

Politique de recours à l'intention des étudiantes et étudiants

94.04.10.04 amendée 08.06.18.04

Introduction

Conformément à sa mission qui est de se consacrer au développement de ses étudiants dans la perspective de leur réussite et de leur diplomation, le Cégep reconnaît que sa population étudiante est en droit de recevoir un service de qualité qui réponde à ses besoins. Il reconnaît ainsi qu'un étudiant qui s'estime lésé d'un droit reconnu a le droit d'être entendu et de déposer une plainte sans subir de préjudice.

Objectifs

La politique vise à :

- établir les principes généraux et les procédures en matière de recours pour les étudiants du Cégep
- assurer le traitement équitable d'une demande de recours dans le respect des droits des personnes concernées
- doter le Cégep d'un cadre d'intervention afin de traiter les demandes et en assurer le suivi dans des délais raisonnables.

Champs d'application

La présente politique s'applique à :

- la révision de notes
- la gestion des procédures, règlements et politiques de nature pédagogique en vigueur au Cégep ou toute autre situation de nature pédagogique dont la gestion relève du Cégep
- toute autre situation reliée aux services offerts aux étudiants ou relative à la vie étudiante.

Responsable de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et autorise s'il y a lieu tout délai supplémentaire d'application dans ses diverses étapes. Elle est également responsable de la promotion de la politique auprès de l'ensemble du personnel du Cégep. La direction des Services aux étudiants est responsable de sa diffusion auprès des étudiants du Cégep.

Le comité de révision de notes

Conformément aux dispositions de la convention collective du personnel enseignant, le comité de

révision de notes est composé de trois personnes membres du personnel enseignant au département, dont l'enseignant concerné par la demande de révision. Le comité est habilité à modifier, s'il y a lieu, la note de l'étudiant.

Au Centre de formation continue, les mêmes règles s'appliquent et un comité est formé au besoin.

Le comité de recours

Le comité de recours est composé de trois personnes, l'une étant le Secrétaire général qui préside le comité, les deux autres étant nommées annuellement par le Conseil d'administration. Ces deux personnes ne font pas partie du personnel du Cégep et n'y sont pas étudiantes.

Article 1 - Définitions

Recours

Démarche par laquelle une personne fait appel, selon les mécanismes prévus à cet effet, afin d'examiner une situation estimée préjudiciable dans l'un ou l'autre des champs d'application de la présente politique et pour laquelle aucun règlement n'a pu être obtenu lors de rencontres préalables entre les parties en cause et les différents intervenants.

Situation préjudiciable

Situation susceptible de causer du tort ou du dommage à une personne.

Litige

Différend de nature pédagogique ou autre qui oppose au moins deux personnes.

Plainte

Expression d'une insatisfaction formulée par un étudiant.

Harcèlement psychologique

Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu néfaste aux études.

Étudiant

Personne inscrite à un ou des cours crédités au Cégep. Cela inclut les étudiants du Centre de formation continue.

Règlements et politiques en vigueur

Règlements, politiques ou procédures dûment adoptés par le Conseil d'administration ou tout autre règlement, règles ou politiques d'un service ou d'un département d'enseignement approuvés par la direction du Cégep.

Jours ouvrables

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

Article 2 – Principes

- Le Cégep, convaincu de l'importance de la responsabilité professionnelle et individuelle des personnes, privilégie tout règlement entre les personnes impliquées dans le litige. La demande de recours demeure donc une mesure d'exception.

- Tout étudiant a un droit de recours dans l'un ou l'autre des champs d'application de la présente politique.

- Toute personne impliquée dans une situation préjudiciable a le droit d'être assistée dans sa démarche par un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale.

- Le Cégep veille à ce que toutes les personnes concernées par une demande de recours soient traitées avec équité et puissent faire valoir leur point de vue.

- Les parties veillent à ce que :
 - o toute intervention se fasse dans le respect des rôles de chacun comme définis dans la présente politique;
 - o les informations recueillies dans toute situation portée à leur attention dans le cadre de cette politique demeurent confidentielles;
 - o il n'y ait aucun conflit ou apparence de conflit d'intérêts dans le traitement des plaintes.

- L'application de la procédure se fait dans un esprit de soutien et de conciliation.

Article 3 – Diffusion de la politique

Le Cégep voit à la diffusion de la présente politique auprès de la communauté collégiale par les moyens qu'il juge appropriés.

Article 4 – Mise à jour de la politique

Le Cégep a la responsabilité de réviser sa politique de même que les modalités de son application.

Procédure

Demande de révision de notes

Cette procédure ne concerne que l'évaluation de productions. Pour les demandes relatives à d'autres questions d'ordre pédagogique, voir la procédure de recours en cas de litige entre étudiant et enseignant.

L'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Cette personne, qui assure un soutien auprès de l'étudiant, ne pourra prendre la parole qu'à la demande de l'autre partie.

1. En cours de session (pour les départements qui ont une procédure de révision de notes en cours de session)

1.1 Rencontre entre l'étudiant et l'enseignant concerné

L'étudiant rencontre son enseignant, au plus tard **cinq (5) jours** ouvrables après la remise de sa copie corrigée ou de sa note dans le but d'obtenir les explications désirées et ils tentent d'arriver à une entente.

1.2 Demande de révision de note

Si l'étudiant s'estime toujours lésé et qu'il existe une procédure départementale de révision de notes dument approuvée par la direction des études et inscrite au plan de cours, il doit consulter cette procédure et s'y conformer.

À la fin de la session, l'étudiant pourra demander une révision de note de sa ou de ses évaluations finales seulement.

Pour les départements qui n'ont pas de procédure de révision de notes en cours de session, l'étudiant peut se prévaloir de la demande de révision de l'une ou l'autre de ses notes à la fin du cours (article 2).

2. À la fin de la session

2.1 Rencontre entre l'étudiant et l'enseignant concerné

L'étudiant fait les efforts nécessaires pour rencontrer dès que possible son enseignant dans le but d'obtenir les explications désirées et ils cherchent à arriver à une entente.

Si les deux parties ne sont pas arrivées à une entente ou n'ont pu se rencontrer, l'étudiant peut faire une demande de révision de sa note finale.

2.2 Demande de révision de note (après la fin de la session)

• L'étudiant doit remplir le formulaire *Demande de révision de note finale* et acheminer sa demande au Service du registrariat et de l'aide pédagogique au plus tard **cinq (5) jours** ouvrables suivant le début de la session suivante. Il indique s'il désire être entendu par le comité.

• S'il s'agit d'un cours préalable à un autre¹, l'étudiant doit faire sa demande de révision de note le plus tôt possible après la fin de la session afin que, le cas échéant, le Cégep puisse ajuster son cheminement scolaire.

2.3 Examen de la demande

• Dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réception de la demande par la coordination du département de l'enseignant concerné, les membres du comité de révision se réunissent et procèdent à l'examen de la demande.

• Le responsable du comité de révision de notes convoque l'étudiant qui a demandé à être entendu, par MIO et par l'un ou l'autre de ces moyens, téléphone, courriel ou tout autre moyen jugé approprié, au moins **cinq (5) jours** ouvrables avant la date de la rencontre.

• L'étudiant doit pouvoir fournir les documents suivants : documents ou travaux originaux et authentiques sur lesquels porte la révision de note.

• L'enseignant doit pouvoir fournir les documents suivants : le plan de cours, la grille d'évaluation et, dans le cas d'un examen oral, les données consignées par l'évaluateur de même que les examens ou travaux qui n'ont pas été remis à l'étudiant.

2.4 La décision du comité

• La décision du comité de révision de notes peut être à l'effet de maintenir la note ou de la réviser à la hausse ou à la baisse.

• La décision du comité est finale.

• La décision est communiquée par écrit à l'étudiant par le Service du registrariat et de l'aide pédagogique.

Si l'étudiant veut en appeler de cette décision, il peut déposer une plainte relative à la gestion des procédures, règlements et politiques en vigueur au Cégep. Sa demande doit porter sur les modalités de gestion de la procédure de révision de notes et non sur la note elle-même. Il est cependant nécessaire qu'il rencontre d'abord le directeur de l'enseignement et des programmes (DEP) dont relève le département et l'enseignant concernés, afin d'obtenir les explications désirées et tenter de trouver une solution à la situation. À la formation continue, l'étudiant rencontre le directeur du Centre de formation continue.

¹ En cas de doute, consultez votre API

Étapes préalables à une demande de recours en cas de litige entre étudiant et enseignant

Dans le cas d'une demande subséquente à une révision de note, voir l'article 3.

Si la situation met en cause des personnes du Centre de formation continue, le processus est le même. Cependant, le responsable de la coordination est remplacé par le conseiller à la formation du programme concerné et le directeur de l'enseignement et des programmes (DEP) par le directeur du Centre de formation continue.

L'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Cette personne, qui assure un soutien auprès de l'étudiant, ne pourra prendre la parole qu'à la demande de l'autre partie.

Les étapes préalables à la demande de recours :

1. Rencontre entre l'étudiant et l'enseignant concerné

Dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais, l'étudiant rencontre son enseignant et ils tentent de s'entendre pour régler la situation.

Si les deux parties ne sont pas arrivées à une entente ou n'ont pu se rencontrer, l'étudiant s'adresse au responsable de la coordination départementale.

2. Rencontre entre l'étudiant et le responsable de la coordination départementale

2.1 L'étudiant s'adresse au responsable de la coordination départementale dont relève l'enseignant, au plus tard **quinze (15) jours** ouvrables après le ou les événements, afin de résoudre la situation. Il l'informe aussi de sa rencontre avec l'enseignant ou encore, des raisons pour lesquelles cette rencontre n'a pas eu lieu.

2.2 Le responsable de la coordination a **dix (10) jours** ouvrables pour assurer le suivi de la plainte :

- il informe l'enseignant concerné de la plainte de l'étudiant;
- il tente de trouver, avec les parties en cause, une entente qui satisfasse les parties.

Si les deux parties ne sont pas arrivées à une entente ou n'ont pu se rencontrer, l'étudiant doit s'adresser au DEP dont relève l'enseignant.

3. Rencontre entre l'étudiant et le directeur de l'enseignement et des programmes

3.1 L'étudiant se procure sur le Web le formulaire *Plainte étudiante – Litige entre étudiant et enseignant - Litige de toute autre nature* dans lequel il consigne les événements, les circonstances entourant le litige et les démarches entreprises avec le plus de précision possible. Il formule les raisons pour lesquelles il s'estime lésé et précise ses attentes.

3.2 Dans les **trente-cinq (35) jours** ouvrables suivant les événements, l'étudiant doit rencontrer le DEP et lui remettre le formulaire dûment rempli. Il lui fait part de la situation et formule ses attentes.

3.3 Le DEP informe l'étudiant des principes généraux qui guident le traitement de toute plainte : équité, confidentialité, droit d'être assisté, respect de la procédure et des rôles de chacun et absence de conflit d'intérêts (voir article 2 de la présente Politique).

3.4 Le DEP juge la recevabilité de la plainte en fonction du respect de la procédure, du règlement ou de la politique en question.

3.5 Si la plainte n'est pas jugée recevable, le DEP en informe l'étudiant par écrit, de même que, le cas échéant, l'enseignant et le coordonnateur concernés, dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réception de la plainte.

3.6 Si la plainte est jugée recevable, le DEP :

- informe l'enseignant et le coordonnateur de la situation;
- rencontre l'enseignant et le coordonnateur afin de clarifier la situation;
- rencontre l'enseignant, en présence de l'étudiant s'il le juge à propos et si l'étudiant y consent, et cherche avec eux une solution au litige;
- transmet par écrit et verbalement l'arrangement envisagé aux parties concernées dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réception de la plainte.

3.7 Dans tous les cas, il garde une copie de la demande de l'étudiant, des démarches qu'il a entreprises et, le cas échéant, de l'arrangement envisagé.

Si l'étudiant estime que la gestion de sa plainte n'a pas été faite conformément aux règles, politiques, processus et principes comme décrits dans la Politique de recours, il adresse une demande de recours au Secrétaire général dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réponse du DEP.

Étapes préalables à une demande de recours en cas de litige de toute autre nature

Les étapes préalables à la demande de recours :

L'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Cette personne, qui assure un soutien auprès de l'étudiant, ne pourra prendre la parole qu'à la demande de l'autre partie.

1. Rencontre entre l'étudiant et la personne qui fait l'objet de la plainte

Dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais, l'étudiant rencontre la personne concernée et ils tentent de s'entendre pour régler la situation.

Si les deux parties ne sont pas arrivées à une entente ou n'ont pu se rencontrer, l'étudiant doit s'adresser à la direction du service concerné. Dans le cas d'un litige entre étudiants, il s'adresse à la direction des Services aux étudiants. Dans le cas où la situation met en cause des personnes du Centre de formation continue, l'étudiant s'adresse à la direction du Centre de la formation continue.

2. Rencontre entre l'étudiant et la direction du service dont relève la personne concernée par le litige

2.1 L'étudiant se procure le formulaire *Plainte étudiante – Litige entre étudiant et enseignant - Litige de toute autre nature* sur le Web dans lequel il consigne les événements et les circonstances entourant le litige avec le plus de précision possible. Il formule les raisons pour lesquelles il s'estime lésé et précise ses attentes.

2.2 Dans les **trente-cinq (35) jours** ouvrables suivant les événements, l'étudiant doit rencontrer la direction du service en question. Il lui remet le formulaire dûment rempli, lui fait part de son insatisfaction et formule ses attentes.

2.3 Le responsable qui reçoit la plainte informe l'étudiant des principes généraux qui guident le traitement de toute plainte: équité, confidentialité, droit d'être assisté, respect de la procédure et des rôles de chacun et absence de conflit d'intérêts (voir article 2 de la présente politique).

2.4 La direction du service en question juge la recevabilité de la plainte en fonction du respect de la procédure, du règlement ou de la politique en question.

2.5 Si la plainte n'est pas jugée recevable, la direction du service en informe l'étudiant par écrit de même que, le cas échéant, la personne concernée par la plainte, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

2.6 Si la plainte est jugée recevable, la direction :

- informe la personne qui fait l'objet de la plainte de la teneur de la plainte et tente de clarifier la situation avec elle;
- rencontre cette même personne, en présence de l'étudiant, s'il le juge approprié et si l'étudiant y consent, et cherche avec eux une solution au litige;
- transmet par écrit et verbalement l'arrangement envisagé aux parties concernées dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réception de la plainte.

2.7 Dans tous les cas, il garde une copie de la demande de l'étudiant, des démarches qu'il a entreprises et, le cas échéant, de l'arrangement envisagé.

Si l'étudiant estime que la gestion de sa plainte n'a pas été faite conformément aux règles, politiques, processus et principes comme décrits dans la Politique de recours, il adresse une demande de recours au Secrétaire général dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réponse de la direction du service concerné.

Procédure

Dépôt d'une plainte au comité de recours

Si l'étudiant estime que la gestion de sa plainte par le directeur de l'enseignement et des programmes (révision de notes et litige entre étudiant et enseignant) ou par la direction du service en cause (litige de toute autre nature) n'a pas été faite conformément aux règles, politiques, processus et principes comme décrits dans la Politique de recours, il peut s'adresser au comité de recours.

L'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Cette personne, qui n'agit pas à titre de témoin, assure un soutien auprès de l'étudiant et ne pourra prendre la parole qu'à la demande des membres du comité de recours.

1. L'étudiant doit

1.1 se procurer le formulaire *Plainte étudiante* (à l'intention du comité de recours) sur le Web et dans lequel il expose les raisons de sa demande, précise ses attentes et indique sa volonté d'être entendu ou pas par le comité. Il indique aussi s'il désire faire entendre des témoins;

1.2 acheminer sa demande de recours par écrit au Secrétaire général dans les **quinze (15) jours** ouvrables suivant la réponse à sa démarche auprès du DEP ou de la direction du service concerné;

1.3 faire parvenir au Secrétaire général tout autre document pertinent au dossier au moins **cinq (5) jours** ouvrables avant d'être entendu par le comité.

2. Le Secrétaire général

2.1 reçoit la demande écrite de recours;

2.2 convoque le comité pour une rencontre dans les **vingt (20) jours** ouvrables suivant la réception de la plainte au Secrétariat général afin d'examiner la demande et d'en juger la recevabilité;

2.3 si la plainte n'est pas jugée recevable, le Secrétaire général en avise l'étudiant par écrit, au plus tard **dix (10) jours** ouvrables après que le comité ait rendu sa décision;

2.4 si la plainte est jugée recevable, le Secrétaire général :

- informe par écrit la ou les personnes qui font l'objet de la plainte de la nature de cette plainte
- peut recueillir les informations auprès des personnes impliquées dans le dossier
- fixe, avec le comité de recours, la date et l'heure où le comité siégera et en informe les parties par courriel ou par courrier au moins **dix (10) jours** ouvrables avant la tenue de la rencontre
- préside les rencontres du comité de recours
- communique la décision du Comité par écrit à l'étudiant et à la direction générale, au plus tard **dix (10) jours** ouvrables après que le comité de recours ait rendu sa décision ;

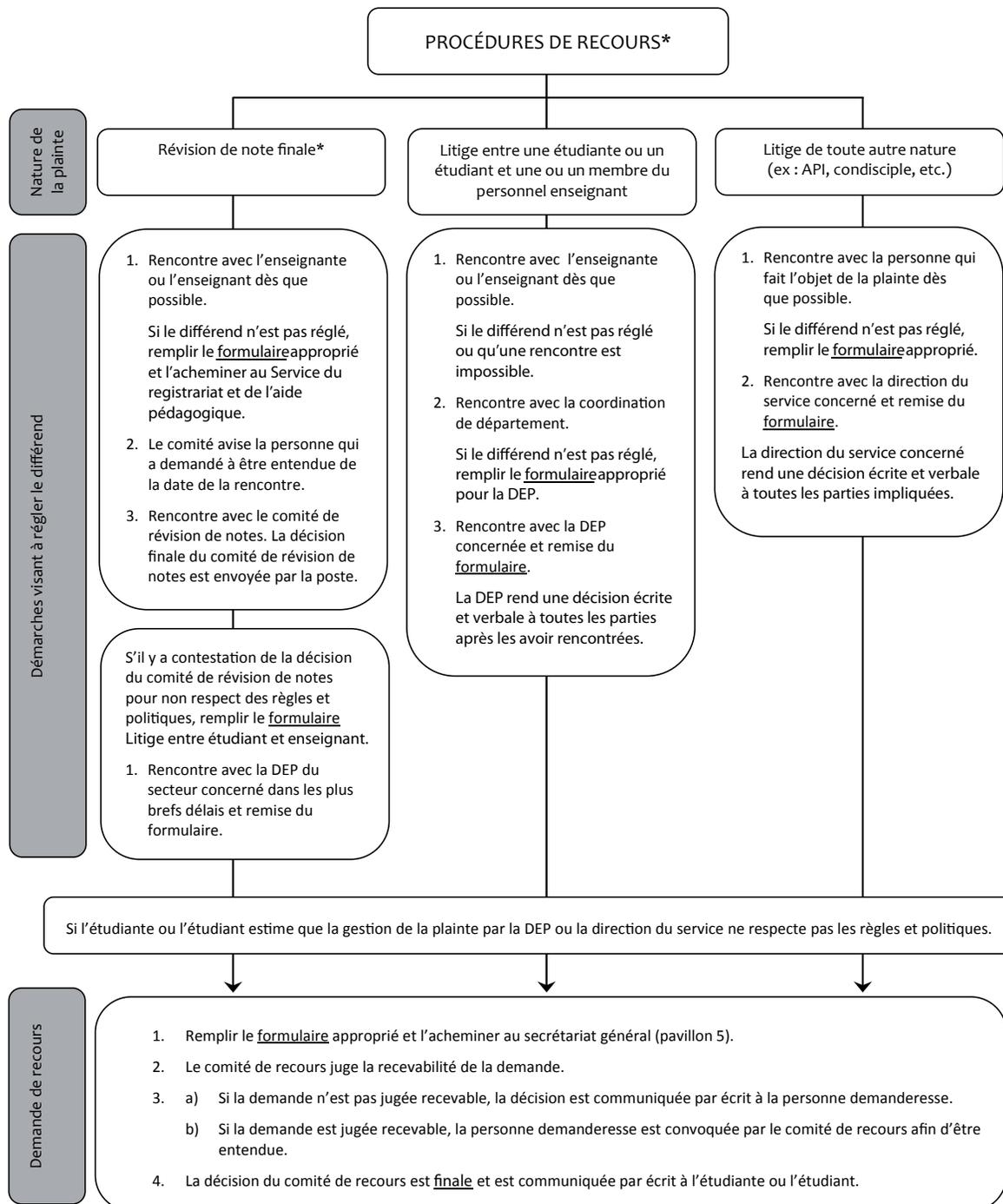
2.5 s'il y a lieu, des recommandations sont acheminées à la direction générale. Ces recommandations peuvent porter sur le processus et la gestion de la plainte, sur la plainte elle-même ou sur les arrangements déjà proposés par les différentes parties.

3. Le comité de recours

3.1 établit son mode de fonctionnement et invite les personnes qu'il juge nécessaire d'entendre;

3.2 la décision du comité de recours est finale.

Important : Ce schéma n'est pas exhaustif, pour plus d'information, notamment sur les délais, consulter la Politique de recours



* Pour une révision de note en cours de session, r rencontre avec la ou le membre du personnel enseignant le plus tôt possible et consultation des procédures départementales le cas échéant.

Les jours ouvrables comprennent les journées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés au Cégep de même que les jours de vacances du personnel, dont la période du 15 juin au 15 août.