

Annexe 2

Processus de traitement d'une plainte

Préambule

Le Cégep de Saint-Félicien s'est doté de quatre politiques¹ pour encadrer les apprentissages et le climat d'études à l'intérieur de son établissement. Lorsqu'une étudiante ou un étudiant croit vivre une problématique en lien avec l'une de ces politiques, celles-ci prévoient un mécanisme de traitement des plaintes.

D'abord, la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIÉA) précise les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer la justice et l'équité dans l'évaluation des apprentissages des étudiantes et étudiants. Elle comprend des responsabilités qui touchent les enseignantes et enseignants, les départements et les coordinations départementales ainsi que les étudiantes et étudiants. Deux différents recours sont possibles si cette politique ne semble pas avoir été respectée: la **demande de révision de note** et la **formulation d'une plainte**. Ces deux processus sont distincts, mais il est possible de les effectuer tous les deux pour un même cours.

Pour ce qui est des révisions de notes, deux types sont possibles. Le premier type, qui est le plus courant, est la modification de la note en cours de session. Cela se produit lorsqu'une étudiante ou un étudiant questionne son enseignante ou son enseignant sur la correction d'une évaluation en particulier, et lui demande d'ajuster sa note, s'il y a lieu. Cela se fait souvent de manière informelle. Le deuxième type, qui est plus formel, est la révision de note finale d'un cours. Un formulaire doit alors être rempli dans les délais prescrits (cela peut se faire sur ColNET). Le département concerné forme alors un comité de trois (3) personnes incluant la ou le titulaire du cours. Ce comité révisé les notes des évaluations touchées par la demande et ajuste la note finale, s'il y a lieu.

Pour ce qui est de la formulation d'une plainte en lien avec la PIÉA, la présente annexe explique les étapes à suivre pour la formuler et l'acheminer, ainsi que les éléments précis sur lesquels il est possible de porter plainte.

Les trois autres politiques institutionnelles touchent plutôt le climat d'apprentissage et les conflits interpersonnels. Ainsi, la politique encadrant l'usage des réseaux sociaux et le code de civilité encadrent les comportements problématiques pouvant entraîner un effet perturbateur sur le milieu de vie, par exemple la tenue de propos, verbaux ou écrits, à caractère diffamatoire, haineux, méprisant ou vulgaire, ou encore l'intimidation. Il existe également la politique contre le harcèlement et la violence, qui gère les problèmes présentant un niveau de gravité très élevé, comme le harcèlement en général, plus spécifiquement le harcèlement sexuel ou psychologique, ainsi que la violence, qu'elle soit verbale ou écrite.

Lorsque ce type de problématiques se présente en même temps qu'un problème relié à la PIÉA, il est possible de le mentionner dans le présent formulaire. Les plaintes en vertu des différentes politiques pourront alors être traitées simultanément. Toutefois, si la problématique touche uniquement le climat d'apprentissage ou les conflits interpersonnels, il faut se référer directement à la politique en question. En effet, celles-ci prévoient un processus de traitement des plaintes différent de celui présenté dans cette annexe.

Dans tous les cas, l'association étudiante peut offrir un soutien dans ce type de démarches. Également, l'étudiante ou l'étudiant qui désire formuler une plainte en vertu de l'une de ces politiques peut être accompagné en tout temps dans ses démarches par une exécutante ou un exécutant de l'association étudiante ou par une ou un camarade de classe. Une plainte peut aussi être formulée par plusieurs étudiantes et étudiants en même temps.

¹ Ces quatre politiques sont accessibles sur le site web du Cégep de Saint-Félicien, dans la section « Documents institutionnels ».

ANNEXE 2

Processus de traitement d'une plainte

Étapes à suivre dans la formulation d'une plainte en vertu de la PIÉA

ÉTAPE 1

Démarche de conciliation avec l'enseignante ou l'enseignant, la coordination départementale ou une personne non-enseignante²

- A. Compléter la section 1 du formulaire.
- B. Repérer la ou les situations problématiques qui s'appliquent en se référant à la section 2.
- C. Compléter la section 2 en prenant soin d'y indiquer toutes les informations qui laissent croire qu'une obligation prévue à la PIÉA n'a pas été respectée.
- D. Informer la personne du désir de la rencontrer pour discuter avec elle d'une situation problématique :
 - ✓ Exposer la situation problématique (se référer à la section 2 du formulaire);
 - ✓ Convenir d'une date de rencontre (**Date** : _____/_____/_____);
 - ✓ L'informer si je viendrai seul ou accompagné d'une autre personne à cette rencontre (exécutante ou exécutant de l'association étudiante ou autre);
 - ✓ Lui transmettre le formulaire (sections 1 et 2 complétées) ou le lui remettre en main propre au plus tard trois (3) jours ouvrables³ avant la rencontre.

SELON LE CAS :

Conciliation avec l'enseignante ou l'enseignant

- E. Assister à la rencontre⁴ :
 - ✓ Lui exposer les raisons qui laissent croire qu'une situation est problématique dans son cours;
 - ✓ Chacun partage son point de vue;
 - ✓ Discuter afin de trouver une solution (au besoin).
- F. L'enseignante ou l'enseignant complète la section 4 du formulaire. Elle ou il transmet une copie du formulaire dûment complété à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la rencontre.

OU

Rencontre de la coordination départementale ou une personne non-enseignante lors d'une processus anonyme

- G. Assister à la rencontre :
 - ✓ Lui exposer les raisons qui laissent croire qu'une situation est problématique dans un cours (se référer à la section 2 du formulaire);
 - ✓ Répondre à ses questions (au besoin) et la laisser noter les informations pertinentes à la section 3 du formulaire;
 - ✓ Signifier le désir que le processus soit anonyme ou non et signer la section 3 du formulaire.

² Il s'agit généralement :

Pour St-Félicien : l'adjointe ou l'adjoint à la Direction des études responsable du service des affaires étudiantes;

Pour le Centre d'études collégiales à Chibougamau : la secrétaire de direction;

Pour le Service aux entreprises et aux collectivités (SEC) : la conseillère ou le conseiller pédagogique du programme d'études.

³ Les jours ouvrables excluent les fins de semaine et les jours fériés.

⁴ Cette rencontre doit être constructive et permettre d'identifier des solutions ou de clarifier les différents points de vue présentés. Dans cette rencontre, l'enseignante ou l'enseignant peut être accompagné par la coordination départementale. Dans ce cas, la personne plaignante doit en être avisée.

- H. La coordination départementale ou la personne non-enseignante dépose les sections complétées du formulaire à l'enseignante ou l'enseignant responsable du cours dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la rencontre afin de lui partager la nature des échanges qui y ont eu lieu.
- I. L'enseignante ou l'enseignant complète la section 4 du formulaire. Elle ou il transmet le formulaire à la personne qui l'a rencontrée, qui en achemine une copie à l'étudiante ou l'étudiant. Le tout se fait dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la rencontre.

ÉTAPE 2

Bilan de la démarche de conciliation

Identifier les affirmations qui s'appliquent et choisir de poursuivre ou non le processus formel de plainte.

Démarche de conciliation satisfaisante		Démarche de conciliation insatisfaisante	
La démarche de conciliation a permis de faire le point sur la situation. Les obligations formulées dans les politiques du Collège semblent avoir été respectées.	La démarche de conciliation a permis de résoudre la ou les situations problématiques dans mon cours.	Une obligation formulée dans une des politiques du Collège ne semble pas avoir été respectée. La démarche de conciliation n'a pas permis de résoudre la situation problématique dans mon cours.	
Le processus se termine à cette étape.		Je désire porter plainte afin que la situation puisse être analysée et traitée par une tierce partie. ⁵ Le processus se poursuit donc à l'étape suivante.	Je ne désire pas porter plainte. Je comprends donc que le processus se termine ici et qu'aucune démarche ne sera entreprise par la suite.

ÉTAPE 3

Dépôt d'une plainte :

- A. Compléter la première partie de la section 5 du formulaire (sections 1 à 4 déjà complétées).
- B. Déposer la plainte :
- Pour St-Félicien : au secrétariat de la Direction des études;
 - Pour le Centre d'études collégiales à Chibougamau : au secrétariat de la Direction du site de Chibougamau;
 - Pour le Service aux entreprises et aux collectivités (SEC) : au secrétariat de la Direction du SEC.
- C. La Direction du service concerné contacte ensuite la personne plaignante dans les deux jours ouvrables suivants le dépôt de la plainte pour la rencontrer dans les cinq jours ouvrables suivants.
- D. Lors de cette rencontre, la personne plaignante explique les causes de son insatisfaction suite à la démarche de conciliation. La Direction du service concerné dispose ensuite de quinze (15) jours ouvrables pour faire les démarches qu'elle juge nécessaires et lui faire connaître sa décision par écrit.

⁵ Il s'agit :

Pour St-Félicien : la Direction des études;

Pour le Centre d'études collégiales à Chibougamau : la Direction du site de Chibougamau;

Pour le Service aux entreprises et aux collectivités (SEC) : la Direction de la formation continue.

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 1

IDENTIFICATION

(À compléter par l'étudiante ou l'étudiant)

Nom et prénom : _____

Programme d'études : _____

Nom du cours : _____

Numéro de groupe : _____

Nom de l'enseignante ou de l'enseignant : _____

*En complétant ce formulaire, je m'engage dans un processus de conciliation pouvant mener au dépôt d'une plainte reliée à la PIÉA.

Date : ____/____/____

Signature : _____

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 2

IDENTIFICATION DE LA OU DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES

(À compléter par l'étudiante ou l'étudiant)

Description des situations problématiques pouvant faire l'objet d'une plainte

Lorsqu'une obligation ne semble pas avoir été respectée, cocher la case qui y correspond et expliquer la problématique dans la case prévue à cet effet. Il est important d'écrire des informations précises lorsque cela est possible, par exemple en écrivant les dates du cours ou le nom des évaluations où une situation problématique a été constatée. Il n'est pas nécessaire d'écrire un texte suivi, l'important est que les informations soient claires et en quantité suffisante pour qu'il soit possible de comprendre les grandes lignes de la situation en lisant le formulaire. La rencontre de conciliation permettra de donner plus d'informations et de clarifier la situation au besoin. Si la case est trop petite, une case « Autres » se trouve à la fin du formulaire. Il est également possible de joindre un document au formulaire.

PLAN DE COURS

- La PIÉA prévoit que le plan de cours soit remis et expliqué aux étudiantes et étudiants dans les deux premières semaines de cours.
- La PIÉA prévoit que les dates d'examen et de remises de travaux soient indiquées au plan de cours.
- La PIÉA prévoit que le pointage accordé à chacune des évaluations sommatives soit indiqué au plan de cours. Les évaluations sommatives sont celles qui contribuent à la note finale d'un cours.

Pour le point 1 : - préciser la date du premier cours
- préciser la date où le plan de cours a été remis et expliqué

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

LE COURS

- La PIÉA prévoit que l'enseignante ou l'enseignant se réfère au plan de cours lorsqu'il est question de **convenir avec les étudiantes et étudiants** d'une modification au calendrier ou au contenu des évaluations.
- La PIÉA prévoit que les cours soient donnés selon les indications présentées dans le plan de cours.
- La PIÉA prévoit que l'enseignante ou l'enseignant m'informe de ses disponibilités pour l'encadrement à l'extérieur des périodes de cours.

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

LA PLANIFICATION DES ÉVALUATIONS

7. Pour les évaluations sommatives (travaux, rapports, rédactions, présentations orales ou autres) prévues à mon plan de cours, sauf les examens, la PIÉA prévoit que les étudiantes et étudiants soient informés à l'avance et par écrit:
- a. Des critères d'évaluation;
 - b. De la pondération (pointage) accordée à chacune des sections de l'évaluation;
 - c. Des conditions qui doivent être respectées pour pouvoir accéder à l'évaluation, au besoin.

Identification de l'évaluation :

Je n'ai pas été informé à l'avance et par écrit du ou des critères suivants :

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

8. La PIÉA prévoit que, pour un même cours d'une même session, les exigences soient équivalentes, d'un groupe à l'autre et d'une enseignante ou d'un enseignant à l'autre.

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

9. La PIÉA prévoit que l'enseignante ou l'enseignant doit mettre en œuvre les processus d'évaluation de manière transparente, explicite, juste et équitable pour toutes ses étudiantes et tous ses étudiants.

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

LES ÉVALUATIONS

10. La PIÉA prévoit qu'aucun point ne doit être accordé pour la présence en classe.

Date du cours où des points ont été accordés pour la présence en classe :

_____/_____/_____

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

11. La PIÉA prévoit que le pointage de chacune des questions soit indiqué sur les évaluations.

Date et nom de l'évaluation :

_____/_____/_____

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

12. La PIÉA prévoit qu'il est possible pour une étudiante ou un étudiant s'étant absenté à un cours où à une évaluation est prévue au plan de cours de s'entendre avec son enseignante ou son enseignant pour la reprendre, à condition que les critères suivants soient respectés :
- a) L'absence à l'évaluation est justifiée (raison majeure);
 - b) La raison de l'absence a été justifiée dans les 5 jours ouvrables suivant celle-ci;
 - c) Les informations ou documents qui motivent l'absence ont été remis à l'enseignante ou l'enseignant.

Date de l'absence au cours : _____/_____/_____

Raisons de l'absence :

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

DIFFUSION DES RÉSULTATS D'ÉVALUATION

13. La PIÉA prévoit que le résultat de chacune des évaluations sommatives soit communiqué aux étudiantes et étudiants dans les trois semaines suivant la date de l'évaluation ou de remise d'un travail. La PIÉA prévoit que les résultats de chacune des évaluations sommatives soient communiqués aux étudiantes et étudiants dans un délai de 20% du temps total de la formation en jours ouvrables pour un cours intensif.

Date de l'évaluation : _____/_____/_____

Date où le résultat m'a été communiqué: _____/_____/_____

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

14. La PIÉA prévoit qu'une rétroaction générale soit assurée par l'enseignante ou l'enseignant après chaque évaluation sommative (sauf pour l'évaluation de fin de session). Cette rétroaction peut être effectuée individuellement ou être adressée à tout le groupe.

Date et nom de l'évaluation : _____ / _____ / _____

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

15. La PIÉA prévoit que le caractère confidentiel des renseignements personnels des étudiantes et étudiants soit assuré lorsque les résultats scolaires (notes) sont diffusés.

Date de la diffusion des résultats : _____ / _____ / _____

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE REVISION DE NOTE OU D'UNE INFRACTION COMMISE LORS D'UNE ÉVALUATION

16. La PIÉA prévoit que l'enseignante ou l'enseignant rencontre l'étudiante ou l'étudiant qui demande la modification de la note d'un travail et ajuste la note si elle ou il trouve la demande justifiée.

Voir la case « Autres »

Document annexé au présent formulaire

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

AUTRES

Il est possible de mentionner dans cette case tout détail relié à une problématique laissant croire qu'une responsabilité reliée à l'une des quatre politiques citées dans le préambule n'a pas été respectée.

Document annexé au présent formulaire.

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 3 CONCILIATION

(À compléter par la coordination départementale ou la personne non-enseignante concernée, s'il y a lieu)

Lorsque des informations supplémentaires sont évoquées lors de la rencontre, elles sont consignées ici et validées par l'étudiante ou l'étudiant durant la rencontre. Une copie de ce formulaire (sections 1 à 3 complétées) lui est remise à la fin de la rencontre.

Nom et prénom : _____

Titre : _____

Date de la rencontre avec l'étudiante ou l'étudiant : ____/____/____

Informations supplémentaires à consigner (au besoin): _____

Signature: _____

Document(s) annexé(s) au présent formulaire.

Après la rencontre avec l'étudiante ou l'étudiant :

- La coordination départementale ou la personne non enseignante transmet le formulaire à l'enseignante ou à l'enseignant concerné.

Date transmission : ____/____/____

- Dès la réception du formulaire, l'enseignante ou l'enseignant complète la section 4 et le retourne à la coordination départementale ou à la personne non enseignante, selon le cas.

Date de retour : ____/____/____

- Cette dernière (coordination départementale ou à la personne non enseignante) est responsable d'acheminer le formulaire dûment complété à l'étudiante ou l'étudiant.

Date de transmission : ____/____/____

Un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la rencontre avec l'étudiante ou l'étudiant est prévu pour réaliser l'ensemble de ces étapes.

FORMULAIRE DE PLAINTÉ RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 3 CONCILIATION

(À compléter par l'étudiante ou l'étudiant)

- J'atteste que les informations consignées à la page 7 sont véridiques et reflètent les propos que j'ai tenus lors de la rencontre.
- Je désire que mon anonymat soit préservé lors des futurs échanges avec l'enseignante ou l'enseignant.
- J'ai reçu une copie du présent formulaire (sections 1 à 3 complétées).

Signature : _____ / _____ / _____

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 4 CONCILIATION

(À compléter par l'enseignante ou l'enseignant)

J'ai pris connaissance de la section 2 du présent formulaire.

J'ai rencontré l'étudiante ou l'étudiant dans le cadre d'une démarche de conciliation.

OU

J'ai rencontré la coordination départementale ou une personne non-enseignante dans le cadre d'une démarche de conciliation.

Je considère que les obligations relatives aux politiques du Collège ont été respectées :

Je compte apporter les changements suivants :

Signature : _____

Date : _____ / _____ / _____

Document annexé au présent formulaire.

*Un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la date de rencontre avec l'étudiante ou l'étudiant est prévu pour remplir cette section et l'acheminer à l'étudiante ou l'étudiant.

FORMULAIRE DE PLAINTE RELIÉE À LA PIÉA

SECTION 5 DÉPÔT D'UNE PLAINTE

À compléter par l'étudiante ou l'étudiant

Je désire porter plainte afin que la situation problématique soit traitée par une tierce partie.

Signature : _____ Date : _____ / _____ / _____

À compléter par la Direction des études

Date de dépôt de la plainte au secrétariat de la Direction du service concerné : _____ / _____ / _____

Transmission de la plainte (audition de l'étudiante ou de l'étudiant)

Nom et prénom: _____

Titre : _____

J'ai communiqué avec l'étudiante ou l'étudiant dans un délai de 2 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte au secrétariat: _____ / _____ / _____

J'ai rencontré l'étudiante ou l'étudiant dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la communication.
_____ / _____ / _____

Notes :

J'ai fait parvenir le verdict à l'étudiante ou l'étudiant dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la rencontre. Date : _____ / _____ / _____

Document annexé au présent formulaire.

Signature : _____