



## 2. DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'un mécontentement éprouvé par une étudiante ou un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants qui se considère traité injustement ou inéquitablement par une enseignante ou un enseignant.

## 3. PRINCIPES

La procédure relative au traitement des plaintes étudiantes privilégie :

- le règlement du litige entre l'étudiante elle-même ou l'étudiant lui-même et l'enseignante ou l'enseignant;
- la simplicité, la rapidité, l'efficacité et l'équité;
- le plein respect des droits, sans préjudice pour les personnes concernées;
- le respect de la confidentialité des renseignements obtenus.

## 4. CHAMPS D'APPLICATION

Dans le cadre de la présente procédure, les plaintes recevables sont en lien avec les litiges qui surviennent dans le cadre de la relation pédagogique<sup>2</sup>. La recevabilité des plaintes est, entre autres, jugée relativement aux obligations des départements, et des enseignantes et des enseignants, consignée dans la convention collective, la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIÉA) et les politiques pédagogiques des départements.

## 5. RESPONSABILITÉ D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

Le directeur des études et son (ou ses) adjoint (adjoints) sont responsables de l'application de la procédure de gestion des plaintes étudiantes dans leurs départements respectifs. Ils sont les seuls à pouvoir autoriser tout délai supplémentaire d'application des diverses étapes de la procédure.

## 6. CHEMINEMENT DES PLAINTES

Toutes les plaintes déposées, en vertu de la présente, devront être traitées selon la procédure prévue ci-après. À chacune des étapes, l'étudiante ou l'étudiant **peut se faire accompagner par** une représentante ou un représentant de l'**Association générale des étudiants (AGE)** du Cégep de Rivière-du-Loup ou par toute autre personne de son choix et recevoir l'aide de l'association pour la rédaction de la plainte.

<sup>2</sup> N'est pas couvert par la présente procédure, toute question ou problème déjà couvert par des politiques ou règlements existants; à titre d'exemple, les cas de harcèlement.

### **Étape I**

#### **Rencontre entre l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et l'enseignante ou l'enseignant**

Toute étudiante ou tout étudiant ou groupe d'étudiantes et d'étudiants ayant une plainte à formuler doit d'abord tenter d'en arriver à une solution avec l'enseignante ou l'enseignant en cause.

### **Étape II**

#### **Rencontre entre l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et la ou le responsable de la coordination départementale (RCD)**

Lorsque la première étape n'a pu permettre le règlement de la plainte, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants, s'il maintient sa plainte, **la soumet, par écrit**<sup>3</sup>, à la ou au responsable de la coordination départementale (RCD).

La ou le responsable de la coordination départementale reçoit la plainte. Elle ou il dispose, alors, de cinq jours ouvrables pour s'occuper de sa gestion et en assurer le suivi. Après avoir entendu la plaignante ou le plaignant ou le groupe de plaignantes et de plaignants et l'enseignante ou l'enseignant concerné, il tente une médiation entre les parties. Par la suite, il informe la plaignante ou le plaignant ou le groupe de plaignantes et de plaignants du résultat de sa démarche.

Dans le cas où la ou le RCD serait la personne visée par la plainte, la plainte est soumise au directeur des études ou à son (ou ses) adjoint (adjoints).

La ou le RCD, ainsi que l'enseignante ou l'enseignant concerné par la plainte peuvent, en tout temps, demander que la plainte soit acheminée à la Direction des études.

### **Étape III**

#### **Intervention du directeur des études ou de son (ou ses) adjoint (adjoints) à la Direction des études**

Lorsque la deuxième étape n'a pu permettre le règlement de la plainte ou que les délais n'ont pas été respectés, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants, s'il maintient sa plainte, **la soumet, par écrit**, à la Direction des études. Après avoir pris de l'information auprès de la ou du RCD et auprès des parties impliquées, le directeur des études, ou son (ou ses) adjoint (adjoints), s'il juge la plainte recevable, prendra les mesures qu'il juge appropriées. Parmi celles-ci, la médiation entre les parties ainsi que la formation d'un comité *ad hoc*, chargé d'étudier la plainte, sont les mesures privilégiées.

À cette étape, l'enseignante ou l'enseignant qui le désire peut se faire accompagner.

<sup>3</sup> Il est possible de se procurer un **formulaire de plainte** auprès de l'AGE, du Secrétariat pédagogique et du secrétariat de la Direction des études.

**Le comité *ad hoc* est formé de trois personnes soit :**

- l'adjoint ou le directeur des études, selon le cas;
- la ou le responsable de la coordination départementale du département impliqué;
- une étudiante ou un étudiant nommé par l'AGE qui n'a jamais suivi de cours avec l'enseignante ou l'enseignant concerné.

Le comité dispose de 15 jours ouvrables pour étudier le dossier et soumettre ses recommandations.

**Le mandat du comité *ad hoc* est le suivant :**

- Entendre la plaignante, le plaignant ou les plaignantes et les plaignants;
- Entendre l'enseignante ou l'enseignant impliqué;
- Entendre, au besoin, toutes les autres personnes reliées au litige;
- Trouver une solution de type pédagogique au litige;
- Soumettre son rapport, par écrit.

Ce rapport devra être remis à la Direction des études qui dispose d'un délai d'une semaine pour prendre une décision finale et s'assurer de son application.

**Situations exceptionnelles :**

Il peut arriver que l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants impliqué dans un conflit s'adresse directement à la Direction des études parce qu'il juge qu'il lui est impossible de suivre la procédure préalablement décrite. Dans ce cas, la plainte suivra le cheminement suivant :

- a) Le directeur des études, ou son adjoint, selon le cas, reçoit l'étudiante ou l'étudiant en lui rappelant la procédure normale du cheminement des plaintes;
- b) L'étudiante ou l'étudiant qui ne veut absolument pas suivre cette procédure en justifiera les raisons auprès du directeur des études ou de son adjoint qui en évaluera le bien-fondé;
- c) Le directeur des études ou son adjoint pourra, alors, s'il le juge nécessaire, écouter la plainte, demander à la plaignante ou au plaignant **de la consigner, par écrit, sur le formulaire** prévu, à cet effet, et intervenir en se référant à la procédure prévue à l'étape III.

Toute plainte consignée, par écrit, est conservée à la Direction des études.

## **7. INFORMATION DE L'AGE**

Avec l'accord explicite de la plaignante ou du plaignant ou des plaignantes et plaignants, consigné, par écrit, sur le formulaire prévu, à cet effet, la Direction des études fait parvenir, à l'AGE, une copie de la plainte reçue. Toute information permettant d'identifier l'enseignante ou l'enseignant impliqué est, alors, éliminée de la copie.