

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

L'étudiante ou l'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par un représentant ou une représentante de l'[Association étudiante du Cégep de Sherbrooke \(AÉCS\)](#) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Bien que cette personne puisse s'exprimer lors de la rencontre avec le comité départemental de révision de notes, l'étudiant ou l'étudiante demeure le principal porteur de sa demande.

Une étudiante ou un étudiant peut demander une révision de sa note s'il considère qu'une erreur s'est produite ou qu'il a subi un traitement inéquitable dans la correction de l'une de ses productions. La simple insatisfaction quant au résultat obtenu ne donne toutefois pas le droit à cette révision.

La procédure de révision de notes concerne l'évaluation sommative de productions (examens écrits, exposés oraux, examens pratiques, évaluation de stages et prestations artistiques).

Pour des productions de 5 % ou moins, le département peut décider de traiter différemment ces demandes. Par exemple, en établissant deux moments par session où l'ensemble de ces demandes seraient traitées. Si une telle procédure alternative est développée, elle devra être spécifiée au plan de cours de l'enseignant ou de l'enseignante, respecter l'actuelle procédure et obtenir l'approbation de la direction de l'enseignement et des programmes concernée.

Pour les demandes relatives à d'autres questions d'ordre pédagogique, voir la procédure de recours en cas de litige entre étudiante ou étudiant et enseignante ou enseignant.

Le non-respect de la part de l'étudiante ou de l'étudiant des délais inscrits dans cette procédure rend la demande de révision de notes irrecevable.

1. Procédure à suivre

1.1 Rencontre entre l'étudiant ou l'étudiante et l'enseignante ou l'enseignant concerné

- L'étudiant ou l'étudiante entre en contact avec son enseignante ou son enseignant, au plus tard **cinq (5) jours ouvrables**¹ après avoir obtenu le résultat de la correction de sa production afin de planifier une rencontre. Pour une production de fin de session, voir le point 5.
- L'étudiant ou l'étudiante rencontre l'enseignante ou l'enseignant, dans un maximum de **dix jours (10) ouvrables** après être entré en contact avec son enseignante ou son enseignant, afin de recevoir des explications supplémentaires sur la correction ou indiquer une erreur dans la conformité d'application de la grille de correction.

1.2 Demande de révision de notes

Si l'étudiante ou l'étudiant s'estime toujours pénalisé à la suite de ses échanges avec son enseignante ou son enseignant, il peut faire une demande de révision de note en remplissant le formulaire en ligne [Demande de révision de notes](#);

¹Jours ouvrables : journées du lundi au vendredi inclusivement à l'exception des jours fériés décrétés par les gouvernements fédéral, provincial ou fixés par le Cégep, de la période du temps des fêtes et des journées de vacances du personnel enseignant.

- Cette demande de révision de note doit être acheminée par courriel, à l'adresse suivante revision.notes@cegepssherbrooke.qc.ca, dans les **cinq (5) jours ouvrables** suivant les échanges avec l'enseignant ou l'enseignante.
- Tous les documents pertinents² doivent être joints à la demande dans la transmission par courriel. Pour les travaux ne pouvant être transmis en version électronique, la personne responsable du traitement de la demande de révision de notes communiquera les modalités de remise à l'étudiante ou l'étudiant.
- La direction du secteur d'enseignement³ analysera la recevabilité de la demande.
 - Pour les demandes jugées recevables, la direction du secteur d'enseignement concerné acheminera le formulaire et les documents exigés² à la coordination du département et accusera réception de la demande à l'étudiant ou l'étudiante par messagerie interne Omnivox (MIO) dans les **trois (3) jours ouvrables** suivant le dépôt de la demande.
 - Pour les demandes jugées irrecevables, la direction du secteur d'enseignement concerné avisera l'étudiant ou l'étudiante par MIO dans les **cinq (5) jours ouvrables** suivant le dépôt de la demande.
- Pour les situations où la révision de note porte sur des productions qui ne peuvent être révisées, la direction du secteur d'enseignement évaluera la meilleure façon de traiter la demande et assurera les suivis pertinents.

2. Cheminement de la demande

2.1 Constitution du comité départemental de révision de notes

À la réception du formulaire, la coordination du département forme le comité départemental de révision de notes qui, conformément à la convention collective du personnel enseignant, est constitué de trois enseignants ou enseignantes du département, dont l'enseignante ou l'enseignant concerné par la révision de note.

2.2 Audience

L'étudiante ou l'étudiant doit indiquer sur son formulaire s'il désire être reçu par le comité départemental de révision de notes. Si l'étudiante ou l'étudiant n'est pas à l'aise de présenter son point de vue en présence de l'enseignante ou de l'enseignant concerné, elle ou il peut demander à être entendu uniquement par les deux autres membres du comité. Cependant, l'enseignante ou l'enseignant concerné demeure partie prenante des délibérations et des décisions du comité.

2.3 Examen de la demande

- Les membres du comité départemental de révision de notes se réunissent et procèdent à l'examen de la demande dans les **dix (10) jours ouvrables** suivant la réception de la demande par la coordination du département de l'enseignante ou l'enseignant concerné.
- Lorsque l'étudiante ou l'étudiant souhaite être reçu par le comité départemental de révision de notes, le responsable du comité départemental de révision de notes le convoque, par MIO, au moins **trois (3) jours ouvrables** avant la date de la rencontre. Il est à noter que cette période de **trois (3) jours** ne doit pas constituer un délai additionnel, elle s'inscrit à l'intérieur des **dix (10) jours⁴ ouvrables** du paragraphe précédent.

2 Tous les documents qu'il ou elle a en sa possession, dont les examens ou travaux originaux et authentiques sur lesquels porte la révision de note, la grille de correction, etc.

3 Le gestionnaire en soutien aux opérations administratives à la Direction des études peut agir à titre de DEP dans le respect de l'actuelle procédure, et ce, en raison du contexte actuel de la pandémie.

4 Sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

- L'enseignant ou l'enseignante doit fournir au comité départemental de révision de notes les documents suivants : le plan de cours, les consignes de la production, la grille d'évaluation avec les critères détaillés 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 ou l'étudiante.
- L'enseignant ou l'enseignante doit donner accès à l'étudiante ou à l'étudiant aux productions corrigées concernées, incluant la grille de correction.
- Ces documents doivent être disponibles aux parties concernées minimalement **deux (2) jours ouvrables** avant l'examen de la demande.

2.4 Décision du comité départemental de révision de notes

- La décision du comité départemental de révision de notes peut avoir comme conséquence le maintien de la note ou la révision à la hausse ou à la baisse.
- La décision du comité départemental de révision de notes est finale.
- La décision est communiquée par le comité départemental de révision de notes, par courriel, à la direction du secteur d'enseignement concerné dans les **trois (3) jours ouvrables** suivant l'examen de la demande.
- La direction du secteur communique la décision à l'étudiante ou à l'étudiant, par MIO, dans les **deux (2) jours ouvrables** suivant la réception de la décision du comité départemental de révision de notes. Cette dernière consignera l'ensemble des informations relatives à la demande de révision et la décision du comité départemental de révision de notes dans un registre à la direction des études.

3. Appel du processus de traitement de la révision de notes

- Si l'étudiant ou l'étudiante considère que le traitement de sa demande de révision de notes ne s'est pas réalisé conformément aux procédures, il peut déposer une plainte relative à la gestion des procédures, règlements et politiques en vigueur au Cégep prévue à la Politique de recours à l'intention des étudiants et des étudiantes.
- Avant le dépôt de sa plainte, il est nécessaire que l'étudiant ou l'étudiante rencontre d'abord la direction du secteur d'enseignement dont relève le département de l'enseignante ou l'enseignant concerné, afin de recevoir des explications supplémentaires.
- Sa demande doit porter uniquement sur les modalités de gestion de la procédure de révision de notes et non sur la note elle-même.

4. Mesures en cas d'exceptions

Il est possible que, pour certaines situations particulières, les délais prévus de traitement de la demande entraînent un préjudice irréversible du cheminement scolaire. Cette mesure peut s'appliquer, notamment dans les situations suivantes :

- a. un échec au cours porteur de l'épreuve synthèse de programme (ESP);
- b. un retrait de stage conduisant à un échec au stage;
- c. un échec à un cours de l'automne préalable à un autre cours ou à un stage de la session hiver;
- d. un échec à un cours de la session d'hiver pouvant être repris à la session d'été;
- e. un échec à un stage préalable à un autre stage se déroulant à la même session.

Dans ce cas, l'étudiant ou l'étudiante peut se prévaloir d'un traitement accéléré.

- L'étudiant ou l'étudiante entre en contact avec son enseignante ou son enseignant, au plus tard **cinq (5) jours ouvrables** après avoir obtenu le résultat de la correction de sa production afin de planifier une rencontre.
- L'étudiant ou l'étudiante rencontre l'enseignante ou l'enseignant, dans un maximum de **trois (3) jours ouvrables**, afin de recevoir des explications supplémentaires sur la correction ou indiquer une erreur dans la conformité d'application de la grille de correction.
- Si l'étudiante ou l'étudiant s'estime toujours pénalisé à la suite de ses échanges avec son enseignante ou son enseignant, ou si la rencontre n'a pu être organisée dans les délais prévus, l'étudiante ou l'étudiant peut demander une révision de notes dans les **cinq (5) jours ouvrables** en remplissant le formulaire en ligne [Demande de révision de notes](#) et en le transmettant par courriel à l'adresse revision.notes@cegepshebrooke.qc.ca.
- La demande devra ensuite être examinée par le comité départemental de révision de notes et le résultat transmis dans les **dix (10) jours ouvrables** suivant le dépôt de la demande.

5. Fin de session

- Pour toutes les productions finales réalisées dans les **dix (10) derniers jours ouvrables** de la session, l'étudiant ou l'étudiante entre en contact avec son enseignant ou son enseignante, au plus tard **cinq (5) jours ouvrables** après le début de la session suivante afin de planifier une rencontre pour obtenir les explications désirées.
- Par la suite, toutes les étapes et modalités présentées aux articles 1 à 4 s'appliquent.

6. Comité paritaire de règlement des litiges

Dans un objectif de faciliter la résolution de situations problématiques particulières pouvant avoir des conséquences importantes sur certains membres de la communauté collégiale, le comité paritaire de règlement des litiges peut intervenir exceptionnellement à différents moments du processus de révision de notes. Le comité peut intervenir notamment, mais non exclusivement, aux étapes suivantes :

- Avant même que la demande de révision de notes soit acheminée au bureau de la direction du secteur d'enseignement si certains éléments inquiétants sont détectés dans la demande (ex. : groupe entier impliqué dans la demande, tensions vives entre enseignant ou enseignante et étudiants ou étudiantes).
- Après l'analyse de la demande par la direction du secteur d'enseignement concerné si cette dernière juge que l'application de la procédure régulière à l'actuelle demande risque de s'avérer inadéquate.
- À la suite de la décision du comité départemental de révision de notes si des anomalies sont observées dans la décision rendue par le comité ou dans le processus ayant mené à la décision.

Ce comité est constitué des représentantes ou représentants suivants :

- a. Un représentant ou une représentante du Syndicat du personnel enseignant du Cégep de Sherbrooke
- b. Un représentant ou une représentante de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke
- c. La direction des études
- d. La direction des ressources humaines
- e. La direction des affaires étudiantes et communautaires

Procédure en cas de litige entre une étudiante ou un étudiant et une enseignante ou un enseignant

L'étudiante ou l'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par une représentante ou un représentant de l'[Association étudiante du Cégep de Sherbrooke \(AÉCS\)](#) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Bien que cette personne puisse s'exprimer lors de la rencontre, l'étudiante ou l'étudiant demeure la personne porteuse de sa demande.

L'étudiante ou l'étudiant qui souhaite déposer une demande de révision de notes doit se référer à la procédure Demande de révision de notes.

Si le litige ou le recours concerne une situation de violence à caractère sexuel, référez-vous plutôt à la [Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel](#).

Une étudiante ou un étudiant peut demander une rencontre avec la Direction de l'enseignement et des programmes (DEP)^{5 6} sans nécessairement avoir transmis officiellement le formulaire de plainte. Pour ce faire, elle ou il doit écrire à l'adresse courriel : litige@cegepsherbrooke.qc.ca ou contacter la DEP concernée.

L'identité de la personne requérante sera préservée et la confidentialité des éléments permettant de l'identifier devront être protégés, sauf avec son consentement ou en cas de nécessité.

Le présent document vient préciser la procédure en cas de litige entre une étudiante ou un étudiant et une enseignante ou un enseignant, dont :

- le non-respect de la [Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages](#), notamment en ce qui concerne le plan de cours ou les principes directeurs liés à la rigueur, validité, fidélité des instruments d'évaluation, équité, transparence, imputabilité.
- la discrimination ou le manque de respect : propos inadéquats, gestes inadéquats, insultes, manifestations de mépris, etc.
- la contestation d'une situation de plagiat, etc.

Étapes préalables à la demande de recours :

1. Rencontre entre l'étudiante ou l'étudiant et l'enseignante ou l'enseignant

Dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais, l'étudiante ou l'étudiant rencontre l'enseignante ou l'enseignant concerné et tentent ensemble de s'entendre pour régler la situation. Avant de déposer une plainte écrite, il est encouragé de s'interroger sur les possibilités de règlement hors plainte.

Si les deux parties ne sont pas arrivées à une entente ou qu'une telle rencontre n'est pas jugée souhaitable par l'étudiante ou l'étudiant, on procède à l'étape 2.

⁵ Le gestionnaire en soutien aux opérations administratives à la Direction des études peut agir à titre de DEP dans le respect de l'actuelle procédure, et ce, en raison du contexte actuel de la pandémie.

⁶ Pour une plainte adressée au Centre de la formation continue (CFC), la direction du CFC agira à titre de DEP.

2. Processus de signalement d'un évènement problématique et dépôt d'une plainte formelle

Pour signaler un évènement jugé problématique, l'étudiante ou l'étudiant a le choix entre deux options :

a) Rencontre avec la DEP pour faire part d'un évènement survenu avec une enseignante ou un enseignant, sans plainte formelle

À tout moment, une étudiante ou un étudiant peut demander à rencontrer la DEP pour lui faire part d'une situation problématique vécue avec une enseignante ou un enseignant. Cette rencontre ne constitue pas un dépôt de plainte formelle, mais l'étudiante ou l'étudiant peut décider de déposer une telle plainte à la suite de la rencontre avec la DEP. Pour ce faire, elle ou il doit écrire à l'adresse courriel suivante : litige@cegepshebrooke.qc.ca ou contacter directement la DEP concernée.

b) Dépôt d'une plainte formelle concernant une situation vécue avec une enseignante ou un enseignant

Pour déposer une plainte, il est souhaité que l'étudiante ou l'étudiant se procure le formulaire [Plainte étudiante individuelle](#) ou [Plainte étudiante collective](#) et fasse parvenir le formulaire complété à l'adresse litige@cegepshebrooke.qc.ca dans les plus brefs délais après le ou les évènements. Ce formulaire est nécessaire pour que l'étudiante ou l'étudiant puisse bénéficier d'un suivi de sa plainte et de recours ultérieurs.

- La DEP concernée doit contacter l'étudiante ou l'étudiant dans les **cinq (5) jours ouvrables**⁷ suivant la réception de la plainte écrite afin d'organiser une rencontre.
- La DEP rencontre la ou les personnes plaignantes pour évaluer la recevabilité de la plainte. Dans le cas d'une plainte de groupe, la DEP peut devoir rencontrer les personnes individuellement.
- Lors de la rencontre, la DEP informe les personnes plaignantes des principes généraux qui guident le traitement de toute plainte : équité, confidentialité, respect de la procédure, respect des rôles des parties et absence de conflit d'intérêts.
- Seules les personnes impliquées dans le présent processus, et dont la participation est nécessaire, sont informées de son existence et de sa teneur. L'identité de la personne requérante doit être protégée. En cas d'impossibilité, la DEP s'entend avec celle-ci des façons de traiter la plainte dans le respect de l'actuelle procédure.
- Il est notamment attendu que les personnes impliquées (requérantes, mises en cause ou témoins) soient rencontrées à des moments différents, avec des coordonnées de rencontre confidentielles, pour éviter qu'elles se croisent et que soit ainsi divulguée implicitement leur identité.
- La DEP analysera la recevabilité de la demande :
 - Si la plainte n'est pas jugée recevable, la DEP en informe l'étudiante ou l'étudiant par écrit dans les **cinq (5) jours ouvrables** suivant la réception de la plainte.
 - Si la plainte est jugée recevable, la DEP :
 - avise dans les meilleurs délais l'enseignante ou l'enseignant mis en cause de l'existence d'une plainte;
 - rencontre l'enseignante ou l'enseignant afin de clarifier la situation;
 - rencontre toute personne jugée pertinente à l'éclaircissement de la situation tout en préservant la confidentialité;
 - rencontre, si la DEP le juge à propos et si les parties y consentent, l'enseignante ou l'enseignant en présence de l'étudiante ou de l'étudiant, et fait les démarches nécessaires à l'obtention d'une solution au litige;

⁷ Jours ouvrables : journées du lundi au vendredi inclusivement à l'exception des jours fériés décrétés par les gouvernements fédéral et provincial ou fixés par le Cégep, de la période du temps des fêtes et des journées de vacances du personnel enseignant.

- transmet individuellement par écrit l'arrangement envisagé aux parties concernées dans les **quinze (15) jours ouvrables** suivant la réception de la plainte. De façon exceptionnelle, la DEP peut prolonger ce délai en expliquant les motifs aux parties concernées.
- Dans tous les cas, la DEP conserve une copie de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant, des démarches qu'elle ou il a entreprises et, le cas échéant, de l'arrangement envisagé et en informe les personnes ou instances interpellées pour sa mise en œuvre. La DEP consigne l'ensemble des informations relatives à la plainte dans un registre prévu à cet effet.
- Si l'étudiante ou 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 à l'intention des étudiantes et étudiants, elle ou il adresse une demande de recours à la Direction des communications et des affaires corporatives dans les **quinze (15) jours ouvrables** suivant la réponse de la DEP.

3. Comité paritaire de règlement des litiges

Dans un objectif de faciliter la résolution de situations problématiques particulières pouvant avoir des conséquences importantes sur certains membres de la communauté collégiale, le comité paritaire de règlement des litiges peut intervenir exceptionnellement à différents moments de la procédure de règlement des litiges. Sur demande d'une ou d'un des membres du comité à la Direction des études, le comité peut intervenir notamment, mais non exclusivement, aux étapes suivantes :

- Avant même que le formulaire [Plainte étudiante individuelle](#) ou [Plainte étudiante collective](#) soit acheminé au bureau de la DEP concernée si certains éléments inquiétants sont détectés dans la demande (ex. : tensions vives entre enseignante ou enseignant et étudiantes ou étudiants);
- Après l'analyse de la demande par la DEP concernée si cette dernière juge que l'application de la procédure régulière à l'actuelle demande risque de s'avérer inadéquate;
- À la suite de la décision si des anomalies sont observées dans la décision rendue ou dans le processus ayant mené à la décision.

Ce comité est constitué des représentantes suivantes ou des représentants suivants :

- a. Une représentante ou un représentant du Syndicat du personnel enseignant du Cégep de Sherbrooke;
- b. Une représentante ou un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS);
- c. La direction des études;
- d. La direction des ressources humaines;
- e. La direction des affaires étudiantes, communautaires et internationales.

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

Les étapes préalables à la demande de recours :

L'étudiante ou l'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par une représentante ou un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Bien que cette personne puisse s'exprimer lors de la rencontre, l'étudiante ou l'étudiant demeure la personne porteuse de sa demande.

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

Dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais, l'étudiante ou l'étudiant rencontre la personne concernée et tentent ensemble 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'étudiante ou l'étudiant doit s'adresser à la direction du service concerné. Dans le cas d'un litige entre étudiantes et étudiants, elle ou il s'adresse à la direction des Affaires étudiantes. Dans le cas où la situation met en cause des personnes du Centre de formation continue, l'étudiante ou l'étudiant s'adresse à la direction du Centre de la formation continue.

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

2.1 L'étudiante ou l'étudiant se procure le formulaire [Plainte étudiante individuelle](#) ou [Plainte étudiante collective](#) sur le Web dans lequel elle ou il consigne les événements et les circonstances entourant le litige avec le plus de précision possible. L'étudiante ou l'étudiant formule les raisons pour lesquelles elle ou il s'estime lésé et précise ses attentes.

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

2.3 La personne responsable qui reçoit la plainte informe l'étudiante ou 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 de 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'étudiante ou 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'étudiante ou de l'étudiant, si elle le juge approprié et si l'étudiante ou l'étudiant consent, et cherche avec elles et 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, la direction conserve une copie de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant, des démarches qu'elle ou il a entreprises et, le cas échéant, de l'arrangement envisagé.

Si l'étudiante ou 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, elle ou il adresse une demande de recours à la Direction des communications et des affaires corporatives dans les **quinze (15) jours ouvrables** suivant la réponse de la direction du service concerné.

Procédure

Dépôt d'une plainte au comité de recours

L'étudiante ou l'étudiant peut toujours être assisté dans sa démarche par une représentante ou un représentant de l'Association étudiante du Cégep de Sherbrooke (AÉCS) ou une personne de son choix faisant partie de la communauté collégiale. Bien que cette personne puisse s'exprimer lors de la rencontre, l'étudiante ou l'étudiant demeure la personne porteuse de sa demande.

Si l'étudiante ou l'étudiant estime que la gestion de sa plainte par la directrice ou le directeur de l'enseignement et des programmes (révision de notes et litige entre étudiante ou étudiant et enseignante ou 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, elle ou il peut s'adresser au comité de recours.

1. L'étudiante ou l'étudiant doit

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

1.2 acheminer sa demande de recours par écrit à la Direction des communications et des affaires corporatives dans les **quinze (15) jours ouvrables** suivant la réponse à sa démarche auprès de la DEP ou de la direction du service concerné;

1.3 faire parvenir à la Direction des communications et des affaires corporatives tout autre document pertinent au dossier au moins **cinq (5) jours ouvrables** avant d'être entendu par le comité.

2. La Direction des communications et des affaires corporatives (en remplacement du 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 afin d'examiner la demande et d'en juger la recevabilité;

2.3 si la plainte n'est pas jugée recevable, la Direction des communications et des affaires corporatives en avise l'étudiante ou 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, la Direction des communications et des affaires corporatives :

- 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'étudiante ou l'étudiant et à la direction générale, au plus tard **dix (10) jours ouvrables** après que le comité de recours ait rendu sa décision;

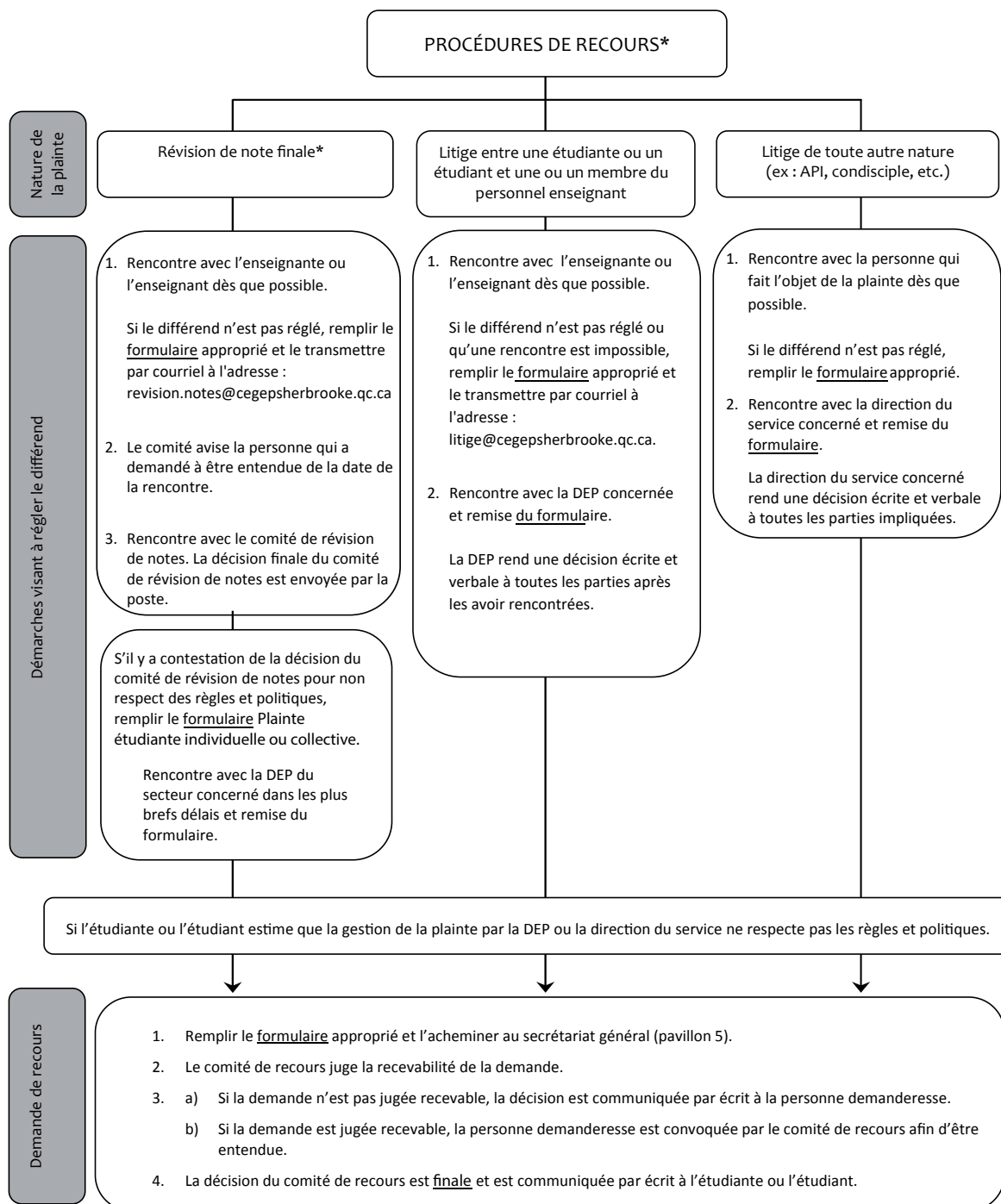
2.5 s'il y a lieu, des recommandations sont acheminées à la direction générale. Ces recommandations peuvent porter sur le processus et la gestion de la plainte, sur la plainte elle-même ou sur les arrangements déjà proposés par les différentes parties.

3. Le comité de recours

3.1 Le comité de recours 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, 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.