

POLITIQUE DE RECOURS À L'INTENTION DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

Adoptée au conseil d'administration le 10 mai 2023

PRÉAMBULE

Conformément à sa mission principale qui consiste à offrir des services éducatifs de grande qualité en formation préuniversitaire et technique, en formation continue et en services aux entreprises, le Cégep reconnaît le droit des étudiantes et des étudiants à un processus de recours si ceux-ci estiment que l'environnement, l'enseignement ou des services du collège nuisent à leur cheminement éducatif.

OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'établir les principes généraux et les processus en matière de recours pour les étudiantes et les étudiants du cégep;
- de permettre à une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants qui s'estiment lésés dans leurs droits à un environnement, à un enseignement ou à des services propices à leur cheminement éducatif, d'être entendus et conseillés;
- de prévenir et, s'il y a lieu, de corriger des situations problématiques, et ce, sans porter préjudice à l'étudiante ou à l'étudiant qui y a recours;
- d'assurer le traitement équitable d'une demande de recours dans le respect des droits des personnes concernées;
- de doter le cégep d'un cadre d'intervention efficace, simple d'utilisation pour les étudiantes et les étudiants et permettre de traiter les demandes dans des délais raisonnables;
- de s'appuyer sur une philosophie d'amélioration continue de l'environnement, de l'enseignement et des services du collège.

PRINCIPES

La politique de recours repose sur les principes suivants :

1. L'application de la politique se fait dans un esprit de soutien, de coopération, de conciliation, d'écoute et d'assistance.
2. La politique privilégie tout règlement entre les personnes impliquées dans le litige.
3. Les demandes de recours demeurent des mesures particulières qui sont connues, diffusées et accessibles.

4. La politique de recours s'appuie sur une philosophie éducative d'apprentissage étudiant, et ce, dans l'exercice des droits et responsabilités de chaque partie.
5. Tout étudiante, étudiant ou groupe d'étudiantes et d'étudiants a un droit de recours dans l'un ou l'autre des champs d'application de la présente politique.
6. Toute personne impliquée dans une situation préjudiciable a le droit d'être assistée dans sa démarche par une ou un représentant de l'Association générale des étudiants du Cégep de Trois-Rivières (AGECTR).
7. 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.
8. Les parties veillent à ce :
 - que toute intervention se fasse dans le respect des rôles de chacun comme définis dans la présente politique;
 - que les informations recueillies dans toute situation portée à leur attention dans le cadre de cette politique demeurent confidentielles;
 - qu'il n'y ait aucun conflit ou apparence de conflit d'intérêts dans le traitement des plaintes.

DÉFINITIONS

- **Insatisfaction** : Situation où une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants exprime sa déception vis-à-vis d'une expérience vécue.
- **Litige pédagogique** : Situation pédagogique conflictuelle entre un ou plusieurs étudiantes et étudiants et leur professeur ou professeur dans le cadre d'un cours, qui n'a pu se résoudre par le dialogue.
- **Mésentente** : Désaccord entre une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants et un membre du personnel du collège.
- **Ombudsman** : Personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème.¹
- **Plainte** : Démarche faite par une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants qui s'estiment toujours lésés, à la suite de l'échec d'une tentative de résolution d'un litige par le dialogue ou la facilitation.
- **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.
- **Situation pédagogique conflictuelle** : Sans être restrictive, une situation pédagogique conflictuelle concerne, pour un cours, la prestation, les méthodes d'enseignement ou les évaluations qui pourraient empêcher l'atteinte des compétences associées au cours ou son bon déroulement. Elle pourrait également concerner une situation qui ne semble pas en adéquation avec le plan de cours, une charge de travail démesurée, des absences nombreuses ou répétées, etc.
- **Situation préjudiciable** : Situation susceptible de causer du tort ou du dommage à une personne.

¹ Forum canadien des ombudsmans, [Forum canadien des ombudsmans \(ombudsmanforum.ca\)](http://forum.canadien.des.ombudsmans.ombudsmanforum.ca)

CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble des situations vécues par les étudiantes et les étudiants de la formation régulière et de la formation continue, tant dans le contexte d'apprentissage que dans celui des services ou du milieu de vie au collège.

MODALITÉS D'APPLICATION

L'esprit de la politique de recours est de simplifier et harmoniser les processus pour les étudiantes et les étudiants. Les grandes étapes à franchir par l'étudiante ou l'étudiant sont les suivantes :

1. Rencontre entre l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et la personne qui fait l'objet d'une mécontente, d'une insatisfaction ou d'une situation pédagogique conflictuelle (enseignante ou enseignant, autre membre du personnel) dans les délais prescrits;
2. Si le dialogue n'a pas permis de résoudre la mécontente, l'insatisfaction ou la situation pédagogique conflictuelle, rencontre entre l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et la personne déterminée par la procédure, par exemple :
 - coordination départementale (ou le conseiller pédagogique à la Formation continue) dans une situation de révision de notes;
 - responsable des litiges (ou le conseiller pédagogique à la Formation continue) dans une situation de litige pédagogique;
 - supérieur immédiat, dans une situation de mécontente ou d'insatisfaction à l'égard d'un service;
3. Selon la procédure, le comité de révision de notes, le comité de conciliation des litiges pédagogiques ou le comité de recours des cas de plagiat, tricheries ou fraude accueille la demande de recours;
4. Intervention de la Direction des études et de la vie étudiante, lorsque le processus le prévoit;
5. Dépôt d'une plainte à l'ombudsman si l'étudiante ou l'étudiant se trouve lésé dans un processus de recours.

Les situations qui ont leur propre processus de recours et leurs propres modalités d'application sont exclues, notamment celles traitant de la Politique institutionnelle pour prévenir et contrer toute forme de harcèlement et de violence (P-504) ou de la Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel (P-507).

Un étudiant recevant une sanction en vertu du Règlement sur les conditions de vie au collège (R-102) et qui souhaite en appeler de la décision pourra se référer aux modalités prévues au Règlement.

Recours à l'ombudsman

Une étudiante, un étudiant ou un groupe d'étudiantes et d'étudiants qui se trouvent lésés dans un processus de recours peuvent recourir à l'ombudsman. Celle-ci ou celui-ci travaille en toute indépendance et relève du conseil d'administration. Son rôle est de contribuer à l'amélioration des pratiques de gestion en matière de justice et d'équité à l'égard des étudiantes et des étudiants et dans cet esprit, elle ou il peut émettre des

recommandations, mais n'a pas de pouvoir décisionnel. L'ombudsman n'est ni le représentant du plaignant dans le règlement d'un recours ni celui du cégep.

Mandat de l'ombudsman

Le mandat de l'ombudsman est de :

- s'assurer du respect des droits fondamentaux, de la justice et de l'équité au sein de la communauté collégiale;
- recevoir et traiter les plaintes de manière impartiale et objective;
- expliquer, le cas échéant, les motifs qui président à sa décision de considérer la plainte infondée;
- recommander, le cas échéant, des solutions appropriées à la correction d'injustices;
- collaborer à informer la communauté des règles et procédures en vigueur;
- contribuer à l'amélioration des politiques, règles et pratiques de l'institution.

Elle ou il peut agir à la suite d'une plainte soumise par une étudiante, un étudiant ou par un groupe d'étudiantes et d'étudiants, de sa propre initiative ou à la demande du conseil d'administration.

Une plainte à l'ombudsman est recevable dans la mesure où tous les recours prévus aux règlements, politiques ou procédures en vigueur ont été épuisés.

Elle ou il rédige un rapport annuel concernant les plaintes traitées et le dépose au conseil d'administration.

Recours à l'ombudsman

L'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants qui sollicitent l'intervention de l'ombudsman doit déposer une demande officielle, tel que précisé dans la Procédure relative au recours de l'ombudsman (PR-106).

RESPONSABLE DE L'APPLICATION, RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La Direction des études et de la vie étudiante (DÉVÉ) est responsable de l'application de la présente politique. À la séance régulière de juin, la DÉVÉ fait un rapport au conseil d'administration sur le nombre de recours traités, sur leur nature et sur l'efficacité de la politique.

Conseil d'administration

- Adopter la présente politique.
- Procéder à l'embauche de l'ombudsman et assurer le suivi du renouvellement de la fonction.
- Accueillir, analyser et assurer le suivi, le cas échéant, des recommandations de l'ombudsman en respect de ses champs de responsabilités.
- Adopter le rapport annuel de l'ombudsman.

Direction générale

- Accueillir, analyser et assurer le suivi des recommandations de l'ombudsman, le cas échéant.

Secrétariat général

- Assurer le soutien administratif de l'ombudsman et lui fournir, si requis, des documents complémentaires.

Direction des études et de la vie étudiante

- Informer la communauté collégiale des mécanismes de recours prévus.
- Accueillir et traiter les plaintes qui lui sont acheminées lorsque le processus le prévoit.
- Soutenir la mise en œuvre de la politique.

Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire ou le conseiller pédagogique responsable des programmes à la Formation continue

- Accueillir les étudiantes, les étudiants ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et les référer dans le bon processus de recours.
- Informer les responsables des litiges et la conseillère ou le conseiller pédagogique à la Formation continue de leur rôle et les soutenir si requis.
- Soutenir le Secrétariat général et l'ombudsman, si requis, en leur fournissant la documentation en provenance du comité de conciliation.

Gestionnaires

- Rencontrer l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants concernés par une mécontente ou une situation qui fait l'objet d'une insatisfaction.
- Informer le membre du personnel concerné par un litige.
- Transmettre le dossier à la direction concernée (Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire [DAVEC] ou Direction de la formation continue et services aux entreprises [DFCSE]) lorsque la rencontre n'a pas permis de résoudre le litige.
- Informer les étudiantes et les étudiants de l'existence de la politique de recours et des différentes procédures de recours.

Enseignantes et enseignants

- Rencontrer l'étudiante ou l'étudiant qui en fait la demande à la suite de la rétroaction ou la remise d'une évaluation.
- Tenir une rencontre avec l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants pour prendre connaissance et discuter de la situation qui fait l'objet d'une mécontente, d'une insatisfaction ou d'un litige.
- Informer les étudiantes et les étudiants de l'existence de la politique de recours et des différentes procédures de recours.

Tous les membres du personnel

- Rencontrer l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants concernés par une mécontente ou une situation qui fait l'objet d'une insatisfaction.
- Informer l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants de l'existence de la politique de recours et des différentes procédures de recours.

Responsable des litiges, conseillère ou conseiller pédagogique responsable des programmes à la Formation continue

- Tenir une rencontre avec l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants pour prendre connaissance de la situation qui fait l'objet d'un litige, l'éclaircir au besoin, guider dans le bon processus de recours et suggérer des pistes de solution.
- Informer l'enseignante ou l'enseignant concerné par un litige.
- Transmettre le dossier à la direction concernée (Direction adjointe à la vie étudiante et communautaire [DAVEC] ou Direction de la formation continue et services aux entreprises [DFCSE]) lorsque la rencontre n'a pas permis de résoudre le litige.
- Informer les étudiantes et les étudiants de l'existence de la politique de recours et des différentes procédures de recours.

Coordination départementale, conseillère ou conseiller pédagogique à la Formation continue

- Rencontrer l'étudiante ou l'étudiant en désaccord avec la correction d'une évaluation et dont le désaccord persiste après les échanges avec l'enseignante ou l'enseignant concerné.

AGECTR

- Informer les étudiantes et les étudiants de l'existence de la politique de recours et des différentes procédures de recours.
- Soutenir les étudiantes, les étudiants ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants dans leurs démarches en les accompagnant dans les procédures et en les informant de leurs droits.
- Diriger les étudiantes et les étudiants vers les informations pertinentes.

DIFFUSION

La présente politique est diffusée à l'ensemble de la communauté collégiale du Cégep de Trois-Rivières.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration au plus tard à l'automne 2023 et est mise à jour au besoin.

Annexe 1 : Processus de recours

Rencontre entre l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et la personne qui fait l'objet d'une mécontente, d'une insatisfaction ou d'une situation pédagogique conflictuelle.

Si le dialogue n'a pas permis de résoudre la mécontente, l'insatisfaction ou la situation pédagogique conflictuelle, rencontre entre l'étudiante, l'étudiant ou le groupe d'étudiantes et d'étudiants et la personne déterminée par la procédure, par exemple :

- coordination départementale (ou le conseiller pédagogique à la Formation continue) dans une situation de révision de notes;
- responsable des litiges (ou le conseiller pédagogique à la Formation continue) dans une situation de litige pédagogique;
- supérieur immédiat, dans une situation de mécontente ou d'insatisfaction à l'égard d'un service.

À titre d'exemple :

