place.</p> <p>* L'étudiant du secteur régulier peut à cette étape se faire accompagner d'un représentant de l'AGEM.</p> <p>À la formation continue L'étudiant doit déposer sa demande à la direction du Service de la formation continue, soit par courriel à l'adresse indiquée sur le formulaire, soit en personne. Après avoir pris connaissance de la demande, la personne responsable du traitement des litiges communique avec l'étudiant.</p> <p>À cette étape, une description écrite de la demande est exigée. L'étudiant doit remplir le formulaire approprié à la situation disponible dans Col.NET dans la section Liens / Formulaires-Réclamations et plaintes.</p> <p>Formulaire de règlement de litige entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un étudiant et un professeur • Un groupe d'étudiants et un professeur 	<p>À l'enseignement régulier Si le litige n'est toujours pas réglé, le professeur doit faire appel à la direction adjointe des études responsable de son département au Service des programmes et de l'enseignement et s'entendre avec elle sur la solution à mettre en place.</p> <p>À la formation continue Le professeur doit prendre rendez-vous avec la direction du Service de la formation continue.</p> <p>À cette étape, une description écrite de la demande est exigée.</p>

Note : Dans des cas exceptionnels, où la nature du problème fait en sorte qu'il est impossible de franchir les étapes 1 et 2, il est possible de prendre rendez-vous directement avec la direction adjointe des études responsable du département au Service des programmes et de l'enseignement ou avec la direction du Service de la formation continue, selon le cas.

GUIDE D'APPLICATION

NATURE DES LITIGES

Les litiges doivent être traités différemment selon leur nature, mais toujours dans la perspective de rétablir le plus rapidement possible la communication et les activités d'apprentissage perturbées. Certains trouvent une solution à partir des procédures déjà décrites dans le cadre de mise en œuvre des politiques du Collège. La politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, celle pour contrer le harcèlement et celle liée à la qualité du milieu de vie en sont des exemples. Chaque politique prévoit les mécanismes d'intervention possibles et les procédures à suivre en cas de litige. La procédure institutionnelle de règlement des litiges entre les membres du corps professoral et les étudiantes ou les étudiants s'applique dans tous les autres cas.

Nous pouvons dégager trois grandes catégories de litiges :

1. Liés à la personnalité et à l'attitude des personnes impliquées

Exemples :

- comportement problématique
- problème de communication
- indiscipline

2. Liés à la pédagogie

Exemples :

- nature et fréquence des évaluations
- exigences liées au contenu du cours
- méthodes d'apprentissage utilisées
- compétence reliée à la discipline enseignée

3. Liés à l'organisation

Exemples :

- modalité d'application de certaines règles (enseignement régulier et formation continue)
- environnement particulier d'apprentissage (stage, projet de fin d'études, ATE, Sport-Études, etc.)

PISTES D'INTERVENTION À CHAQUE ÉTAPE DE LA PROCÉDURE

Les pistes d'intervention qui suivent s'adressent tant aux intervenants de l'enseignement régulier qu'à ceux de la formation continue.

ÉTAPE 1 – D’ABORD, DISCUTER DU PROBLÈME AVEC LA PERSONNE CONCERNÉE

Les litiges trouvent souvent leur origine dans une mauvaise perception ou dans un manque de communication. Afin de minimiser le risque entourant les litiges et d’établir un lien de communication efficace, il est essentiel de responsabiliser les étudiants et de faire en sorte que ces derniers soient sensibilisés à l’importance de discuter avec leur professeur concernant les difficultés rencontrées dans le cadre de leurs activités d’apprentissage. Dès le début du cours (possiblement lors de la présentation du plan de cours), les étudiants devraient être informés de toutes les exigences relatives aux cours ainsi que de la démarche à suivre en cas de difficultés. La compréhension mutuelle, d’une part des règles dictées par le professeur et d’autre part des difficultés rencontrées par les étudiants, devrait favoriser le développement d’une relation professeur-étudiant propice à la réalisation des activités et à l’atteinte des objectifs d’un cours.

▪ **Problème d’attitude ou de discipline**

Malgré la mise en place de mesures favorisant la communication, le professeur peut être appelé à régler des problèmes de comportement. Il est toujours recommandé d’avoir une discussion privée avec l’étudiant qui cause des problèmes. Vous pourrez alors mieux questionner son attitude, comprendre les éléments qui la provoquent et identifier les moyens à prendre pour corriger la situation. Si cette démarche s’avère infructueuse ou si vous êtes incapable de rétablir la communication, la deuxième étape de la procédure de règlement des litiges prévoit l’intervention de la personne responsable de la coordination départementale.

▪ **Problème de communication ou lié à l’organisation**

La nature particulière d’un litige lié à l’organisation ou à un important problème de communication peut inciter les étudiants à passer directement à la deuxième étape de la procédure sans en informer leur professeur. C’est alors le rôle de la coordination départementale de référer l’étudiant à son professeur ou, si nécessaire, d’informer personnellement le professeur de l’existence d’un problème tout en s’assurant de rétablir le climat propice à la réalisation des activités d’apprentissage. Même s’il est souvent difficile d’accepter que notre enseignement soit remis en question, il est important de faire preuve de transparence et d’ouverture d’esprit afin de permettre une meilleure compréhension du problème soulevé. Toutes les plaintes n’étant pas nécessairement fondées, une saine discussion permettra de clarifier rapidement une situation qui aurait pu dégénérer.

ÉLÉMENTS FAVORISANT LE RÈGLEMENT D’UN LITIGE À CETTE ÉTAPE

- Responsabilisation de l’étudiant : discussion franche pour trouver une solution.
- Écoute attentive des intervenants.
- Collaboration et soutien des responsables de département.
- Ouverture réelle à discuter du problème.

ÉTAPE 2 – EN L'ABSENCE DE SOLUTION AVEC LA PERSONNE CONCERNÉE

Prendre rendez-vous avec la personne responsable de la coordination du département auquel le professeur est rattaché à l'enseignement régulier ou avec le conseiller pédagogique responsable du programme au Service de la formation continue.

Cette étape prévoit l'intervention des responsables de département ou des conseillers pédagogiques responsable du programme au Service de la formation continue. Toutefois, à cette étape, chaque département peut se doter d'une procédure départementale. En effet, certains départements choisiront peut-être de former un comité pour intervenir dans le règlement des litiges alors que d'autres préféreront laisser cette responsabilité aux coordonnateurs de département. Il en va de même pour le Service de la formation continue. Quelle que soit la procédure choisie, les départements sont responsables des activités d'apprentissage et de la qualité de l'enseignement qui est dispensé par leurs membres. Ils tenteront de régler le litige de manière à rétablir le plus rapidement possible le climat propice à l'atteinte des objectifs. Grâce à leur vision d'ensemble, ces responsables sont souvent les mieux placés pour cerner un problème et identifier une solution équitable qui respecte les intérêts des parties en litige. Dans le cas du Service de la formation continue, c'est aux conseillers pédagogiques que revient ce rôle.

▪ **Premier niveau d'intervention**

Il peut arriver qu'une plainte soit présentée aux coordonnateurs de département ou au Service de la formation continue sans que le professeur en ait été informé. Les personnes responsables du règlement des litiges (coordination départementale à l'enseignement régulier ou conseiller pédagogique à la formation continue) se doivent d'intervenir dès qu'elles sont informées du litige. Selon les situations, elles peuvent dans un premier temps référer la plainte au professeur ou intervenir personnellement auprès de ce dernier. Toutefois, dans les deux, cas il sera indispensable d'effectuer un suivi leur permettant d'évaluer dans quelle mesure le litige a été réglé.

▪ **Deuxième niveau d'intervention**

En général, c'est à cette étape qu'un professeur fera appel à la coordination départementale pour régler un problème de comportement étudiant ou qu'un étudiant formulera sa plainte après en avoir discuté avec son professeur. Dans les deux cas, les coordonnateurs de département ou les comités désignés à cette fin ont la responsabilité d'intervenir auprès des étudiants afin de corriger les comportements indésirables ou d'intervenir auprès des professeurs pour s'assurer de la qualité de l'enseignement dont le département est responsable. Des engagements écrits peuvent être utilisés pour inciter les étudiants fautifs à modifier leur attitude et leur comportement ou pour explorer avec le professeur les différentes mesures susceptibles de rétablir le climat de confiance nécessaire aux apprentissages. Au Service de la formation continue, c'est le conseiller pédagogique qui intervient à cette étape.

ÉLÉMENTS FAVORISANT LE RÈGLEMENT D'UN LITIGE À CETTE ÉTAPE

- Responsabilisation des intervenants au sein du département.
- Étroite collaboration et transparence entre les personnes concernées.
- Existence d'une procédure départementale facilitant l'intervention en matière de problèmes de comportement.
- Ouverture réelle à discuter du problème soulevé et à y trouver une solution.
- Collaboration et soutien des responsables de département ou d'autres membres du département.

ÉTAPE 3 – SI LE PROBLÈME N’EST TOUJOURS PAS RÉSOLU

Si le problème n’est toujours pas résolu à la satisfaction des deux parties, une demande de règlement d’un litige est déposée au Service des programmes et de l’enseignement ou au Service de la formation continue.

Lorsque les deux premières étapes n’ont pas été suffisantes pour apporter une solution au problème, les étudiants, les membres du corps professoral ou les coordonnateurs de département peuvent faire appel à la direction adjointe des études responsable du département au Service des programmes et de l’enseignement. Cette dernière s’assurera, dans un premier temps, du respect de la procédure de règlement des litiges. Dans un deuxième temps, elle s’occupera de recueillir auprès des personnes concernées les informations nécessaires à une juste évaluation de la situation dans un contexte de décision.

Au Service de la formation continue, c’est la direction qui est responsable du traitement des litiges et qui intervient à cette étape.

Une formulation écrite de la plainte est exigée.

NATURE DE L’INTERVENTION SELON LE CAS

1. Litige lié à la personnalité et à l’attitude des personnes impliquées

Cas important d’indiscipline ou de comportement inacceptable

Après avoir recueilli l’information, la direction adjointe des études responsable du département convoquera l’étudiant concerné afin de discuter de la plainte formulée à son égard et de l’enjoindre par écrit, s’il y a lieu, de modifier son comportement pour éviter une annulation de son admission au Collège. Au besoin, une entente signée sera établie entre l’étudiant et la direction adjointe des études responsable du département. Selon la nature du comportement concerné, le traitement du problème pourra être référé à la direction du Service des affaires étudiantes et à la communauté en tant que responsable de l’application de la politique sur la qualité du milieu de vie. Il s’ajoutera la personne responsable de la Direction des ressources humaines dans les cas impliquant un membre du personnel.

Problème de perception et de communication

Toujours après avoir recueilli toute l’information disponible et de façon objective, la direction adjointe des études responsable du département prendra les moyens nécessaires pour rétablir le plus rapidement possible la relation professeur-étudiant de manière à ce que les activités d’apprentissage puissent reprendre dans les meilleures conditions possibles.

2. Litige lié à la pédagogie

Après avoir recueilli par écrit l'objet de la plainte, la direction adjointe des études responsable du département rencontrera le professeur visé par la plainte.

3. Litige lié à l'organisation

Avec l'aide des départements ou des services concernés, la direction adjointe des études responsable du département proposera une solution à mettre en place pour résoudre le problème.

Pour la formation continue, ces interventions relèvent de la direction du Service.

ÉLÉMENTS FAVORISANT LE RÈGLEMENT D'UN LITIGE À CETTE ÉTAPE

- Respect par les parties de la procédure de règlement des litiges.
- Qualité du suivi entrepris à chacune des étapes précédentes.
- Responsabilisation des étudiants et respect de l'entente signée, s'il y a lieu.
- Collaboration étroite entre le personnel enseignant et la direction adjointe des études responsable du département.
- Réelle volonté du professeur d'identifier un problème et capacité de s'engager dans la démarche de résolution de problème retenue.
- Collaboration des différents services concernés.

EN RÉSUMÉ

La procédure de règlement des litiges comprend trois étapes progressives toutes aussi importantes les unes que les autres (voir tableau 1 à la page suivante). Cette procédure permet aux étudiants et aux membres du corps professoral de faire connaître leur insatisfaction ou de demander le règlement d'un litige. Toutes les parties impliquées sont en droit de s'attendre à un engagement actif et à un respect des exigences, en conformité avec les normes du Collège, de la part de toutes les personnes concernées.

Cette procédure vise à assurer rapidement le traitement équitable des plaintes dans le respect des droits des personnes concernées et à apporter des solutions aux problèmes qui se posent dans le cadre de la relation pédagogique entre les étudiants et les membres du corps professoral. Elle nécessite toutefois un engagement réel dans une démarche de résolution de problème et une volonté de remise en question dans un but d'amélioration.

TABLEAU 1

RÉSUMÉ DE LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES ET DES INTERVENTIONS À CHAQUE ÉTAPE

ÉTAPE 1	ENSEIGNEMENT RÉGULIER	FORMATION CONTINUE
Étudiant	L'étudiant prend rendez-vous avec le professeur et le rencontre dans un lieu paisible et propice à la discussion.	L'étudiant prend rendez-vous avec le professeur et le rencontre dans un lieu paisible et propice à la discussion.
Professeur	Le professeur convoque l'étudiant et le rencontre dans son bureau ou dans un lieu paisible et propice à la discussion.	Le professeur convoque l'étudiant et le rencontre dans un lieu paisible et propice à la discussion.
Intervention * Favoriser une discussion privée entre l'étudiant et le professeur afin de rétablir le plus rapidement possible la communication.		
ÉTAPE 2	ENSEIGNEMENT RÉGULIER	FORMATION CONTINUE
Étudiant	Si le litige n'est pas réglé, l'étudiant doit prendre rendez-vous avec la coordination du département auquel son professeur est rattaché.	Si le litige n'est pas réglé, l'étudiant doit prendre rendez-vous avec le conseiller pédagogique responsable du programme.
Professeur	Si le litige n'est pas réglé, le professeur doit faire appel à la coordination départementale.	Si le litige n'est pas réglé, le professeur doit faire appel au conseiller pédagogique responsable du programme.
Interventions * Élaborer une procédure départementale ou de service pour traiter les plaintes pouvant être soumises à cette étape de la procédure institutionnelle. * Effectuer un suivi des plaintes. * Favoriser le rétablissement rapide d'un climat propice à la réalisation des activités d'apprentissage.		
ÉTAPE 3	ENSEIGNEMENT RÉGULIER	FORMATION CONTINUE
Étudiant	Si le litige n'est toujours pas réglé, l'étudiant doit remplir une demande de règlement d'un litige au Service des programmes et de l'enseignement. Le formulaire est disponible dans Col.NET dans la section <i>Liens</i> .	Si le litige n'est toujours pas réglé, l'étudiant doit remplir une demande de règlement d'un litige au Service de la formation continue. Le formulaire est disponible dans Col.NET dans la section <i>Liens</i> .
Professeur	Le professeur doit faire appel à la direction adjointe des études responsable du département au Service des programmes et de l'enseignement.	Le professeur doit faire appel à la personne responsable du traitement des litiges au Service de la formation continue.
Interventions * Recueillir l'information disponible de façon objective. * Faire en sorte de rétablir rapidement la relation professeur-étudiant. * Favoriser le rétablissement rapide d'un climat propice à la réalisation des activités d'apprentissage. * Rendre une décision en collaboration avec le département ou les services concernés.		