

Politique de traitement
des plaintes
des étudiants

Politique de traitement des plaintes des étudiants

1. Préambule	1
2. Définitions	1
3. Champ d'application	2
4. Dispositions générales.....	3
5. Traitement d'une plainte	4
5.1. Traitement d'une plainte concernant un litige pédagogique.....	4
5.2. Traitement d'une plainte découlant d'un litige autre que pédagogique	5
6. Application du règlement.....	5
7. Entrée en vigueur et révision de la politique	5

1. Préambule

La présente politique témoigne de la volonté du Collège C.E.I. d'offrir aux étudiants un contexte d'apprentissage et un milieu de vie respectueux et équitable qui s'appuie sur ses valeurs. Le Collège 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 C.E.I. 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.

Cette politique clarifie le processus de traitement d'une plainte découlant d'un litige pédagogique impliquant un professeur et un étudiant, ou un groupe d'étudiants. Elle 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.

2. Définitions

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

2.1. **Collège**

Collège C.E.I.

2.2. **Étudiant**

Toute personne inscrite à la formation régulière ou à la formation continue pour de la formation créditée ou non créditée.

2.3. **Directeur général**

Personne responsable du C.E.I.

2.4. **Employé**

Toute personne à l'emploi du Collège.

2.5. **Professeur**

Personne engagée par le Collège pour y donner de l'enseignement.

2.6. **Personnel administratif**

Personnel cadre ou de soutien du Collège.

2.7. **Litige non pédagogique**

Un différend non résolu entre un étudiant et un employé du Collège, 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.

2.8. **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.

2.9. **Litige**

Terme générique qui réfère au litige pédagogique et au litige non pédagogique.

2.10. **Plainte**

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

3. Champ d'application

Le présent règlement s'applique à tous les étudiants qui fréquentent le Collège C.E.I.

4. 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 traite la plainte formulée par l'étudiant. Pour être traitée, toute plainte doit avoir été portée à l'attention d'un membre du personnel administratif dans un délai inférieur à 30 jours, eu égard aux faits relatés.

Lorsque la situation concerne un litige pédagogique, l'étudiant communiquera la plainte à la directrice administrative (ou son équivalent).

Lorsque la situation concerne un litige non pédagogique, l'étudiant communiquera la plainte à un membre du personnel cadre 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 Collège C.E.I.

5. Traitement d'une plainte

5.1. *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 Collège C.E.I. 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 de ceux-ci 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 :

- La directrice administrative (ou son équivalent) prend connaissance de la plainte communiquée par écrit ou verbalement par l'étudiant et des motifs et du préjudice allégué. Si la directrice administrative (ou son équivalent) est en mesure d'évaluer à ce moment qu'il n'y a pas de litige pédagogique et s'il n'y pas 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, elle en informe l'étudiant, clarifie la situation et la procédure prend fin. Sinon, elle procède alors à l'examen détaillé de la plainte.
- Lors de l'examen détaillé de la plainte, la directrice administrative (ou son équivalent) consulte toute personne qu'elle 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, si elle le juge à propos et selon son appréciation des faits, elle peut proposer une ou des solutions satisfaisantes et appropriées au contexte. Elle 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 général et lui exposer verbalement ou par écrit le litige pédagogique qui persiste. S'il le juge nécessaire, le directeur général peut rencontrer les parties impliquées ou d'autres personnes pour compléter la collecte d'informations pertinentes. Après l'analyse de la situation, le directeur général 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. Cette décision est finale.

5.2. **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 Collège C.E.I. 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 au directeur général qui 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 directeur général 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 directeur général 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 directeur général 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 directeur général 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.

6. 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 Collège C.E.I.

7. Entrée en vigueur et révision de la politique

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

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