

## **RÈGLEMENT 18**

---

### **RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES DES ÉTUDIANTS ET AU RECOURS AU PROTECTEUR COLLÉGIAL**



## PRÉAMBULE

Le présent règlement témoigne de la volonté du Cégep d'offrir aux étudiants un contexte d'apprentissage et un milieu de vie respectueux et équitable qui s'appuie sur ses valeurs<sup>1</sup>. Il prend en compte la Déclaration des droits et des responsabilités des étudiants qui rappelle que l'étudiant est en processus d'apprentissage et qu'une telle démarche requiert son engagement autant que celui de ses professeurs et des autres employés, et ce, afin d'assurer la mise en place d'un cadre favorisant l'apprentissage, la qualité de l'enseignement et le bon déroulement de toute activité au Cégep. L'étudiant est le premier responsable de ses apprentissages; conséquemment, il doit adopter des attitudes et des comportements appropriés aux différentes activités auxquelles il participe, dont les activités d'enseignement pour lesquelles il doit contribuer au maintien d'un climat d'étude et d'apprentissage sain.

Ce règlement clarifie le processus de traitement d'une plainte découlant d'un litige pédagogique impliquant un professeur et un étudiant, ou un groupe d'étudiants. Il clarifie aussi celui d'une plainte découlant d'un litige autre que pédagogique, c'est-à-dire impliquant un employé et un étudiant ou un groupe d'étudiants. Le règlement précise également le rôle et les responsabilités du protecteur collégial et les recours possibles auprès de ce dernier.

### 1. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, à moins que le contexte ne s'y oppose, le masculin comprend le féminin et les mots suivants signifient :

**Cégep** : Collège d'enseignement général et professionnel de Sainte-Foy.

**Étudiant** : Toute personne inscrite au secteur régulier ou à la formation continue et services aux entreprises pour de la formation créditée ou non créditée.

**Employé** : Toute personne à l'emploi du Cégep syndiquée ou non syndiquée.

**Professeur** : Personne engagée par le Cégep pour y donner de l'enseignement.

**Gestionnaire** : Personnel cadre et hors-cadre du Cégep de Sainte-Foy.

**Litige non pédagogique** : Un différend non résolu entre un étudiant et un employé du Cégep, ou entre un groupe d'étudiants et un employé; le litige réfère à une situation problématique causant un préjudice à l'étudiant ou au groupe d'étudiants.

**Litige pédagogique** : Un différend non résolu entre un étudiant et un professeur, ou entre un groupe d'étudiants et un professeur causant un préjudice aux apprentissages du ou des étudiants concernés ou qui affecte le climat d'apprentissage.

**Litige** : Le litige est un terme générique qui réfère au litige pédagogique et au litige non pédagogique.

**Plainte** : Formulation par un étudiant ou un groupe d'étudiants auprès du gestionnaire concerné, d'une situation qu'il estime être un litige pédagogique ou non.

**Plainte au protecteur collégial** : Formulation par un étudiant d'un mécontentement au protecteur collégial, à la suite du traitement d'une plainte alors que les recours prévus aux politiques, aux règlements et aux directives du Cégep ont été utilisés ou que toutes les étapes du processus de traitement des plaintes ont été suivies.

---

<sup>1</sup> Voir Cégep de Sainte-Foy, Énoncé de valeurs, [http://www2.cegep-ste-foy.qc.ca/intranet/fileadmin/Intranet\\_Employ%C3%A9s/Cegep/%C3%89thique\\_institutionnelle/Enoncdevaleurs-version\\_CA.pdf](http://www2.cegep-ste-foy.qc.ca/intranet/fileadmin/Intranet_Employ%C3%A9s/Cegep/%C3%89thique_institutionnelle/Enoncdevaleurs-version_CA.pdf), novembre 2017

## **2. CHAMP D'APPLICATION**

Le présent règlement s'applique à tous les étudiants qui fréquentent le Cégep de Sainte-Foy au secteur régulier et à la formation continue et services aux entreprises.

## **3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Le traitement des plaintes formulées par les étudiants est fait avec rigueur, transparence et objectivité et s'articule autour d'une démarche qui est juste et équitable pour les parties concernées.

Si l'étudiant estime qu'il y a litige, avant de déposer une plainte, il doit dans la mesure du possible s'adresser à l'employé ou au professeur impliqué et chercher à ce qu'une solution soit apportée au différend qu'il a identifié. Advenant le cas où cette démarche est impossible ou ne conduit pas à la résolution de la situation litigieuse, il peut déposer une plainte.

Une plainte peut être déposée par un étudiant lorsqu'il se sent lésé et qu'il estime subir un préjudice; la plainte met en perspective une situation de litige. Cela peut concerner la relation pédagogique avec un professeur, la façon dont un service a été rendu à l'étudiant, une décision qui a été prise à son endroit ou l'application d'une politique, d'un règlement ou d'une directive. La direction concernée traite la plainte formulée par l'étudiant. Pour être traitée, toute plainte doit avoir été portée à l'attention du gestionnaire dans un délai inférieur à six mois, eu égard aux faits relatés.

Lorsque la situation concerne un litige pédagogique, l'étudiant communiquera la plainte en s'adressant au directeur adjoint concerné du Service de gestion pédagogique de la Direction des études, si cela concerne l'enseignement au secteur régulier, ou au directeur adjoint à la Direction de la formation continue et des services aux entreprises, si cela concerne l'enseignement au secteur de la formation continue.

Lorsque la situation concerne un litige non pédagogique, l'étudiant communiquera la plainte à la Direction des affaires étudiantes et des communications qui le met en relation avec le supérieur immédiat de l'employé impliqué.

À chaque étape du processus, la personne responsable du traitement d'une plainte analyse la situation, recueille toutes les informations pertinentes par écrit et rencontre toutes les personnes impliquées dans le but, s'il y a lieu, de chercher une ou des solutions à la situation problématique exposée. La résolution de tout litige se fait dans le respect des politiques, règlements ou directives du Cégep. L'étudiant peut se faire accompagner de la personne de son choix à tout moment dans le processus de traitement d'une plainte.

Une plainte peut également être formulée par l'étudiant au protecteur collégial lorsque celui-ci s'estime toujours lésé, alors que les recours prévus aux politiques, aux règlements ou aux directives du Cégep ont été utilisés, ou que toutes les étapes du processus de traitement des plaintes du présent règlement ont été suivies. Le protecteur collégial traite les plaintes, une fois leur recevabilité reconnue.

## **4. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN LITIGE PÉDAGOGIQUE**

Le traitement d'une plainte découlant d'un litige pédagogique se fait dans le respect des cadres établis par les politiques, règlements ou directives du Cégep et en cherchant prioritairement à préserver ou à rétablir, le cas échéant, la relation pédagogique de façon à offrir à l'étudiant, ou aux étudiants concernés, un contexte favorable à l'apprentissage et un climat d'étude sain.

Le processus proposé s'exerce dans le respect de la confidentialité pour les étudiants et les professeurs concernés, de manière à assurer que le traitement de la plainte se réalise dans les meilleures conditions possibles. Cette modalité vise à éviter que la situation ne s'aggrave et à préserver en tout temps un contexte favorable pour les apprentissages de l'étudiant, pour l'évaluation et pour la prestation de travail du professeur.

Le traitement d'une plainte concernant un litige pédagogique et les interventions nécessaires à la mise en place de la ou des solutions sont menés dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement d'une plainte découlant d'un litige pédagogique est le suivant :

- Le directeur adjoint responsable prend connaissance de la plainte communiquée par écrit ou verbalement par l'étudiant et des motifs et du préjudice allégué. Si le directeur adjoint est en mesure d'évaluer à ce moment qu'il n'y a pas de litige pédagogique et s'il n'y a eu entorse à l'application d'une politique, d'un règlement ou d'une directive en lien avec le contexte d'apprentissage de l'étudiant, il en informe l'étudiant, clarifie la situation et la procédure prend fin. Sinon, il procède alors à l'examen détaillé de la plainte.
- Lors de l'examen détaillé de la plainte, le directeur adjoint responsable consulte toute personne qu'il juge à propos de consulter, incluant le professeur concerné par la plainte, afin d'obtenir toutes les informations requises et ainsi mieux cerner l'objet de la plainte et évaluer la nature et l'impact du litige pédagogique. À la suite de cette analyse, s'il le juge à propos et selon son appréciation des faits, il peut proposer une ou des solutions satisfaisantes et appropriées au contexte. Il assure le suivi auprès du professeur et informe l'étudiant des suites qui seront données lorsque celles-ci le concernent. La procédure de traitement du litige pédagogique prend fin, à moins que l'étudiant n'en conteste la conclusion.
- Si, à la suite des démarches antérieures, l'étudiant estime que le litige pédagogique n'est pas résolu, il peut s'adresser au directeur des études et lui exposer verbalement ou par écrit le litige pédagogique qui persiste. S'il le juge nécessaire, le directeur des études peut rencontrer les parties impliquées ou d'autres personnes pour compléter la collecte d'informations pertinentes. Après l'analyse de la situation, le directeur des études communique à l'étudiant ou au groupe d'étudiants impliqué sa décision et, le cas échéant, s'assure qu'un suivi sera fait auprès du professeur. Il informe également l'étudiant ou le groupe d'étudiants des recours possibles, le cas échéant, ceux-ci étant établis par le Règlement 14 sur les sanctions et les mesures de recours pour les étudiants ou par le présent règlement.
- Si au terme du processus de traitement d'une plainte concernant un litige pédagogique l'étudiant s'estime toujours lésé, il peut avoir recours au protecteur collégial.

## **5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE DÉCOULANT D'UN LITIGE AUTRE QUE PÉDAGOGIQUE**

Le traitement d'une plainte découlant d'un litige autre que pédagogique se fait dans le respect des cadres établis par les politiques, règlements ou directives du Cégep et en cherchant à préserver ou à rétablir, lorsqu'à propos, les relations qui prévalent en contexte éducatif. Les interventions nécessaires à la mise en place de la ou des solutions sont menées dans les meilleurs délais.

Le processus de traitement est le suivant :

- L'étudiant s'adresse à la Direction des affaires étudiantes et des communications qui le met en relation avec le supérieur immédiat de l'employé impliqué. Le gestionnaire prend alors connaissance de la plainte communiquée par écrit ou verbalement par l'étudiant et qui présente les motifs du litige et le préjudice allégué. Le gestionnaire évalue alors s'il y a un possible préjudice ou s'il y a eu entorse à l'application d'une politique, d'un règlement ou d'une directive. Lorsque ce n'est pas le cas, le gestionnaire clarifie la situation auprès de l'étudiant et la procédure prend fin. Sinon, il procède alors à l'examen détaillé de la plainte.
- Lors de l'examen de la plainte, le gestionnaire consulte toute personne qu'il juge à propos de consulter, incluant l'employé concerné, afin d'obtenir toutes les informations requises. Après l'analyse de la situation et la recherche d'une résolution de la situation, le cas échéant, le gestionnaire assure le suivi et informe l'étudiant des suites qui seront données lorsque celles-ci le concernent. Il voit à informer l'employé ayant pu être mis en cause dans la situation problématique évoquée par l'étudiant.

- Si, à la suite des démarches antérieures, l'étudiant estime que le litige n'est pas résolu, il peut s'adresser au directeur de la direction concernée et lui exposer verbalement ou par écrit le litige qui persiste. S'il le juge nécessaire, le directeur peut rencontrer les parties impliquées ou toute autre personne pour compléter la collecte d'informations pertinentes. Après l'analyse de la situation, le directeur communique à l'étudiant sa décision et l'informe des recours qu'il peut avoir, le cas échéant, ceux-ci étant établis par le Règlement 14 ou par le présent règlement.
- Si au terme du processus de traitement d'un litige l'étudiant s'estime toujours lésé, il peut avoir recours au protecteur collégial.

## 6. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU PROTECTEUR COLLÉGIAL

Le protecteur collégial a une fonction d'information sur les politiques, les règlements et les directives, de même que sur les recours prévus au cadre réglementaire du Cégep et dont dispose l'étudiant lorsqu'il s'estime lésé. Il s'assure que l'information à ce sujet est accessible à l'étudiant. Il répond aux questions qui lui sont adressées à cet égard.

Le protecteur collégial a aussi le rôle de traiter la plainte de l'étudiant de façon neutre et objective et de vérifier si les processus mis en œuvre eu égard à la situation dénoncée par l'étudiant ont été appliqués de manière juste et équitable et conformément au cadre réglementaire établis au Cégep. En outre, si la plainte est formulée à la suite du traitement d'un litige, le protecteur juge si son traitement a été fait conformément au processus établi aux articles 4 ou 5 du présent règlement.

Le protecteur collégial rédige un rapport annuel concernant les plaintes traitées et le dépose au conseil d'administration. Il est rendu public par sa publication sur le site web du Cégep. Le rapport inclut des données sur l'objet des plaintes, leur nombre et les recommandations faites aux directions concernées et à la Direction générale en vue d'une amélioration des politiques, des règlements, des directives ou des pratiques, le cas échéant.

Le protecteur collégial contribue à l'amélioration des pratiques de gestion en matière de justice et d'équité à l'égard des étudiants, notamment par ses fonctions d'information sur les politiques, les règlements et les directives et par les propositions d'ajustements qu'il peut faire au regard de ces documents réglementaires ou des pratiques dans les recommandations qu'il formule.

Le protecteur collégial peut émettre des recommandations, mais n'a pas de pouvoir décisionnel.

## 7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ AU PROTECTEUR COLLÉGIAL

Une plainte soumise au protecteur collégial doit être écrite : elle explique les motifs de la plainte et les démarches réalisées antérieurement, de même que le résultat de celles-ci. Elle est signée par l'étudiant. Chaque plainte déposée est analysée et, si elle est jugée recevable, est traitée de façon confidentielle par le protecteur collégial. En cours de processus, l'étudiant peut décider de retirer sa plainte à tout moment; le traitement de la plainte cesse dès lors.

Une plainte au protecteur collégial est recevable pourvu que :

- celle-ci soit jugée sérieuse et faite de bonne foi;
- celle-ci soit faite dans un délai inférieur à six mois, eu égard à la décision antérieure se rapportant aux faits relatés;
- celle-ci ne concerne pas un renvoi du Cégep<sup>2</sup> ;

<sup>2</sup> Le recours de l'étudiant en cas de renvoi est celui de l'appel, prévu au Règlement 14.

- tous les recours prévus aux politiques, règlements ou directives en vigueur aient été utilisés, incluant le processus de traitement d'une plainte concernant un litige de nature pédagogique ou non, prévu aux articles 4 ou 5 de ce présent règlement.

Le protecteur collégial juge de la recevabilité de la plainte et, le cas échéant, recueille l'information pertinente pour étayer le dossier. À cette fin, le protecteur collégial peut vérifier le processus suivi et rencontrer les personnes impliquées. Il peut explorer toute action visant à amener le règlement de la situation problématique. À la suite de l'analyse de la situation, et ce, dans un délai d'au plus 40 jours ouvrables, le protecteur collégial émet un avis écrit à l'étudiant faisant état de ses conclusions et achemine les recommandations, s'il y a lieu, aux directions concernées et à la Direction générale.

## **8. NOMINATION DU PROTECTEUR COLLÉGIAL ET DE SON SUBSTITUT**

Le protecteur collégial est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du directeur général. Dans sa recommandation, le directeur général désigne un gestionnaire provenant d'une direction autre que celles où le mandat place les gestionnaires en interaction avec les étudiants (Direction de la formation continue et des services aux entreprises, Direction des affaires étudiantes et des communications et Direction des études). S'il advient que le protecteur collégial est dans l'impossibilité d'agir ou ne peut agir à ce titre dans le cas d'une plainte où il aurait été partie prenante à des décisions antérieures, un substitut agit à sa place. Le substitut est également désigné par le conseil d'administration, sur recommandation du directeur général.

## **9. APPLICATION DU RÈGLEMENT**

Le directeur général est chargé de l'application du présent règlement et le conseil d'administration lui délègue l'autorité d'entreprendre toute action pour en assurer le respect. Il peut se faire assister de tout membre du personnel du Cégep.

## **10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption au conseil d'administration.

Ce règlement sera révisé au plus tard trois ans après son entrée en vigueur.

---

Règlement adopté par le conseil d'administration à sa réunion du 28 novembre 2017.

Christian Morin  
Secrétaire du conseil