

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT D'UN DIFFÉREND OU D'UNE PLAINTÉ DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION PÉDAGOGIQUE

Adoptée par la Commission des études du 26 mars 2020
Révisée par la Commission des études du 1^{er} juin 2023

Table des matières

1. PRÉAMBULE	2
2. DÉFINITIONS	2
3. PRINCIPES ET OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE	3
4. CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE	3
5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	3
6. PROCESSUS DE RÈGLEMENT D'UN DIFFÉRENDOU D'UNE PLAINTÉ DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION PÉDAGOGIQUE	4
6.1 Étapes de gestion d'un différend ou d'une plainte à l'enseignement régulière	5
6.2 Étapes de gestion d'un différend ou d'une plainte à la formation continue	5
7. RECOURS	5
8. RAPPORT ANNUEL	5
9. CONSERVATION DES DOCUMENTS	5
10. DIFFUSION DE LA PROCÉDURE	5

1. PRÉAMBULE

La présente procédure témoigne de la volonté du Collège de Bois-de-Boulogne d'offrir à la communauté étudiante et enseignante un contexte d'apprentissage et un milieu de vie et de travail respectueux et équitables qui s'appuient sur ses valeurs.

Le Collège de Bois-de-Boulogne reconnaît à l'étudiante et l'étudiant le droit de recevoir un enseignement de qualité. Conséquemment, le Collège de Bois-de-Boulogne a la responsabilité de rendre claire la procédure par laquelle l'étudiante ou l'étudiant et l'enseignante ou l'enseignant peut signaler un différend et en demander le règlement.

L'adresse courriel bipp@bdeb.gc.ca permet à toute personne de dénoncer une situation vécue dans le cadre d'une prestation pédagogique, qu'elle soit directement concernée ou témoin.

2. DÉFINITIONS

Collège : Collège de Bois-de-Boulogne.

Étudiante ou étudiant : Toute personne inscrite à un programme d'études à l'enseignement régulier ou à la formation continue.¹

Enseignante ou enseignant : Personne engagée par le Collège pour y donner de l'enseignement.

Partie demanderesse : Personne qui demande le règlement d'un différend dans le cadre d'une prestation pédagogique.

Personne visée : Personne mise en cause par la partie demanderesse.

Comité de recours : Se référer à la Section III de la *Charte des droits des étudiants*.

Différend ou plainte dans le cadre d'une prestation pédagogique : Un différend entre un ou des étudiantes ou étudiants et un ou des enseignantes ou enseignants, sur les actions, le comportement, la préparation ou la présentation de la matière dans le cadre d'un cours, causant un préjudice aux apprentissages ou affectant le climat d'études, le climat de travail ou le milieu de stage. Si les étapes de la gestion d'un différend s'avèrent impossibles ou s'il n'y a pas d'entente entre les parties concernées, la partie demanderesse formule une plainte dans le cadre d'une prestation pédagogique formelle par écrit et signée.

Jours ouvrables : Journées du lundi au vendredi inclusivement à l'exception des jours fériés décrétés par les gouvernements fédéral, provincial ou fixés par le Collège et les journées de vacances du personnel.

¹ Cette procédure ne s'applique pas aux étudiantes et aux étudiants de la formation non créditée et de la francisation, d'autres mécanismes de gestion des différends et plaintes s'appliquent.

Conciliation : La conciliation est confidentielle et est réalisée par l'agent de liaison. Elle vise à aider les personnes impliquées à identifier une solution acceptable pour chacune des personnes concernées afin de corriger la situation problématique identifiée à l'origine.

Irrecevabilité d'une plainte : Une plainte est jugée irrecevable si elle est utilisée sans droit, par ignorance, de façon injuste, frivole ou même intentionnellement vexatoire.

Médiation : La médiation est confidentielle et consiste en l'intervention de tiers impartiaux, soit les médiateurs. Les renseignements échangés en médiation ne peuvent en aucun cas être utilisés dans un quelconque recours à l'avantage ou au détriment de l'une ou l'autre partie concernée.

Médiateurs : Les médiateurs n'imposent pas leur point de vue personnel ni celui de l'une ou de l'autre des personnes impliquées. Leur rôle consiste plutôt à aider les parties à formuler leurs attentes et à identifier les solutions qui se concrétiseront éventuellement par une entente librement consentie.

3. PRINCIPES ET OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

La procédure de règlement d'un différend ou d'une plainte s'applique dans le cadre d'une prestation pédagogique, et ce, dans le respect des principes suivants :

- Elle doit permettre de recueillir et de donner suite au signalement d'un différend;
- Elle doit privilégier le règlement d'un conflit;
- Elle doit assurer le traitement équitable des différends et des plaintes dans le plein respect des droits des personnes concernées;
- Elle doit s'effectuer dans la plus grande confidentialité;
- Elle doit s'articuler autour d'une démarche simple, en toute transparence, objectivité et rigueur;
- Elle doit être simple, rapide et efficace.

4. CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

La présente procédure s'applique à toutes les étudiantes et tous les étudiants et à toutes les enseignantes et tous les enseignants de l'enseignement régulier et de la formation continue (sauf pour la formation non créditée et la francisation) dans le cadre d'une prestation pédagogique.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'agent de liaison ou son substitut :

L'agent de liaison ou son substitut s'assure de l'administration du différend ou de la plainte durant tout le processus et s'assure de respecter les principes et objectifs en concordance avec la procédure. Il reçoit le différend ou la plainte, en accuse réception par écrit, convient d'un premier rendez-vous et maintient un lien avec la partie demanderesse.

Il maintient le registre de suivis à jour, informe la partie demanderesse de l'avancement du dossier et prépare et transmet les rapports appropriés aux personnes concernées. Il veille à ce que les règlements, politiques, etc. en vigueur concordent avec ladite procédure et dans le cas contraire, fait des suivis

nécessaires. L'agent de liaison ou son substitut conseille la partie demanderesse si toutefois la demande n'est pas dans le cadre d'une prestation pédagogique.

La Direction de la vie étudiante et de la réussite éducative :

La Direction de la vie étudiante et de la réussite éducative veille à la nomination de l'agent de liaison et de son substitut. Elle assure la logistique nécessaire à l'application de la procédure en désignant notamment des personnes-ressources.

La Direction des études :

La Direction des études est responsable de l'application de la procédure pour l'enseignement régulier et doit veiller au respect des délais prévus lors de l'application de ses diverses étapes. La Direction des études doit également recevoir le registre de l'agent de liaison ou de son substitut et le transmettre aux instances, le cas échéant. En cas d'indécision dans un cas de plainte formelle entre le cadre de la Direction des études et le cadre de la Direction de la vie étudiante et de la réussite éducative, la directrice ou le directeur des études prendra une décision.

La Direction de la formation continue et des services aux entreprises :

La Direction de la formation continue et des services aux entreprises est responsable de l'application de la procédure pour la formation continue et doit veiller au respect des délais prévus lors de l'application de ses diverses étapes. La Direction de la formation continue et des services aux entreprises doit communiquer toutes informations pertinentes à l'agent de liaison ou à son substitut pour mettre le registre à jour. En cas d'indécision dans un cas de plainte formelle entre le cadre de la Direction de la formation continue et des services aux entreprises et le cadre de la Direction de la vie étudiante et de la réussite éducative, la directrice ou le directeur de la formation continue et des services aux entreprises prendra une décision.

6. PROCESSUS DE RÈGLEMENT D'UN DIFFÉREND OU D'UNE PLAINTÉ DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION PÉDAGOGIQUE

Comme responsable du bon fonctionnement des activités et de la sécurité de ses occupants, le Collège peut surseoir à la présente procédure lorsqu'une situation qui, par sa nature et sa gravité, nécessite une **intervention immédiate** parce qu'elle est susceptible de causer un préjudice au Collège, à ses employés ou à ses étudiantes et étudiants. En aucun cas, la partie demanderesse ou la personne visée ne peut faire l'objet de représailles à la suite d'un événement ou être lésée dans le cadre de ses études ou de ses fonctions. Tout fait en ce sens devra être rapporté à la direction du Collège.

Tout différend ou toute plainte doit être considéré comme une façon de signaler ce qui semble être un écart significatif entre ce que l'on attend comme comportement dans une relation pédagogique et la relation vécue, afin, s'il y a lieu, de procéder aux ajustements pertinents. La procédure est appliquée en toute confidentialité dans un esprit de soutien et de conciliation, tout en privilégiant, dans un premier temps, une approche informelle entre les individus afin de permettre un dialogue. Cette étape peut s'avérer suffisante.

Toute personne impliquée dans un différend ou une plainte a le droit de se faire assister dans sa démarche par l'Association générale étudiante pour une étudiante ou un étudiant, ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants ou conformément aux dispositions de la convention collective des enseignantes et enseignants du Collège.

Toutes les personnes impliquées dans le traitement et le suivi d'un différend ou d'une plainte limitent toute divulgation d'information personnelle ou nominative pour un traitement juste et équitable de la plainte par toutes les parties concernées.

6.1 Étapes de gestion d'un différend ou d'une plainte à l'enseignement régulier

Se référer à l'annexe 1.

6.2 Étapes de gestion d'un différend ou d'une plainte à la formation continue

Se référer à l'annexe 2.

7. RECOURS

Chacune des parties peut faire appel de la décision finale dans le cadre de ladite procédure. Les étudiantes ou les étudiants pourront se prévaloir des mesures de recours inscrites dans la Charte des droits des étudiants en vigueur dans un délai maximal de 5 jours ouvrables. Dans ce cas, une décision finale et exécutoire sera rendue dans les meilleurs délais, selon la complexité des actions à entreprendre. Les enseignantes et les enseignants, quant à eux, pourront se prévaloir des mesures de l'article 9-0.00 de la convention collective en vigueur.

8. RAPPORT ANNUEL

L'agent de liaison ou son substitut rédige un rapport annuel, en juin dans la mesure du possible. Ce rapport est déposé à la Direction des études qui s'assurera des présentations aux diverses instances. Outre le fait que l'agent de liaison ou son substitut fasse un suivi au responsable d'une politique ou d'un règlement, ce rapport servira à des fins de référence, de prévention et de sensibilisation et sera non nominatif. Ce rapport pourrait comporter les éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Le nombre de différends et de plaintes reçus et traités par direction ;
- Les types de différends ou de plaintes reçus et le nombre par type;
- L'état de progression des différends et des plaintes.
- Etc.

9. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Tous les documents d'un dossier de différend ou de plainte sont conservés, de manière confidentielle, par l'agent de liaison ou son substitut pendant une période de cinq années.

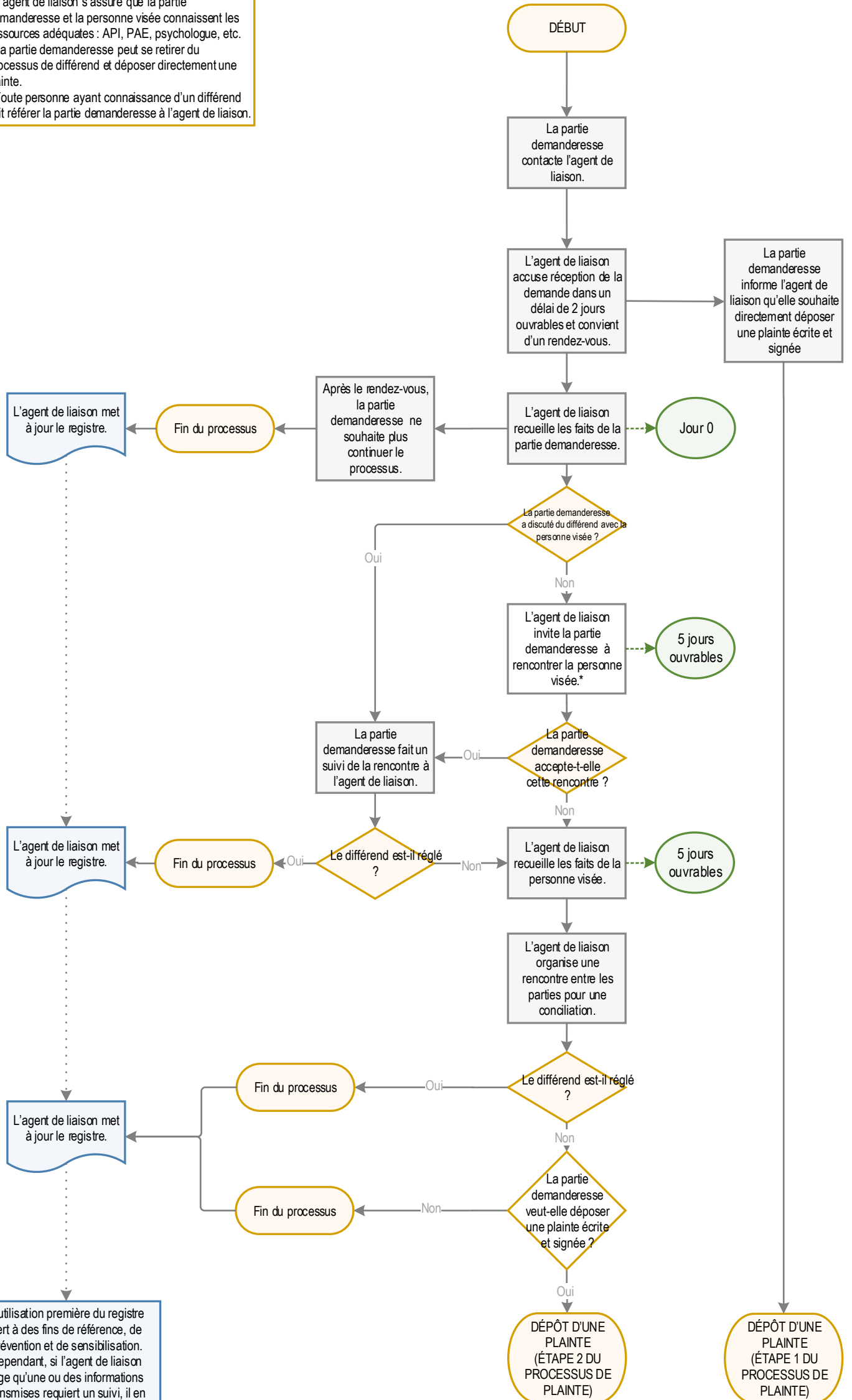
10. DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

L'information sur la présente procédure est publiée sur tous les supports pertinents.

ANNEXE 1 : ÉTAPES DE RÈGLEMENT D'UN DIFFÉREND DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION PÉDAGOGIQUE – ENSEIGNEMENT RÉGULIER

LITIGE

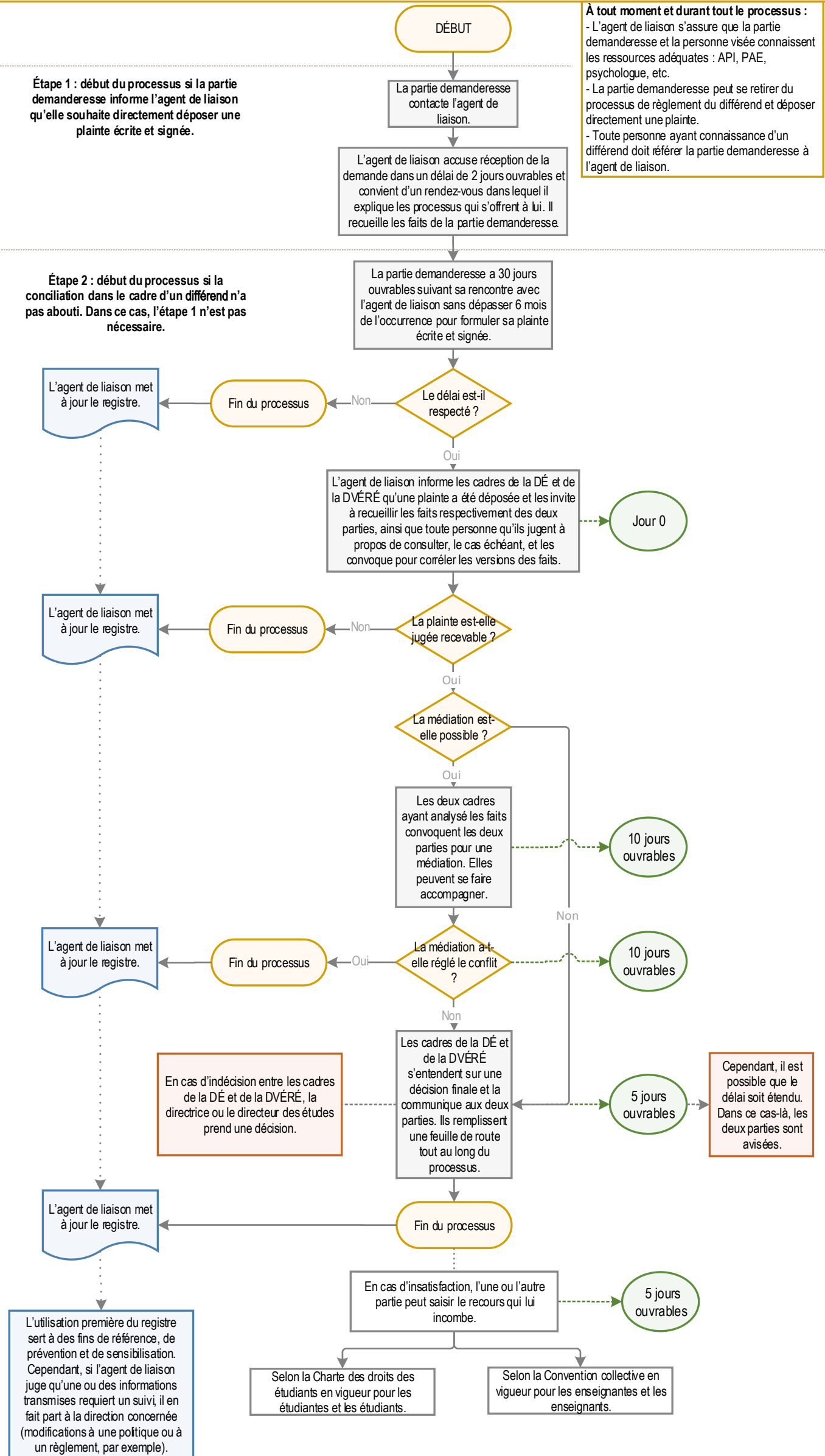
À tout moment et durant tout le processus :
 - L'agent de liaison s'assure que la partie demanderesse et la personne visée connaissent les ressources adéquates : API, PAE, psychologue, etc.
 - La partie demanderesse peut se retirer du processus de différend et déposer directement une plainte.
 - Toute personne ayant connaissance d'un différend doit référer la partie demanderesse à l'agent de liaison.



* À la demande de l'une ou l'autre partie, l'agent de liaison peut les accompagner à cette étape.

ANNEXE 1 : ÉTAPES DE RÈGLEMENT D'UNE PLAINE DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION PÉDAGOGIQUE - ENSEIGNEMENT RÉGULIER

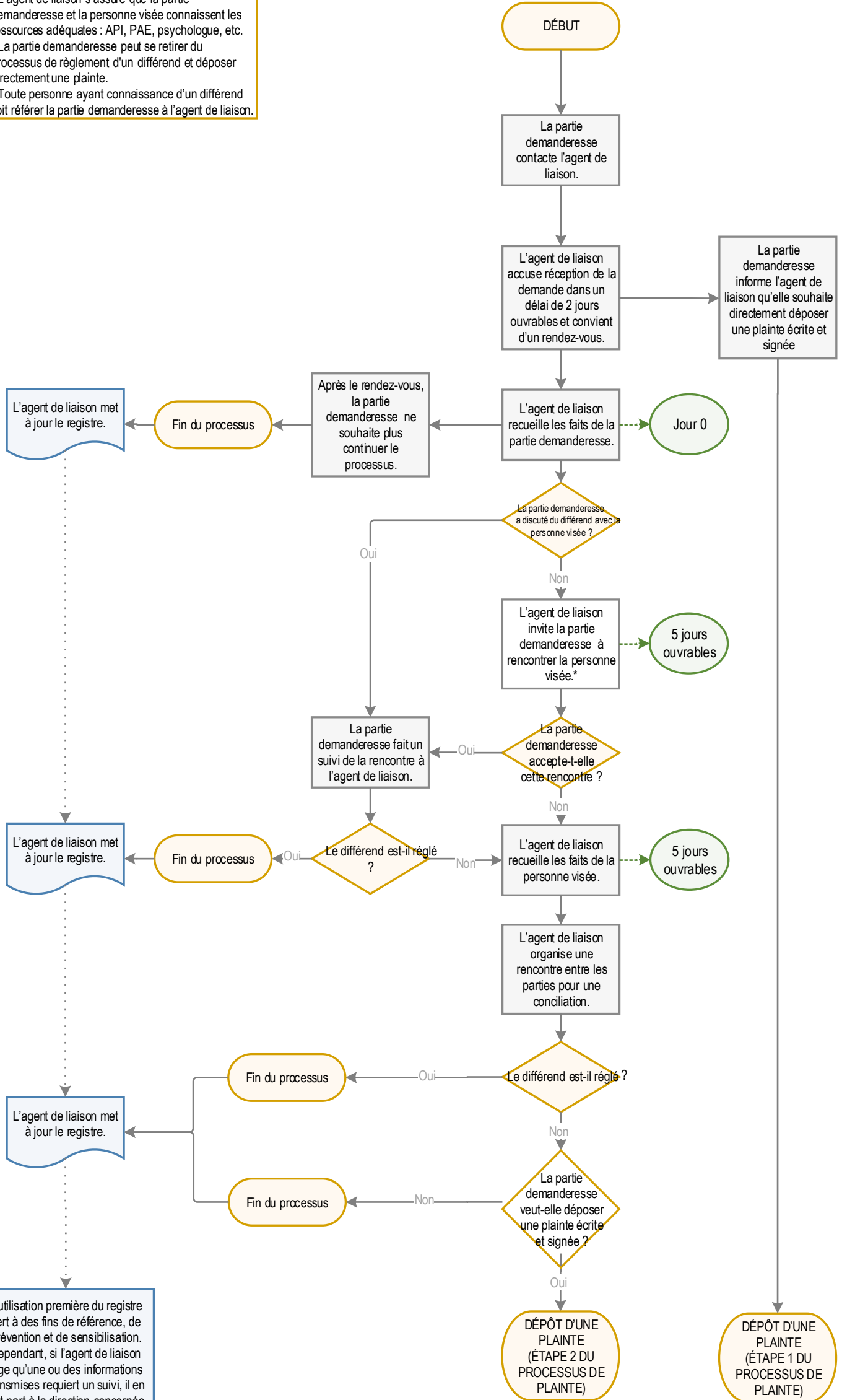
PLAINTES



LITIGE

À tout moment et durant tout le processus :

- L'agent de liaison s'assure que la partie demanderesse et la personne visée connaissent les ressources adéquates : API, PAE, psychologue, etc.
- La partie demanderesse peut se retirer du processus de règlement d'un différend et déposer directement une plainte.
- Toute personne ayant connaissance d'un différend doit référer la partie demanderesse à l'agent de liaison.



L'utilisation première du registre sert à des fins de référence, de prévention et de sensibilisation. Cependant, si l'agent de liaison juge qu'une ou des informations transmises requiert un suivi, il en fait part à la direction concernée (modifications à une politique ou à un règlement, par exemple).

* À la demande de l'une ou l'autre partie, l'agent de liaison peut les accompagner à cette étape.

PLAINTE

