



# Cégep de Victoriaville

Règlements et politiques

Date d'approbation	N° de résolution
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

## **POLITIQUE DE GESTION DES LITIGES PÉDAGOGIQUES**

**(Politique numéro 31)**



## Table des matières

<b>1. Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Champ d'application</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Définitions</b> .....	<b>3</b>
3.1 Litige porté par un individu .....	3
3.2 Litige porté par un groupe .....	3
<b>4. Finalité et objectifs</b> .....	<b>3</b>
4.1 La finalité .....	3
4.2 Les objectifs .....	3
<b>5. Principes</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Rôles et responsabilités</b> .....	<b>4</b>
6.1 La communauté collégiale .....	4
6.2 L'étudiante ou l'étudiant .....	4
6.3 L'enseignante ou l'enseignant.....	4
6.4 Le département .....	4
6.5 La coordination de département .....	4
6.6 L'aide pédagogique individuel.....	5
6.7 La conseillère ou le conseiller pédagogique .....	5
6.8 L'Association étudiante .....	5
6.9 Le Syndicat des enseignantes et enseignants.....	5
6.10 La Direction adjointe aux études.....	5
6.11 La Direction des études .....	6
<b>7. Entrée en vigueur et révision</b> .....	<b>6</b>



Date d'approbation CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	N° de résolution CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

## 1. Préambule

Dans le cadre de la relation pédagogique, les enseignantes et les enseignants autant que les étudiantes et les étudiants s'engagent activement dans une formation de qualité et contribuent à instaurer un climat propice à l'apprentissage. Toutefois, il peut arriver que l'étudiante ou l'étudiant ait un litige avec l'une de ses enseignantes ou l'un de ses enseignants.

En ce sens, le Cégep de Victoriaville a souhaité une politique et une procédure pour encadrer la formulation et le traitement d'une demande de règlement d'un litige pédagogique venant d'une étudiante, d'un étudiant ou d'un groupe d'étudiantes ou d'étudiants. Une volonté collective a permis l'élaboration du présent document en cohérence avec la politique pour la valorisation et l'amélioration continue des enseignements, avec le principe de guidance et avec les valeurs énoncées dans la politique de gestion du personnel.

Le milieu tout entier porte la responsabilité de faire de cette politique une démarche institutionnelle constructive permettant à l'étudiante ou l'étudiant ainsi qu'à l'enseignante ou à l'enseignant de dénouer des impasses. Pour ce faire, il convient à la fois d'agir d'abord en amont afin de prévenir les litiges potentiels et aussi de veiller à préserver la qualité de la relation pédagogique :

- par le respect des règles de gestion de classe établies;
- par une attitude empreinte de civilité, de dignité et d'éthique;
- par un souci constant du respect de la confidentialité;
- par l'effort d'agir dans des délais courts de façon à rendre le processus le plus efficient possible;
- par l'utilisation d'outils favorisant une communication non violente.

Lorsque la qualité de l'intervention ou de la relation pédagogique doit faire l'objet de discussions, chacune des parties concernées ou impliquées dans la résolution d'un litige pédagogique se doit d'adopter une attitude respectueuse tout au long du processus, peu importe son rôle (personne exprimant le litige, personne recevant le litige, personne visée par le litige, etc.).

Toute référence à une communication non violente est inspirée de Marshall B. Rosenberg selon qui « l'intention de la Communication Non Violente est de créer une qualité de relation et d'empathie, avec soi et avec les autres, permettant de satisfaire les besoins fondamentaux de chacun/e de manière harmonieuse et pacifique ».



Date d'approbation CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	N° de résolution CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

## 2. Champ d'application

La présente politique s'applique à l'enseignement régulier.

## 3. Définitions

### 3.1 Litige porté par un individu

Différend de nature pédagogique entre une étudiante ou un étudiant ainsi qu'une enseignante ou un enseignant.

### 3.2 Litige porté par un groupe

Différend de nature pédagogique entre un groupe de personnes (2 et plus) et une enseignante ou un enseignant.

## 4. Finalité et objectifs

### 4.1 La finalité

Conformément aux engagements du Projet éducatif du Cégep de Victoriaville, la politique de gestion de litiges pédagogiques a une double finalité. Elle vise tout d'abord à développer chez les étudiantes et les étudiants une attitude responsable au regard de leur formation. De plus, elle entend permettre l'amélioration continue de la qualité de la formation dispensée.

### 4.2 Les objectifs

Établir une procédure encadrant les étapes de résolution d'un litige pédagogique.

Viser le règlement de situations litigieuses et pour ce faire, procéder avec célérité, respect et confidentialité à toutes les étapes du processus de règlement.

Assurer le respect et la promotion des valeurs institutionnelles inscrites au plan stratégique et véhiculées à travers la présente politique (la réussite, l'humanisme, le dépassement de soi).

## 5. Principes

- Toute étudiante ou étudiant a le droit d'exprimer une insatisfaction;
- Une enseignante ou un enseignant qui fait l'objet d'un litige n'est pas fautif à priori;
- Un litige est une occasion d'éducation pour une étudiante ou un étudiant;
- Un litige est une occasion d'amélioration continue de l'acte pédagogique.



Date d'approbation CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	N° de résolution CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

## 6. Rôles et responsabilités

### 6.1 La communauté collégiale

Il est de la responsabilité de toute la communauté collégiale d'encourager les étudiantes et les étudiants à recourir à la procédure de gestion des litiges pédagogiques.

### 6.2 L'étudiante ou l'étudiant

En cas d'insatisfaction importante, quant à la formation reçue, s'engager avec intégrité et ouverture dans le processus de résolution de litige.

Durant tout le processus, faire preuve d'une attitude éthique et utiliser la communication non violente.

### 6.3 L'enseignante ou l'enseignant

Recevoir toute demande de règlement de litige avec ouverture et s'engager avec intégrité dans le processus de résolution.

Durant tout le processus, faire preuve d'une attitude éthique et utiliser la communication non violente.

### 6.4 Le département

Les membres du département doivent :

Au besoin, dans le cadre des responsabilités conventionnées du département, « Soumettre au Collège des recommandations susceptibles d'améliorer la qualité de l'enseignement pour sa discipline ».

### 6.5 La coordination de département

Dans le cadre de ses responsabilités conventionnées :

- « Assurer le suivi des règles départementales en tenant compte des politiques institutionnelles. »
- « S'assurer que les enseignantes et les enseignants qui éprouvent des difficultés reçoivent une assistance. »



Date d'approbation CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	N° de résolution CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

- « Assurer le suivi auprès de la direction des études des activités départementales suivantes :
  - S'assurer que soient définis les objectifs, appliquées les méthodes pédagogiques et établis les modes d'évaluation propres à chacun des cours dont le département est responsable;
  - Voir à ce que soient donnés tous les cours dont le département est responsable et en assurer la qualité et le contenu. »

## 6.6 L'aide pédagogique individuel

- Accompagner l'étudiante ou l'étudiant dans une réflexion de qualité à toutes les étapes de la procédure auxquelles l'aide pédagogique individuel participe.
- Agir avec objectivité en tant que facilitateur ou conciliateur entre les parties.

## 6.7 La conseillère ou le conseiller pédagogique

- Accompagner les enseignantes et les enseignants ainsi que les départements dans une réflexion quant aux questionnements amenés par le litige sur la qualité de la formation dispensée.
- Assurer, s'il y a lieu, une rétroaction auprès de la direction des études au sujet de la réalisation des plans d'action personnalisés.

## 6.8 L'Association étudiante

- Collaborer à la diffusion de la présente politique et de la procédure qui en découle.
- À la demande des étudiantes et des étudiants, assurer un accompagnement dans le processus de règlement du litige.

## 6.9 Le Syndicat des enseignantes et enseignants

- À la demande des enseignantes et enseignants, assurer un accompagnement dans le processus de règlement du litige.

## 6.10 La Direction adjointe aux études

- Accompagner l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants dans une réflexion de qualité à toutes les étapes auxquelles la direction adjointe aux études participe.



Date d'approbation CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014.09.15	N° de résolution CA14-15-05
Date modification	N° de résolution
Date d'abrogation	N° de résolution

- Procéder à une collecte d'informations susceptibles de permettre une analyse objective et rigoureuse du litige en cause.
- Procéder à un arbitrage duquel découleront des correctifs et plans d'action concernant toutes les parties prenantes et en assurer le suivi.
- Identifier, à travers un bilan annuel, tout objet pouvant mener à une réflexion collective en vue de l'amélioration des enseignements.

## 6.11 La Direction des études

- Outiller le milieu pour garantir une appropriation et une application maximales de la politique, notamment par des formations et rappels réguliers.
- S'assurer de mettre en œuvre les moyens permettant de limiter les conflits potentiels et de favoriser la résolution des litiges pédagogiques.
- Assumer, au besoin, les mêmes responsabilités que la Direction adjointe aux études, notamment dans les litiges portés par un groupe.
- La direction des études a la responsabilité d'archiver les formulaires de gestion des litiges. Les litiges n'ayant donné lieu à aucune mesure en vertu de l'article 5-18 de la convention collective ne peuvent servir qu'à des fins institutionnelles d'amélioration de la gestion des litiges pédagogiques.
- Appliquer, au besoin, les sanctions prévues à la convention collective des enseignantes et des enseignants ainsi que celles découlant d'autres documents du collège, notamment le Règlement relatif à la protection des personnes et à la sécurité des biens et les procédures départementales d'évaluation des apprentissages.

## 7. Entrée en vigueur et révision

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du Cégep.

Le Cégep procède à la révision de la présente politique après une période de cinq années de mise en œuvre.

Un bilan intérimaire sera réalisé au terme de la première année d'application.