

**L'encadrement à la recherche  
dans les programmes de gérontologie :  
Faciliter un règlement informel**

**Comité d'encadrement à la recherche en gérontologie  
Juin 2006**

**Mise à jour : octobre 2009**

**Centre universitaire de formation en gérontologie  
Université de Sherbrooke**

Le travail de recherche d'un étudiant à la maîtrise ou au doctorat en gérontologie mène à la production du mémoire ou de la thèse. Autant que dans les cours, c'est à travers le processus de recherche et de rédaction que l'étudiant acquiert l'essentiel de sa formation aux études supérieures et à la recherche. L'apport essentiel des ressources professorales à ce processus consiste à diriger les travaux de recherche des étudiants, que ce soit dans un rôle de directeur, de codirecteur ou de conseiller. La direction de recherche vise « à apporter à l'étudiant l'encadrement requis pour lui permettre de réussir ses activités de recherche » (*Règlement des études*). Elle joue deux grands rôles : 1° aider l'étudiant à surmonter les difficultés associées à ses études et aux différentes étapes de sa recherche et 2° évaluer le travail de recherche accompli par l'étudiant.

Diriger un étudiant ou, pour un étudiant, être dirigé, ne vont pas de soi et il est normal de ne pas être toujours d'accord en cours de route. Les difficultés qui surgiront se résorberont dans presque tous les cas si la bonne foi et la communication sont au rendez-vous. L'étudiant et la ressource professorale apprendront à clarifier les malentendus, à trouver un terrain d'entente et à négocier une solution satisfaisante pour les deux parties. Négocier et résoudre un différend sont des habiletés qui s'apprennent; il s'agit même de compétences personnelles à développer.

Cependant, les universitaires, les chercheurs et les étudiants étant humains, il arrive parfois que des mésententes persistent et se cristallisent en conflits. C'est pourquoi la résolution des conflits préoccupe les instances universitaires. À l'Université de Sherbrooke, des mécanismes formels sont prévus en ce sens dans la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants*<sup>1</sup> et dans le document intitulé *La protection de la propriété intellectuelle des étudiantes, des étudiants et des stagiaires postdoctoraux*<sup>2</sup>. Dans tous les cas de conflit, une première étape de négociation informelle doit d'abord être tentée. Cette étape « consiste en une discussion informelle où on recherche une solution acceptable »<sup>3</sup>.

Les étudiants se réfèrent spontanément aux personnes responsables des programmes quand ils ont une question ou un problème qui n'a pas été résolu avec le professeur concerné. Le fait que les programmes de gérontologie soient offerts en dehors du campus universitaire renforce ce réflexe. Les résultats d'un sondage effectué auprès des professeurs à la maîtrise en gérontologie<sup>4</sup> indiquaient que ceux-ci s'attendaient eux aussi à ce que la personne responsable du programme joue un rôle dans les situations problématiques. Cependant, il semble que le mandat de cette dernière ne soit pas clair à cet égard. En conséquence, le comité de programme de la maîtrise en gérontologie et le comité de programme du doctorat en gérontologie ont convenu de reconnaître aux personnes responsables des programmes de maîtrise et de doctorat en gérontologie la responsabilité de faciliter un règlement informel des conflits. (Bien entendu, si la personne responsable de programme est la partie interpellée, le mécanisme que nous décrivons ici doit être

---

Le comité a bénéficié de l'appui du programme de Soutien à la qualité de l'encadrement aux 2e et 3e cycles recherche 2004-2005 du Service de la recherche et de la Création de l'Université de Sherbrooke.

Merci à Madame Muriel Binette, protectrice des droits des étudiantes et des étudiants et à Madame Sonia Morin, directrice adjointe des études supérieures recherche au Service de la recherche et de la création pour leur coopération et leur contribution.

<sup>1</sup> Consulter le site Internet <http://www.usherbrooke.ca/accueil/documents/gen/droits/index.html>

<sup>2</sup> Consulter le site Internet

<http://www.usherbrooke.ca/accueil/fileadmin/sites/accueil/documents/direction/politiques/2500-011.pdf>

<sup>3</sup> Consulter la brochure du Ministère fédéral de la justice, intitulée *Les choix qui s'offrent à vous pour régler les différends*, sur le site Internet <http://canada.justice.gc.ca/fra/min-dept/pub/rd-dr/index.html>

<sup>4</sup> Beaulieu, M., & Lalande, G. (2003) *L'encadrement de la recherche des étudiants de la maîtrise en gérontologie : le point de vue des professeures et des professeurs*. Rapport du sondage effectué auprès des professeures et professeurs de la maîtrise en gérontologie dans le cadre du programme de soutien à la qualité de l'encadrement aux études de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles-recherche.

mené par le doyen ou la doyenne gestionnaire des programmes de gérontologie ou par la personne qu'elle aura désignée à cet effet.)

La personne responsable de programme est réputée connaître la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes, des étudiants et des stagiaires postdoctoraux* de même que les divers règlements et politiques de l'Université de Sherbrooke dans ce domaine. Elle connaît les bonnes pratiques en matière d'encadrement à la recherche, développées par le Service de la recherche et de la création, secteur des études supérieures recherche, notamment la section « Quand ça va mal » du *Guide étudiant* à l'Université de Sherbrooke, ainsi que le Guide « *L'encadrement à la recherche : à la recherche de bonnes pratiques* »<sup>5</sup>.

Puisqu'il s'agit d'une démarche informelle, les comités de programme ne souhaitent pas proposer des règles et procédures strictes mais plutôt guider les étudiants, les ressources professorales et la personne responsable de programme en suggérant, à titre indicatif, que la résolution informelle des différends, assistée par la personne responsable de programme, pourrait ressembler à la démarche présentée ci-dessous.

*A priori*, la personne responsable de programme n'a pas pour rôle de déterminer qui a raison et qui a tort, mais bien de faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

#### □ PREMIÈRE ÉTAPE : ACCUEILLIR, ÉCOUTER ET ANALYSER

Avant toute chose, il faut faire savoir officiellement que la personne responsable de programme est LA personne à rencontrer en cas de difficulté ou de problème en matière d'encadrement à la recherche. Les étudiants, tout comme les ressources professorales, doivent savoir qu'ils peuvent en sa présence se sentir en confiance pour poser des questions, exposer leur difficulté ou leur problème et obtenir un conseil ou une information.

La personne responsable de programme accueillera donc toute personne (étudiant ou ressource professorale) de son programme pour être saisie de la situation. Puis elle s'informerait de tous les faits et de toutes les démarches effectuées par la personne et ce, afin de comprendre au mieux ce qui se passe et de cerner les enjeux de la situation.

Selon son analyse, la personne responsable de programme doit déterminer le type d'action à envisager. Pour y arriver, elle peut se poser les questions suivantes.

- La personne qui a une difficulté ou un problème a-t-elle toutes les informations nécessaires (connaissances de la réglementation et des pratiques)? Sinon, il faut lui donner ces informations ou la diriger vers les bonnes sources.
- A-t-elle fait toutes les démarches en son pouvoir pour régler la situation? Sinon, il convient de lui suggérer d'avoir une discussion ouverte à ce sujet avec la personne qui fait l'objet d'une récrimination.
- Ai-je toutes les informations nécessaires (version de chaque partie, connaissance de la réglementation) pour évaluer le plus justement possible la situation? Si ce n'est pas le cas, il faut aller chercher ces informations.
- Ai-je besoin de temps pour faire des vérifications ou consulter des personnes ressources?
- Est-ce que toutes les parties sont clairement informées de la situation difficile ou problématique et des démarches entreprises ?

---

<sup>5</sup> Guides et politiques sont disponibles sur le site Internet <http://www.usherbrooke.ca/etudes-superieures/encadrement/>

- Puis-je régler la difficulté à mon niveau? Ou dois-je plutôt en référer à une plus haute instance, comme la vice-doyenne ou le vice-doyen à la recherche et/ou aux études supérieures?

#### □ **DEUXIÈME ÉTAPE : INTERVENTION PAR LA PERSONNE RESPONSABLE DE PROGRAMME**

Selon son analyse de la situation, la personne responsable de programme juge qu'une intervention auprès d'une ou des personne(s) interpellée(s) dans la difficulté ou le problème soumis à son attention est de mise parce que les personnes en cause ne réussissent pas à trouver une solution. Elle juge aussi qu'elle peut intervenir pour régler la situation à son niveau. Avant d'agir, elle se demande s'il est préférable qu'elle intervienne seule ou qu'elle soit accompagnée dans sa démarche.

- Elle s'assure que toutes les personnes concernées par le litige soient informées de la difficulté et qu'il y a eu une discussion ouverte à ce sujet.
- Si cette première tentative de discussion entre les parties directement concernées n'a pas permis de trouver une solution, la personne responsable de programme rencontre l'une après l'autre les parties interpellées pour obtenir leur version des faits.
- S'il y a ouverture, la personne responsable propose aux parties une rencontre à trois et, si désiré, une personne ressource peut se joindre à la rencontre. La personne responsable de programme aide les parties à trouver une solution qui soit satisfaisante pour tous. Les discussions se font sur la base de la bonne foi des parties en présence.

Dans tous les cas, il s'agit de faire preuve de créativité et de responsabiliser les personnes concernées par les difficultés rencontrées pour dénouer des situations délicates, prévenir une escalade et favoriser le retour à un climat propice à un travail scientifique harmonieux entre les parties.

#### □ **TROISIÈME ÉTAPE : RÉFÉRER LE CAS À UNE AUTRE INSTANCE**

Après la première étape ou après une tentative infructueuse à la seconde étape, la personne responsable de programme juge qu'elle ne peut pas régler la situation à son niveau. Elle a alors le choix entre soumettre le cas à l'instance hiérarchique appropriée ou diriger la personne vers les mécanismes formels prévus dans la réglementation universitaire. Encore ici, il est fortement suggéré qu'elle en informe toutes les parties concernées.

#### □ **MÉCANISMES FORMELS DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS**

Si la situation reste bloquée, la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants* et le document intitulé *La protection de la propriété intellectuelle des étudiantes, des étudiants et des stagiaires postdoctoraux* (PPPIÉ) reconnaissent des droits et des responsabilités aux étudiantes et étudiants et prévoient des mécanismes formels de règlement des différends.

#### □ **PERSONNES RESSOURCES**

- La Protectrice des droits des étudiantes et des étudiants peut être consultée par les étudiants en tout temps, avant ou après la tentative de résolution informelle du différend.
- Les étudiants peuvent aussi demander conseil au regroupement étudiant de leur programme.
- Les ressources professorales et les responsables de programme peuvent consulter la coordonnatrice de l'appui aux études supérieures au Service de soutien à la formation.