

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

**Responsable : Direction des études**

**ADOPTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

19 janvier 2026

**AMENDEMENTS**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ÉNONCÉS DE PRINCIPE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DÉFINITIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>7</b>
<b>5. MODALITÉS DU LITIGE.....</b>	<b>7</b>
5.1 Litige de nature pédagogique .....	7
5.2 Modalités du traitement relatif au litige de nature pédagogique.....	7
<b>6. CHEMINEMENT D'UN LITIGE DE NATURE PÉDAGOGIQUE.....</b>	<b>9</b>
6.1 Étapes informelles .....	9
6.2 Étapes formelles .....	9
<b>7. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS .....</b>	<b>10</b>
7.1 L'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants .....	10
7.2 L'enseignante ou l'enseignant .....	10
7.3 La personne responsable du cheminement du litige .....	11
7.4 La personne responsable du traitement de la plainte .....	11
7.5 La Direction des études .....	12
7.6 La commission des études .....	12
7.7 Le conseil d'administration .....	12
<b>8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION.....</b>	<b>12</b>
8.1 Entrée en vigueur.....	12
8.2 Révision .....	12
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>13</b>
Procédure de résolution d'un litige pédagogique .....	13

## Préambule

Historiquement, de 1993 à 2020, les plaintes d'ordre pédagogique étaient traitées selon la *Politique de gestion des griefs pédagogiques*.

Cette nouvelle politique s'inscrit dans la vision du Cégep qui « s'engage et s'investit dans sa mission éducative en accompagnant la population étudiante dans la réussite de son projet de vie »<sup>1</sup>. Le Cégep affirme ainsi sa volonté de se consacrer au développement des personnes dans la perspective de leur réussite et de leur diplomation. Il reconnaît également le droit à un enseignement de qualité à toute étudiante et à tout étudiant. Conformément à son projet éducatif, il estime que le processus d'apprentissage requiert un engagement dont les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables. Les enseignantes et enseignants sont en droit de s'attendre de leur part à une participation active dans leurs études, de même qu'au respect des exigences liées à chacun des cours.

Dans cette perspective, le Cégep veut préserver les relations pédagogiques harmonieuses et les rétablir lorsque celles-ci sont fragilisées ou en voie d'être compromises. Il considère que les principaux acteurs impliqués, soit les étudiantes et les étudiants et les enseignantes et les enseignants, partagent la responsabilité d'entretenir une relation fondée sur la confiance mutuelle et le respect à travers leurs relations pédagogiques. Il considère aussi que les litiges trouvent couramment leur origine dans une mauvaise perception ou un manque de communication. Un dialogue ouvert et respectueux où les parties impliquées font preuve d'un réel engagement dans une démarche de résolution de problème et une volonté de remise en question dans un but d'amélioration permettent généralement de régler les situations litigieuses.

La présente *Politique de gestion des litiges pédagogiques* s'applique de façon exclusive aux litiges de nature pédagogique. Elle ne remplace pas la procédure de révision de note et ne l'affecte en rien. Il existe également d'autres mécanismes permettant au Cégep de répondre aux insatisfactions de nature différente, notamment la *Politique pour un environnement exempt d'incivilité et de harcèlement* et la *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel*.

---

<sup>1</sup> Plan stratégique de développement 2020-2025. La vision du Cégep, p. 5

## 1. Énoncés de principe

Le Cégep, les membres du personnel, les étudiantes et les étudiants reconnaissent que :

- Toute étudiante ou tout étudiant ou tout groupe d'étudiants a le droit d'exprimer une insatisfaction de nature pédagogique.
- Une situation perçue comme un litige pédagogique peut découler d'un malentendu, d'un désaccord ponctuel, d'une insatisfaction ou d'une difficulté de communication.
- Une enseignante ou un enseignant qui fait l'objet d'un litige pédagogique n'est pas fautif d'emblée.
- L'application du processus de gestion d'un litige pédagogique doit se faire dans un esprit de conciliation, de coopération et de bienveillance.
- Toute situation doit être traitée avec la même attention, de façon discrète, diligente et impartiale. À cet égard, les personnes impliquées dans le processus du traitement de la plainte doivent respecter la confidentialité en ce qui a trait à son contenu et à son application.

Dans une situation de litige pédagogique, toutes les parties concernées doivent faire preuve d'ouverture, d'écoute et de respect.

## 2. Objectifs de la politique

Par cette politique, le Cégep vise à :

- Faciliter la communication entre l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants et l'enseignante ou l'enseignant.
- Préserver ou rétablir une relation pédagogique positive entre l'enseignante ou l'enseignant et l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants.
- Offrir à l'étudiante ou à l'étudiant ou au groupe d'étudiants un contexte favorable à l'apprentissage.
- Offrir à l'enseignante ou à l'enseignant un contexte favorable à l'enseignement.
- Appliquer des solutions permettant de dénouer le litige.

- Mettre en œuvre des solutions durables permettant de prévenir la récurrence des litiges pédagogiques et d'améliorer les pratiques.

### 3. Définitions

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

**Accompagnatrice, accompagnateur :** une personne choisie par la personne concernée par le litige qui n'est pas impliquée dans la situation source de celui-ci.

**Cégep :** Le Cégep (Collège d'enseignement général et professionnel) de l'Abitibi-Témiscamingue.

**Litige pédagogique :** Expression d'un différend entre l'étudiante ou l'étudiant et une enseignante ou un enseignant ou entre un groupe d'étudiants et une enseignante ou un enseignant dans le cadre de la relation pédagogique ou toute dénonciation d'une situation qui affecte le climat d'apprentissage et d'évaluation ou, encore, qui ne garantit pas la justice et l'équité.

**Étape informelle :** Discussion initiale entre l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants et l'enseignante ou l'enseignant et/ou consultation d'une personne professionnelle désignée afin d'évaluer la situation et d'obtenir du soutien et des conseils.

**Étape formelle :** Dépôt de la plainte et son traitement.

**L'étudiante ou l'étudiant :** Toute personne inscrite à la formation créditée.

**L'enseignante ou l'enseignant :** Toute personne qui enseigne à la formation créditée.

**Personne responsable du cheminement du litige :** Personne professionnelle désignée dans la procédure qui intervient à l'étape informelle du processus.

**Personne responsable du traitement de la plainte :** Une ou un cadre désigné dans la procédure qui intervient à l'étape formelle du processus.

**Plainte :** Démarche formelle par laquelle la personne plaignante dénonce officiellement la situation faisant l'objet du litige pédagogique.

**Relation pédagogique :** Interaction entre l'enseignante ou l'enseignant et l'étudiante ou l'étudiant ou un groupe d'étudiants dans le cadre d'un processus d'enseignement et d'apprentissage.

## 4. Champ d'application

La politique s'applique uniquement aux litiges de nature pédagogique dans le cadre de la formation créditée du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue.

Elle concerne autant les litiges individuels que les litiges collectifs (impliquant un groupe d'étudiants). Elle s'étend à tous les campus et centres de services tant à l'enseignement régulier qu'à la formation continue.

## 5. Modalités du litige

### 5.1 Litige de nature pédagogique

Un litige est de nature pédagogique lorsque le désaccord porte sur l'un ou l'autre des aspects suivants (à titre indicatif et non exhaustif) :

- Non-respect des modalités prévues à la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)* ;
- Non-respect du plan de cours et des règles départementales d'évaluation des apprentissages (RDEA) ;
- Non-respect de l'horaire officiel de cours ;
- Nature et fréquence des évaluations, telles qu'elles sont prévues au plan de cours ;
- Disponibilités insuffisantes ;
- Annulation de cours sans avis conforme ;
- Relation pédagogique entre l'enseignante ou l'enseignant et l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants : climat de classe non propice aux apprentissages, communication absente, interactions et échanges problématiques.

### 5.2 Modalités du traitement relatif au litige de nature pédagogique

Les démarches liées à l'application de la présente politique doivent débuter pendant la session au cours de laquelle le litige survient. Elles peuvent cependant être poursuivies après la fin de la session concernée, si nécessaire, sans dépasser le début des cours de la session suivante.

Une demande de règlement des litiges pédagogiques liée à un cours de la session précédente pourrait être traitée si les motifs invoqués le justifient<sup>2</sup>.

Les étapes du processus de résolution d'un litige pédagogique sont présentées dans la *Procédure de résolution d'un litige pédagogique* (voir Annexe 1).

Le processus prend fin lorsqu'il y a résolution du litige, c'est-à-dire à la suite du traitement de la plainte. Cette résolution peut inclure un suivi afin de s'assurer que la solution mise en place sera durable et que le litige sera bien résolu.

Chaque étape du processus, à partir du dépôt officiel d'une plainte, doit être documentée pour assurer la transparence, pour permettre un suivi efficace ainsi que pour produire un rapport annuel des plaintes reçues.

Dans l'ensemble du processus de traitement relatif à un litige, les personnes concernées peuvent être accompagnées. Dans ce cas, l'accompagnatrice ou l'accompagnateur est une personne choisie par la personne concernée par le litige. Elle ou il ne peut être impliqué dans la situation source de la mécontentement. Elle ou il assure un soutien auprès de l'étudiante ou de l'étudiant ou du groupe d'étudiants ou de l'enseignante ou de l'enseignant et assiste aux rencontres à titre d'observatrice ou d'observateur. Au cours des rencontres, les personnes concernées par le litige ne peuvent être accompagnées par plus d'une personne.

---

<sup>2</sup> Par exemple, des circonstances exceptionnelles ou des retards administratifs.

## 6. Cheminement d'un litige de nature pédagogique

### 6.1 Étapes informelles

**6.1.1 Discussion initiale :** L'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants est encouragé à discuter, d'abord et avant tout, du problème avec l'enseignante ou l'enseignant concerné.

**6.1.2 Consultation :** Si le problème persiste après la discussion initiale, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants doit consulter une personne professionnelle désignée par la procédure. Elle ou il peut également s'adresser à la personne responsable de la coordination du programme ou du département. Cette personne pourra l'aider à évaluer la situation, lui fournir des conseils adaptés et discuter avec l'enseignante ou l'enseignant concerné avec l'accord de l'étudiante ou de l'étudiant ou du groupe d'étudiants, si cela est jugé pertinent.

Dès cette étape, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants peut être accompagné.

### 6.2 Étapes formelles

**Dépôt de la plainte :** S'il s'agit bien d'un litige pédagogique, tel que défini dans la présente politique (section 5.1), et que la plainte est recevable, la personne responsable du cheminement du litige accompagne l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants afin de remplir le formulaire de plainte et l'achemine ensuite à la boîte de réception de la Direction des études pour une prise en charge.

**Demande d'audience :** Dans le cas où la plainte ne serait pas recevable, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants peut contester la décision et demander une audience auprès du ou de la registraire. Cette audience permettra de clarifier les motifs ou de réexaminer la recevabilité de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables.

**Gestion du litige pédagogique :** Une fois la plainte reçue, la personne responsable du traitement de la plainte l'analysera. Elle rencontrera l'enseignante ou l'enseignant concerné. Si nécessaire, elle pourrait rencontrer séparément l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants ayant déposé la plainte avant de rendre une décision. Elle informera l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants de la résolution du litige. Afin de favoriser le maintien d'une relation pédagogique saine, la démarche sera traitée dans les meilleurs délais.

**Droit de recours :** Ce droit ne peut être exercé que si la résolution du litige contrevient aux droits, aux obligations ou aux responsabilités définis par les politiques institutionnelles du Cégep ou les règlements en vigueur. Dans ce cas, l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants adresse une demande écrite à la Direction des études dans un délai de cinq jours ouvrables après la fin du processus.

## 7. Partage des responsabilités

Dans l'intention de faciliter l'application de la présente politique, le Cégep invite la communauté collégiale à guider toute étudiante ou tout étudiant ou tout groupe d'étudiants qui exprime une doléance de nature pédagogique vers la *Politique de gestion des litiges pédagogiques* et sa procédure.

Autrement, il existe d'autres politiques pour soutenir l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants qui vit une situation qui n'est pas de nature pédagogique.

### 7.1 L'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants

L'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants a le devoir de :

- S'adresser à son enseignante ou à son enseignant si la communication est possible ou à la personne responsable du cheminement du litige pour lui faire part de ses insatisfactions.
- S'engager avec intégrité, ouverture et bienveillance dans le processus de résolution du litige pédagogique.
- Faire preuve d'une attitude éthique et de civilité durant tout le processus.

### 7.2 L'enseignante ou l'enseignant

Il est de la responsabilité de l'enseignante ou de l'enseignant de :

- Convenir d'une date et tenir une rencontre avec l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants qui en fait la demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Recevoir les insatisfactions de l'étudiante ou de l'étudiant ou du groupe d'étudiants.
- Prioriser le rétablissement de la relation pédagogique.
- S'engager avec intégrité, ouverture et bienveillance dans le processus de résolution du litige pédagogique.
- Faire preuve d'une attitude éthique et de civilité durant tout le processus.

- Utiliser les ressources disponibles, telles qu'une conseillère ou un conseiller pédagogique.

### **7.3 La personne responsable du cheminement du litige**

Selon la procédure en place, il est impératif pour l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants de rencontrer la personne professionnelle attitrée avant de déposer une plainte officielle. Cette étape informelle constitue un passage obligatoire permettant de clarifier la situation et de rechercher des solutions. Dans ce rôle, la personne professionnelle est chargée de :

- Accueillir et écouter l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants et vérifier si sa doléance a pu être partagée avec son enseignante ou son enseignant ou sa coordonnatrice ou son coordonnateur ou toute autre personne de confiance.
- Rechercher des solutions satisfaisantes et tenter de dénouer la situation.
- Si pertinent, discuter avec l'enseignante ou l'enseignant avec l'accord de l'étudiante ou de l'étudiant ou du groupe d'étudiants préalablement.
- Informer l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants sur les politiques, les procédures et les ressources pertinentes en les orientant vers celles qui correspondent le mieux à sa situation.
- À l'étape formelle, valider la recevabilité de la plainte dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le cas échéant, accompagner l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants afin de remplir le formulaire de plainte. L'acheminer ensuite à la boîte de réception de la Direction des études pour une prise en charge.

### **7.4 La personne responsable du traitement de la plainte**

Selon la procédure en place, la personne responsable est une ou un cadre désigné qui a pour responsabilité de :

- S'assurer de la recevabilité de la plainte, puis la prendre en charge dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Assurer la gestion des plaintes jusqu'à la résolution en respectant les procédures en place et les modalités de traitement. Compte tenu du fait que chaque situation sera différente, les délais peuvent ainsi varier.
- Recevoir l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants qui en fait la demande.

- Émettre des recommandations à l'enseignante ou à l'enseignant et superviser l'application de celles-ci, s'il y a lieu, en collaboration avec les directions des campus, si c'est applicable.
- Informer l'étudiante ou l'étudiant ou le groupe d'étudiants de la fin du processus de la plainte.

## **7.5 La Direction des études**

- Désigner la ou le cadre responsable du traitement de la plainte.
- Recevoir et traiter les demandes d'audience de recevabilité, lorsque nécessaire, et assurer le suivi (registraire).
- Recevoir les demandes de recours et, le cas échéant, y donner suite en prenant les mesures requises pour traiter la demande.
- Assurer la diffusion de la présente politique et son application.
- Être responsable de l'évaluation et de la révision de la présente politique.

## **7.6 La commission des études**

- Donner un avis au conseil d'administration sur tout projet de modification ou de révision de la *Politique de gestion des litiges pédagogiques*.

## **7.7 Le conseil d'administration**

- Adopter, après consultation de la commission des études, la *Politique de gestion des litiges pédagogiques* et les modifications qui lui sont apportées.

# **8. Entrée en vigueur et révision**

## **8.1 Entrée en vigueur**

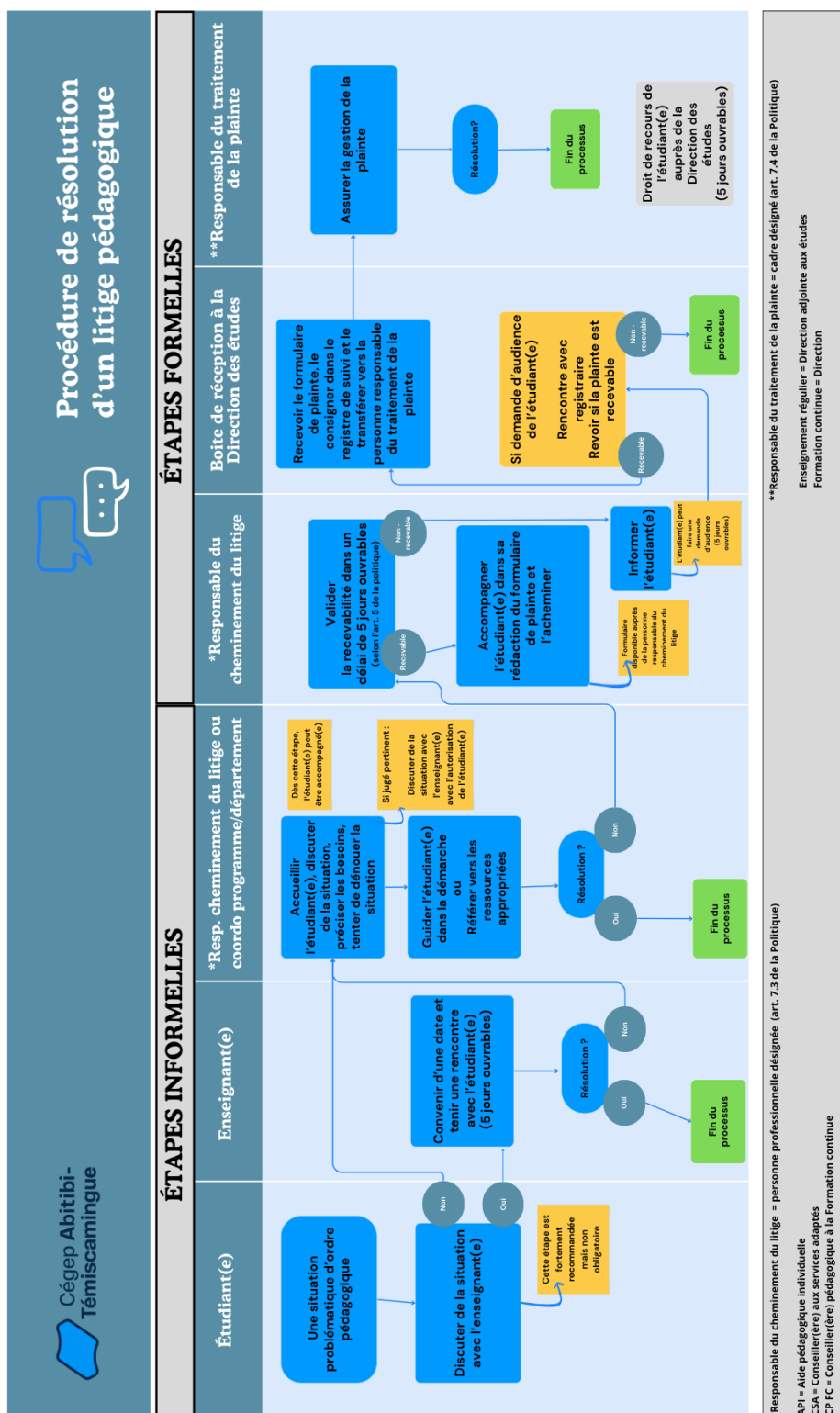
La politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue. La politique approuvée sera diffusée auprès de toutes les personnes concernées du Cégep.

## **8.2 Révision**

La présente politique sera révisée, au besoin ou au plus tard 10 ans après sa mise en application.

## ANNEXE 1

## Procédure de résolution d'un litige pédagogique\*



\* Cette procédure constitue un outil de travail, sous réserve de modifications.