

PROCÉDURE

PROCÉDURE DE GESTION D'UNE PLAINTÉ ÉTUDIANTE OU CONCERNANT UN ÉTUDIANT		DATE : 27 janvier 2015 SECTION : Procédure NUMÉRO : PR102
SERVICE ÉMETTEUR : Direction des études	ADOPTION : Comité de direction	MODIFICATIONS :
DESTINATAIRES : À toute la communauté collégiale		

1. PRÉAMBULE

La *Procédure de gestion d'une plainte étudiante ou concernant un étudiant* a pour objectif d'établir les étapes du traitement d'une plainte d'un étudiant ou visant un étudiant du Cégep de Saint-Laurent. Cette procédure s'inscrit dans le cadre de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA)* et du *Règlement intérieur relatif aux règles de vie collégiale*.

2. OBJECTIF

L'esprit de cette procédure est d'abord de régler un conflit ou une plainte d'une façon la plus simple possible, ainsi que dans un contexte le plus près possible de la classe ou de l'activité pédagogique, péripédagogique ou parascolaire, tant à la formation ordinaire qu'à la formation continue. C'est pourquoi deux étapes se succèdent : une première plus informelle qui concerne surtout le département ou le programme et une deuxième plus formelle concernant la direction des études.

3. MODALITÉS D'APPLICATION

La *Procédure de gestion d'une plainte étudiante ou concernant un étudiant* s'adresse à toute la communauté collégiale du Cégep de Saint-Laurent et s'applique à tous les cas de plaintes hormis les demandes de révision de note et les plaintes dans le contexte de la *Politique institutionnelle visant à contrer le harcèlement*.

4. GESTION D'UNE PLAINTÉ D'UN ÉTUDIANT VISANT UN ENSEIGNANT

4.1 Étapes de gestion à la formation ordinaire

Un étudiant qui désire porter plainte concernant les actions, le comportement ou la prestation d'enseignement d'un enseignant doit suivre la procédure suivante :

- A. Dans un premier temps, l'étudiant rencontre l'enseignant afin de discuter du problème;
- B. Si cette rencontre s'avère impossible ou si, après la rencontre, il n'y a pas d'entente et que l'étudiant à l'origine de la plainte est toujours insatisfait, il s'adresse au coordonnateur du département de l'enseignant visé ou à un substitut nommé par le département dans le cas où la plainte vise un enseignant qui agit aussi à titre de coordonnateur;
- C. Le coordonnateur du département d'enseignement rencontre l'étudiant et collige les faits rapportés. Il utilise au besoin un outil fourni par la direction des études. Ensuite, le coordonnateur rencontre l'enseignant pour l'informer des faits reprochés. Ces derniers discutent des moyens jugés appropriés afin de dégager une solution à la situation problématique. Si cette rencontre s'avère impossible, le coordonnateur transfère le dossier au directeur adjoint responsable de son programme (voir étape 6). Autrement voir les étapes 4 à 7 :
- D. Le coordonnateur rencontre à nouveau l'étudiant pour l'informer des solutions envisagées, avec l'enseignant si cela s'avère possible. Si l'étudiant est insatisfait des solutions proposées et qu'il veut poursuivre sa démarche, il doit déposer une plainte écrite auprès de l'aide pédagogique individuelle (API) qui est responsable de son programme d'études;
- E. Dès la réception d'une plainte écrite, l'API contacte le directeur adjoint à la Direction des études responsable du programme et lui communique la plainte. Ce dernier entre en contact avec l'étudiant, le rencontre pour prendre connaissance des faits et analyse les solutions possibles à la problématique, en respect des politiques et des règlements du Collège;
- F. Le directeur adjoint rencontre l'enseignant visé pour l'informer de la plainte et pour entendre son point de vue. Il peut aussi, si nécessaire, entendre le coordonnateur du département ou toute autre personne reliée à la plainte. À la suite de ces rencontres, il détermine la solution à la problématique en respect des politiques et des règlements du Collège;
- G. Le directeur adjoint contacte l'étudiant pour l'informer de la décision prise. Il informe aussi l'enseignant et le coordonnateur pour leur faire part de la décision.

4.2 Étapes de gestion à la formation continue

Un étudiant qui désire porter plainte concernant le comportement, les actions ou la prestation d'enseignement d'un enseignant doit suivre les procédures suivantes :

- A. Dans un premier temps, l'étudiant rencontre l'enseignant afin de discuter du problème;
- B. Si cette rencontre s'avère impossible ou si, après la rencontre, il n'y a pas d'entente et que l'étudiant à l'origine de la plainte est toujours insatisfait, il doit s'adresser au conseiller pédagogique qui est responsable de son programme d'études et lui faire part de la plainte;
- C. Le conseiller pédagogique rencontre l'étudiant et collige les faits rapportés. Il utilise au besoin un outil fourni par la direction des études. Le conseiller pédagogique informe l'enseignant des faits reprochés. Ces derniers discutent des moyens jugés appropriés afin de dégager une solution au problème;
- D. Le conseiller pédagogique rencontre à nouveau l'étudiant pour l'informer des solutions envisagées. Si l'étudiant est insatisfait des solutions proposées, l'étudiant peut déposer via le conseiller pédagogique une plainte écrite au coordonnateur de la formation continue;
- E. Dès la réception de la plainte écrite, le coordonnateur à la formation continue communique avec l'étudiant et le rencontre pour prendre connaissance des faits et trouver une solution à la problématique, en respect des politiques et des règlements du Collège;
- F. Le coordonnateur à la formation continue rencontre l'enseignant visé pour l'informer de la plainte et détermine la solution à la problématique, en respect des politiques et des règlements du Collège.;
- G. Finalement, le coordonnateur à la formation continue contacte l'étudiant pour l'informer de la décision prise. Il informe aussi le conseiller pédagogique et l'enseignant pour leur faire part de la décision. Le cas échéant, il fait le suivi avec le directeur adjoint aux programmes correspondant au programme d'études à la formation ordinaire de l'enseignant.

5. ÉTAPES DE GESTION D'UNE PLAINTÉ D'UN ÉTUDIANT ENVERS UN MEMBRE DU PERSONNEL NON ENSEIGNANT

Un étudiant qui désire porter plainte concernant le comportement ou les actions d'un membre du personnel non enseignant doit suivre la procédure suivante :

- A. Dans un premier temps, l'étudiant rencontre le membre du personnel afin de discuter du problème;
- B. Si cette rencontre s'avère impossible ou si, après la rencontre, il n'y a pas d'entente et que l'étudiant à l'origine de la plainte est toujours insatisfait, il doit s'adresser à la Direction des services aux étudiants et lui fait part de la plainte;
- C. Le directeur des services aux étudiants rencontre l'étudiant et collige les faits rapportés;

- D. Le directeur des services aux étudiants informe le membre du personnel avec son supérieur immédiat, si le membre du personnel ne fait pas partie de la direction des services aux étudiants. Dans le cas d'un membre du personnel travaillant auprès des étudiants dans un laboratoire, il peut aussi rencontrer le coordonnateur du département visé. Le directeur des services aux étudiants, le membre du personnel et le supérieur immédiat discutent des moyens jugés appropriés afin de dégager une solution au problème.
- E. Le directeur des services aux étudiants rencontre l'étudiant pour l'informer des décisions prises et le supérieur immédiat de l'employé fait de même avec l'employé.

6. ÉTAPES DE GESTION D'UNE PLAINTÉ D'UN MEMBRE DU PERSONNEL DU COLLÈGE ENVERS UN ÉTUDIANT

Un membre du personnel, y compris un enseignant, qui désire porter plainte concernant le comportement ou les actions d'un étudiant doit suivre la procédure suivante :

- A. Dans un premier temps, le membre du personnel rencontre l'étudiant afin de discuter du problème;
- B. Si cette rencontre s'avère impossible ou si, après la rencontre, il n'y a pas de modification du comportement ou que la personne à l'origine de la plainte est toujours insatisfaite :
 - a. Dans le cas où il s'agit d'un enseignant, celui-ci rencontre le coordonnateur de son département ou le conseiller pédagogique à la formation continue. Ensemble, ils rencontrent l'étudiant pour trouver une solution. Si le comportement de l'étudiant se poursuit, le coordonnateur de département ou le conseiller pédagogique à la formation continue informe le directeur adjoint responsable de son programme ou de son département ou le coordonnateur de la formation continue;
 - b. Si ce n'est pas un enseignant, l'employé doit s'adresser à la Direction des services aux étudiants et lui fait part de la plainte;
- C. Le directeur des services aux étudiants rencontre l'étudiant avec, selon le cas, le directeur adjoint responsable du programme ou le coordonnateur à la formation continue et le plaignant et le coordonnateur au besoin. Ils colligent les faits rapportés et tentent de trouver une solution;
- D. Le directeur adjoint ou le supérieur immédiat, selon le cas, informe le plaignant de la décision prise;
- E. Le directeur des services aux étudiants rencontre à nouveau l'étudiant pour l'informer de la décision prise. Si cela s'avère nécessaire, le directeur des services aux étudiants peut référer au *Règlement intérieur relatif aux règles de vie collégiale*.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption. Une révision de la procédure est prévue au cours de l'année scolaire 2015-2016, au moment de l'adoption d'une politique traitant du sujet.