

**TITRE :**                    **Procédure de règlement d'un différend entre  
étudiants et enseignants**

**Adoption par la Direction générale :**

**Date :**                    **Le 3 novembre 2016**

## PRÉAMBULE

Cette procédure s'inscrit dans une démarche régionale d'intégration des pratiques des trois collèges constituant le Cégep régional de Lanaudière. Dans la majorité des cas, les différends se règlent entre les parties qui en reconnaissent les signes avant-coureurs, interviennent et réussissent à travailler ensemble de manière préventive, corrective et curative. Si les tentatives ont été infructueuses, la procédure de règlement des différends s'applique par le dépôt d'une plainte officielle.

La plainte dans le cadre de cette procédure est assujettie à la confidentialité et affecte directement la façon de recueillir l'information et de la transmettre. Cette procédure s'adresse aux étudiants et/ou au personnel enseignant. Il est à noter que dans les cas où le différend concerne un employé non enseignant, le plaignant est invité à rencontrer le gestionnaire responsable du service duquel l'employé relève. Ainsi, les recours liés au [Règlement no 7](#) relatif aux conditions de vie et au fonctionnement du Cégep régional de Lanaudière, la demande de révision de notes et le plagiat déjà balisés par les *Politiques institutionnelles d'évaluation des apprentissages*<sup>1</sup>, sont exclus de cette procédure. Il est à noter que cette procédure ne remplace aucunement les recours déjà prévus par les lois, politiques, règlements, décrets et conventions collectives.

## OBJECTIFS

- Présenter une démarche structurante, simple et efficace dans le respect des individus.
- Clarifier les rôles et les responsabilités.

## DÉFINITIONS

- Différend : désaccord, conflit ou insatisfaction.
- Plainte : expression d'un différend.

## PARTIES IMPLIQUÉES

- Le plaignant;
- L'intimé;
- Le gestionnaire responsable : dans le cas où ce rôle est assumé par deux personnes distinctes, le plaignant se réfère au gestionnaire du Service des affaires étudiantes pour les étudiants et au gestionnaire responsable des enseignants pour ces derniers;
- L'accompagnateur de l'intimé ou du plaignant :
  - à l'enseignement régulier : représentant de l'association étudiante ou du syndicat selon le cas;
  - à la formation continue : représentant du syndicat ou une personne de son choix selon le cas;
  - Dans le cas où l'intimé ou le plaignant est un mineur, il peut être accompagné, s'il le désire, d'un parent ou d'un représentant de l'autorité parentale.

---

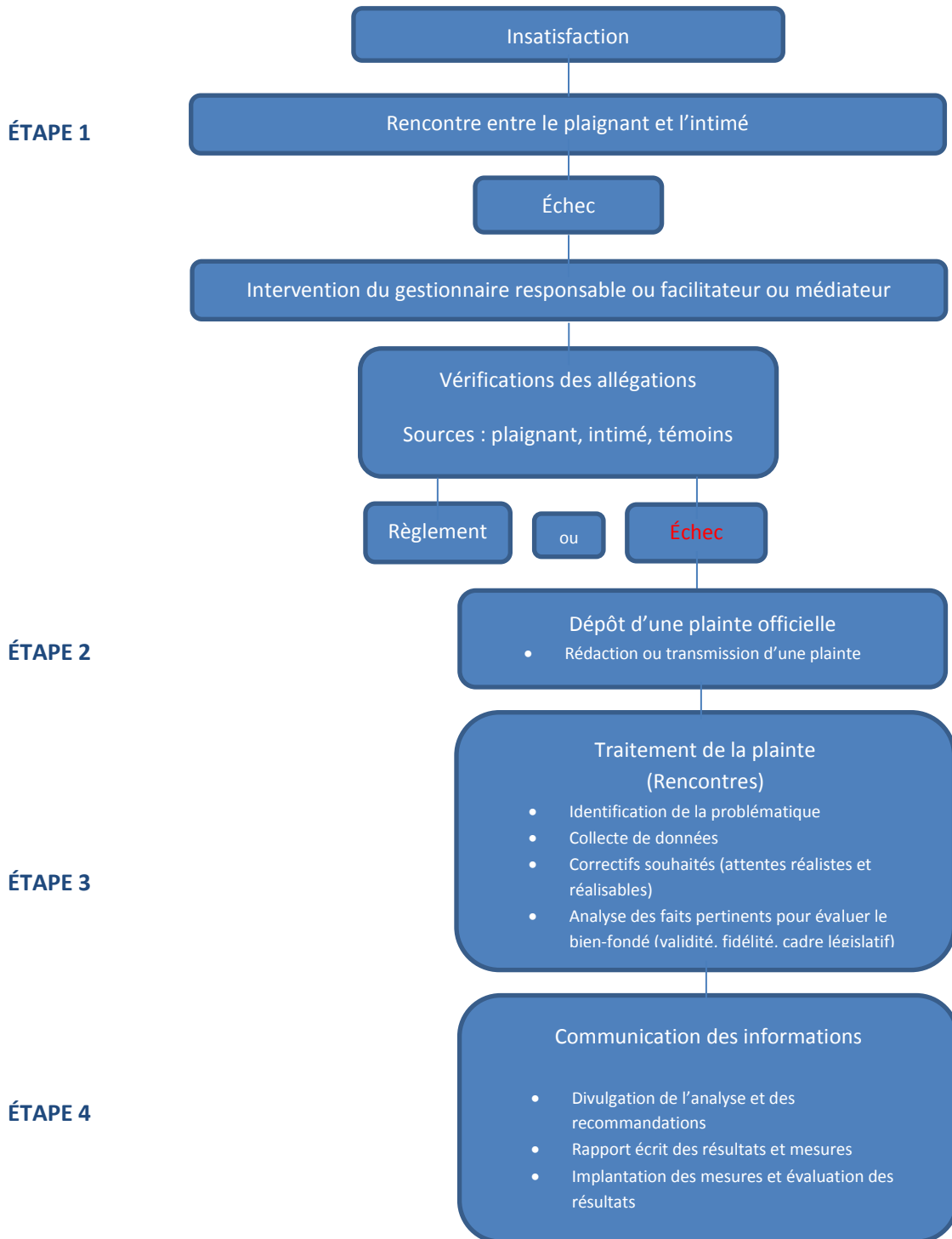
1

PIEA Joliette : [..\PIEA et PIGEP\JOLIETTE - piea 2010-04-22\\_cons\\_etabl\\_adopte.pdf](#)

PIEA L'Assomption : <http://www.cegep-lanaudiere.qc.ca/fichiers/l'assomption/piea - c.e. juin 2011.pdf>

PIEA Terrebonne : [http://www.cegep-lanaudiere.qc.ca/sites/default/files/terrebonne/piea\\_version\\_finale\\_21\\_11\\_2011.pdf](http://www.cegep-lanaudiere.qc.ca/sites/default/files/terrebonne/piea_version_finale_21_11_2011.pdf)

## SCHÉMATISATION DU CHEMINEMENT D'UN DIFFÉREND



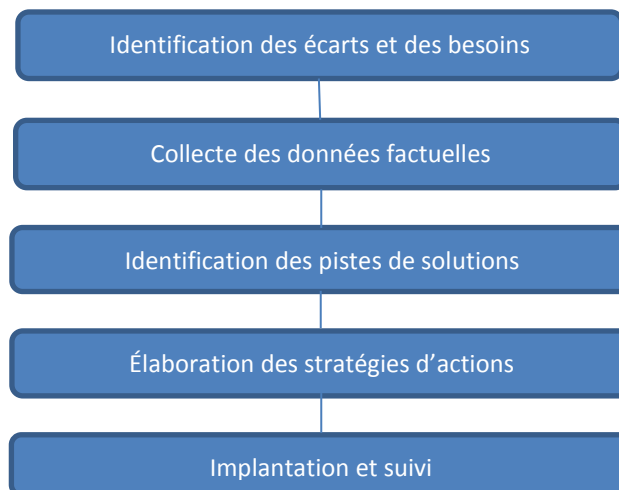
## ÉTAPE 1 : RENCONTRE ENTRE LE PLAIGNANT ET L'INTIMÉ

### Objectif

Déterminer les éléments spécifiques du différend et identifier des pistes de solutions.

### Rôles des parties (plaignant-intimé – gestionnaire responsable)

- Nommer les problèmes rencontrés et les faits à l'appui de façon respectueuse.
- Comprendre le contexte et la nature du différend dans une perspective d'identifier des solutions et faciliter la résolution du problème.
- Collaborer à l'identification des solutions propices.
- Assurer la mise en place des conditions favorables à l'apprentissage en adoptant une attitude d'ouverture et d'introspection.



Le principal enjeu est de comprendre clairement, dès le début, la nature du différend et de mettre en place une démarche de résolution de problèmes qui correspond aux besoins et aux attentes du collège pour maintenir un climat favorable à l'apprentissage. Pour ce faire, les parties doivent s'assurer d'obtenir toute l'information disponible et nécessaire pour préciser leurs attentes et convenir des conditions favorables à l'apprentissage.

Il est recommandé que la rencontre entre les parties puisse se faire dans un endroit propice à la discussion dans une atmosphère calme et confidentielle. À partir des stratégies retenues, les parties seront en mesure d'élaborer un plan d'action. La résolution rapide des conflits est encouragée, préférablement par une méthode informelle, tout en mentionnant l'existence de voies alternatives si le différend persiste.

Si la rencontre entre les parties n'est pas possible ou n'a pas porté des fruits, on peut acheminer officiellement une plainte écrite au gestionnaire responsable.

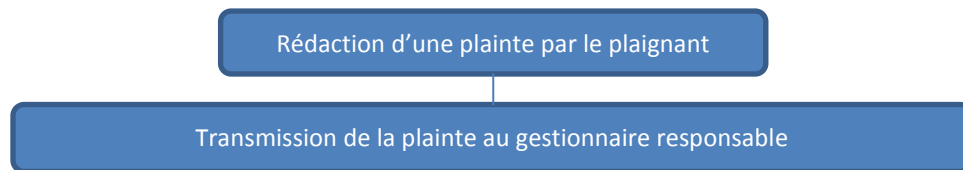
## ÉTAPE 2 : DÉPÔT D'UNE PLAINTE OFFICIELLE

### Objectif

Faire connaître sa désapprobation face à un comportement et se prévaloir de la procédure, lorsque nécessaire.

### Rôle du plaignant

Déposer une plainte écrite auprès du gestionnaire responsable. Cette plainte devra énoncer les allégations, le nom de l'intimé, une description de l'incident, la date et, le cas échéant, le nom des témoins et les correctifs requis. S'il le souhaite, le nom du plaignant demeurera confidentiel. La plainte est acheminée au gestionnaire responsable qui doit la traiter.



## ÉTAPE 3 : TRAITEMENT DE LA PLAINTE (RENCONTRES)

### Objectif

Examiner la plainte, les allégations et la preuve obtenue.

### Rôle du gestionnaire responsable

- Rencontrer les parties individuellement.
- Aviser les parties de leurs droits et responsabilités par rapport à la confidentialité et s'assurer de leur compréhension des enjeux liés à son non-respect.
- Tenter de comprendre pourquoi le différend n'a pas pu être réglé dès la première étape (rencontre entre le plaignant et l'intimé).
- Recueillir l'information sur le différend et les renseignements nécessaires au maintien d'un climat propice à l'apprentissage.
- S'assurer que la procédure a été suivie.

Le plaignant et l'intimé peuvent se faire accompagner par un membre de l'exécutif de l'association étudiante ou par un membre de l'exécutif syndical des enseignants. Si le plaignant ou l'intimé est mineur, il peut se faire accompagner par un parent ou un représentant de l'autorité parentale. À la formation continue, l'intimé ou le plaignant qui ne peut se faire accompagner par un membre de l'association étudiante ou par un membre de l'exécutif syndical, peut être accompagné par la personne de son choix.

### Rôle de l'accompagnateur

- S'assurer que les droits des personnes sont respectés et que la procédure de règlement d'un différend est suivie.
- Éviter de parler au nom de l'intimé ou du plaignant.
- Jouer un rôle-conseil auprès de l'intimé ou du plaignant.

## ÉTAPE 4 : COMMUNICATION DES INFORMATIONS

### Objectifs

- Déterminer si la preuve confirme ou infirme les allégations du plaignant.
- Se prononcer sur les mesures à mettre en place pour faire cesser la situation de différend.

### Rôle du gestionnaire responsable

- Élaborer un bref rapport contenant un résumé des allégations et de la preuve obtenue, une analyse de la preuve et une conclusion, à savoir si la plainte est fondée ou non fondée.
- Formuler des recommandations visant à régler le différend et à en diminuer l'impact sur les personnes concernées.

### LE DÉLAI

Ce qui est visé, c'est le règlement du différend par des moyens réalistes et réalisables, et ce, dans les meilleurs délais. Le traitement d'une plainte exigeant du temps, il pourrait s'étendre sur quelques semaines en tenant compte de la disponibilité des personnes impliquées.

### AUTRES RECOURS

Toute personne qui porte plainte ou qui est mise en cause en vertu de la présente procédure conserve tous ses autres recours prévus aux conventions collectives applicables et aux lois pertinentes en vigueur.