



**CÉGEP DE  
ROSEMONT**

## **Technique de l'informatique**

Hiver 2025

Pondération : 2-2-2

Nombre d'unités : 2

Cours préalables :

- 420-F14-RO

Cours corequis :

- 350-143-RO

# PLAN DE COURS

## **Soutien Informatique Logiciels**

**420-G34-RO**

### **Personne enseignante :**

Bertrand Xayasane

[bxayasane@crosemont.qc.ca](mailto:bxayasane@crosemont.qc.ca)

Bureau : B-313

Poste téléphonique :

### **Préférence de communication :**

MIO ou courriel (MIO les urgences)

## **Disponibilité**

Je n'utilise pas un horaire fixe pour les rencontres avec les étudiant(e)s. Contactez-moi pour fixer un rendez-vous qui conviendra dans nos horaires respectifs.

## **Matériel obligatoire**

Le matériel requis est fourni par le CEGEP.

## **Description du cours**

Ce cours vous préparera à réaliser des interventions de soutien d'applications (logiciels) informatiques. Pour réaliser votre intervention, vous devrez analyser la demande, préparer votre intervention, puis déployer votre solution. Vous apprendrez aussi à préparer et à dispenser des formations à la clientèle d'applications informatiques, ou à des collègues de travail.

### **Trousse Je réussis**

Trouvez toute l'information  
dont vous avez besoin  
pour favoriser votre  
intégration au Cégep  
et la réussite de vos études.



# Compétence[s] développée[s]

Code	Énoncé de la compétence	Éléments de compétences couverts dans le cours
00SG	Fournir du soutien informatique aux utilisatrices et utilisateurs	1. Préciser le besoin. 2. Assister des utilisatrices et des utilisateurs en ce qui trait à l'emploi d'un ordinateur et de logiciels. 3. Préparer les documents d'aide aux utilisatrices et utilisateurs. 4. Effectuer un suivi sur le soutien apporté.
00SE	Interagir dans un contexte professionnel	

## Objectif intégrateur

Fournir du soutien informatique dans un contexte professionnel.

## Visées éducatives du cours

Rendre l'étudiant compétent dans l'exercice de sa profession. Favoriser l'évolution et l'approfondissement de ses savoirs professionnels. Finalement, favoriser chez l'étudiant sa capacité d'adaptation, sa facilité de transfert de connaissance, sa polyvalence et son autonomie.

## Contribution et place du cours dans le programme

Ce cours de la formation spécifique est donné à la quatrième session du programme de la technique informatique. Il s'adresse particulièrement aux étudiants de la voie de sortie informatique de gestion programmation.

Une bonne compréhension du fonctionnement du matériel, des logiciels et des protocoles réseau est un préalable requis à ce cours.

## Modalités d'encadrement et somme de travaux personnels

La réussite scolaire étant avant tout la responsabilité de l'étudiant, vous devrez effectuer toute lecture et tout travail proposé dans le cadre de ce cours.

Notez que le cours est constitué de plusieurs petites activités à réaliser avec rigueur, selon des échéanciers précis. L'intention est de recréer la réalité du travail en informatique où il est fréquent de gérer plusieurs situations en même temps. Le cours vous permettra de vérifier si votre méthode de planification est adéquate ou si vous devez la réviser.

La pondération de ce cours étant 2-2-2, vous devrez investir 2 heures de travail personnel à l'extérieur du cours.

# Échéancier détaillé de la session

Semaine/ Dates	Contenus/objectifs Activités d'enseignement et d'apprentissage	Travaux, devoirs et évaluations
<b>INTRODUCTION</b>		
1	<b>P1<sup>1</sup> Présentation du cours</b> <i>Ce plan de cours que vous lisez en ce moment.</i>	
	<b>P2 Atelier Jeu - Plénière</b>	
	<b>P3 Atelier Jeu - Individuel</b>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Atelier découverte sur la résolution de problèmes</i> et s'assurer de bien comprendre. <b>Formatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kakuro simple</li> <li>▪ Kakuro plus difficile</li> </ul>
	<b>P4 Discussions en équipe sur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'efficacité vs l'efficience</li> <li>▪ la proactivité vs la réactivité</li> <li>▪ l'imputabilité vs la responsabilité</li> </ul>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Définitions E-E P-R I-R.pptx</i> et s'assurer de bien comprendre. <b>Formatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efficacité vs Efficience</li> <li>▪ Calcul de risques</li> <li>▪ Imputabilité vs Responsabilité</li> </ul> <b>Sommatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réactivité vs Proactivité</li> </ul>
<b>SITUER LA FONCTION DE SUPPORT TECHNIQUE DANS L'ENTREPRISE</b>		
2	<b>P1-2 Les structures organisationnelles des entreprises</b>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Structures organisationnelles des entreprises</i> et s'assurer de bien comprendre. <b>Formatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier une structure organisationnelle</li> </ul>
	<b>P3 Les départements de l'entreprise et leurs besoins</b>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Les besoins des départements</i> et s'assurer de bien comprendre.
	<b>P4 Atelier - Traduire des besoins d'affaires en besoins informatiques</b>	
3	<b>P1 La structure du département des TI</b>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Structure du département des TI</i> et s'assurer de bien comprendre.
	<b>P2 L'organisation du soutien technique</b>	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Organisation du soutien</i>

<sup>1</sup> Chaque P représente approximativement une période de 50 minutes de cours.

Semaine/ Dates	Contenus/objectifs Activités d'enseignement et d'apprentissage	Travaux, devoirs et évaluations
		<i>technique</i> et s'assurer de bien comprendre.
	P3 Quiz Moodle : Qui fait Quoi ?	<b>Études</b> : être capable de différencier les rôles de soutien technique.
	P4 Atelier réflexion sur les limites de responsabilités professionnelles – En équipe et en plénière	<b>Études</b> : lire les sections identifiées du document de la loi sur la protection des renseignements personnels.
4	P1 Sommatif Individuel : Jeu noté	
	P2-3 Approche client	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Les approches clients</i> et s'assurer de bien comprendre.
	P4 Développer son approche client	<b>Études</b> : relire la présentation <i>Développer son approche client</i> et s'assurer de bien comprendre. <b>Formatif en équipe</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pratiquer la méthode SMART</li> </ul>
5	P1-4 <b>Sommatif Individuel : Évaluation</b> Cette évaluation porte sur le matériel des semaines 1 à 4.	<b>Formatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le travail en équipe</li> </ul>
<b>FORMER SES UTILISATEURS</b>		
6	P1-2 Les processus et la boîte à outils de la résolution de problèmes	
	P3 Analyse des besoins de formation	
	P4 Débuter l'analyse des besoins pour le sujet de formation choisie par l'équipe	<b>Formatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration des formations</li> <li>Prestation des formations</li> <li>Évaluation des formations</li> </ul> <b>Sommatifs individuels</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Remplir le formulaire d'engagement</li> </ul> <b>Sommatif en équipe</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des besoins de formation</li> </ul>
<b>PLANIFIER ET RÉALISER DIVERS TYPES D'INTERVENTIONS DE SOUTIEN TECHNIQUE</b>		
7	P1 Introduction à ITIL	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

Semaine/ Dates	Contenus/objectifs Activités d'enseignement et d'apprentissage	Travaux, devoirs et évaluations
	P2 Exploration de GPLI avec la vue client et la vue d'un agent du service à la clientèle	▪
	P3 Processus de résolution de problèmes	▪
	P4 Résolution de situations problèmes	<b>Formatifs individuels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion des actifs et des configurations</li> <li>La gestion des événements</li> </ul>
8	P1-2 La gestion des incidents	▪
	P3-4 Pratiquer la gestion des incidents	<b>Formatifs individuels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documenter un incident</li> </ul> <b>Sommatifs en équipe :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer la formation</li> </ul>
9	P1-2 Gestion des demandes (requêtes)	▪
	P3 Les ententes de niveaux de service	▪
	P4 Gestion des accès	▪
<b>RÉSOLUTION DES PROBLÈMES</b>		
10	P1 Catégoriser les billets de service	▪
	P2 Jeu en équipe Faire le jeu de survie	▪
	P3 Gestion des problèmes	▪
	P4 Atelier sur la gestion d'un problème	▪
11	P1 La démarche de questionnements	▪
	P2 La démarche d'investigations	▪
	P3-4 Revue complète des 3 démarches	<b>Sommatifs individuels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documenter la résolution d'un problème complexe</li> </ul>
<b>PRÉVENTION DES PROBLÈMES</b>		
12	P1 Prévention des problèmes	<b>Sommatifs en équipe :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer trois questions d'évaluation</li> </ul>
	P2-4 Gestion des changements et Gestion des Mises en production et des déploiements.	<b>Sommatifs individuels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produire une demande de changement</li> </ul>
<b>ÉVALUATIONS SYNTHÈSES</b>		
13	<b>Sommatif individuel : Examen final</b> Cette évaluation porte sur le matériel des semaines 1 à 12.	<b>Formatifs en équipe :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pratiquer la présentation de la formation aux utilisateurs</li> </ul> <b>Sommatifs individuels :</b>

Semaine/ Dates	Contenus/objectifs Activités d'enseignement et d'apprentissage	Travaux, devoirs et évaluations
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envoi de l'annonce de formation</li> </ul>
14 et 15	Sommatif en équipe : présentation des formations aux utilisateurs	Présence obligatoire à ces deux semaines, même si votre équipe a fait sa présentation.

## Modalités générales des activités d'évaluation formative

Les évaluations formatives sont essentielles à la réussite du cours. Les apprentissages réalisées dans le cadre des formatifs peuvent être évalués dans les évaluation sommative.

Ces évaluations formatives doivent être réalisées avant les dates mentionnées. La correction des évaluation formatives remises après la date de remise est à la discrétion de l'enseignant(e).

## Tableau synthèse des évaluations sommatives

Les objets et les critères d'évaluation qui ne sont pas énoncés dans le plan de cours doivent être communiqués aux élèves au plus tard une semaine avant l'activité d'évaluation<sup>2</sup>.

### MODALITÉS DE REMISES

1. Pour chacun des sommatifs, il y a des modalités de remises à respecter obligatoirement. Les modalités de remises sont inscrites dans Moodle.
2. La remise des travaux doit être réalisée avant le début du cours de la semaine de remise indiquée. Les modalités de remises inscrites dans Moodle indiquent les pénalités applicables.
3. Notez aussi que certains sommatifs sont exécutés en équipe et d'autres sommatifs se réalisent individuellement. Si un sommatif qui doit être réalisé individuellement est réalisé en équipe, la note du sommatif sera divisée en part égale entre chacun des participants.
4. **ATTENTION !!! N'utilisez pas les dates de remises de Moodle.** Certaines activités se ferment plus tard que la date de remise, pour des questions de gestion des activités par l'enseignant(e). **Les dates de remise sont celles inscrites dans LÉA.**

Semaine	Description des activités d'évaluation	Pondération
1	Sommatif individuel : Réactivité vs Proactivité. Remise du travail avant le début du cours de la semaine 2. La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <i>Réactivité vs Proactivité</i> .	2.5

<sup>2</sup> Voir PIEA, Art.7.5.1, alinéa b)

<b>4 En classe</b>	Sommatif Individuel : Jeu noté (15 points) <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Jeu noté</b>.</i>	2.5
<b>5 En classe</b>	Sommatif individuel portant sur le matériel des semaines 1 à 4 inclusivement. L'évaluation se fait dans Moodle. <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Évaluation de la partie 1</b>.</i>	15
<b>6</b>	Sommatif individuel : remplir le formulaire d'engagement Remise du formulaire avant le début du cours de la semaine 7 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Remplir le formulaire d'engagement</b>.</i>	2.5
	Sommatif en équipe : analyse des besoins de formation Remise du travail avant le début du cours de la semaine 8 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Analyse des besoins de formation</b>.</i>	7.5
<b>8</b>	* Sommatif en équipe : préparer la formation aux utilisateurs Remise du travail avant le début du cours de la semaine 12 <b>Cette évaluation fait partie du double-seuil.</b> <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Remise de la présentation</b>.</i>	10
<b>11</b>	Sommatif individuel : documenter la résolution d'un problème complexe Remise du travail avant le début du cours de la semaine 15 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Documenter la résolution d'un problème complexe</b>.</i>	5
<b>11</b>	* Sommatif individuel : court rapport individuel de chaque membre de l'équipe qui explique sa contribution à la formation aux utilisateurs. L'enseignant(e) qui se réserve le droit de rencontrer individuellement les membres d'une équipe en cas de doutes. Remise du travail avant le début du cours de la semaine 12 <b>Cette évaluation fait partie du double-seuil.</b> <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Contribution individuelle</b>.</i>	10
<b>12</b>	Sommatif en équipe : préparer trois questions d'évaluation Remise des 3 questions avant le début du cours de la semaine 13 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Préparer 3 questions d'évaluation</b>.</i>	2.5
	Sommatif individuel : produire une demande de changement Remise du travail avant le début du cours de la semaine 15 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Produire une demande de changement</b>.</i>	5
<b>13 En classe</b>	* Sommatif individuel : examen final <b>Cette évaluation fait partie du double-seuil.</b> <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Évaluation synthèse</b>.</i>	25
<b>13</b>	Sommatifs individuels : envoi de l'annonce de formation Remise du travail avant le début du cours de la semaine 14 <i>La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <b>Envoi de l'annonce de formation</b>.</i>	2.5
<b>14 et 15 En classe</b>	* Présentation en équipe des formations aux utilisateurs	10

	Évaluation de la présentation de l'équipe (5%) et de la prestation individuelle (5%) <b>Cette évaluation fait partie du double-seuil.</b> La note apparaîtra dans LEA, dans l'évaluation nommée <i>Prestation de la formation</i> .	
	Total :	100 / 100



# Description détaillée de l'évaluation du projet intégrateur

<b>Description de la tâche</b>	Proposer des solutions techniques adaptées aux besoins et aux problèmes d'une entreprise, à partir de mises en situation, tout en respectant les meilleures pratiques telles que vues dans le cadre de référence enseigné.
<b>Nature de l'évaluation</b>	Étude de cas, Présentation, Production de documents techniques.
<b>Contexte de l'évaluation</b>	<b>ATTENTION DOUBLE SEUIL : VOUS DEVEZ OBTENIR AU MOINS 50% SUR CES DEUX SOMMATIFS POUR RÉUSSIR LE COURS.</b> L'évaluation finale du cours se déroule en deux étapes : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Présentation d'une formation aux utilisateurs, à réaliser en équipe. L'enseignant(e) évaluera la présentation de l'équipe, ainsi que la contribution individuelle de chacun des étudiant(e)s au projet.</li><li>2. Examen individuel axé sur la résolution de problèmes et la théorie vue en classe.</li></ol>
<b>Critères d'évaluation suggérés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Justification des solutions proposées</li><li>▪ Précision des solutions proposées</li><li>▪ Justesse des solutions proposées</li><li>▪ Clarté des solutions proposées</li><li>▪ Respect des normes et des principes du cadre de référence enseignés</li><li>▪ Qualité du français dans la documentation du projet</li></ul> <p><b>Note : pour chacun des sommatifs, une grille d'évaluation pondérée sera fournie par l'enseignant(e).</b></p>

## Principes de l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle générative (IAG)

En l'absence d'une autorisation explicitement formulée par la personne enseignante dans ce plan de cours ou dans les consignes d'une activité d'évaluation, toute utilisation de systèmes d'intelligence artificielle générative (SIA, ChatGPT, Copilot, etc.) est interdite. L'utilisation d'une IAG sans autorisation préalable dans le cadre d'une évaluation est considérée comme une fraude. Voir article « 7.1.11 **Le plagiat et la fraude** » de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA).

## Médiagraphie

AGUTTER, Claire, ITIL® Foundation Essentials – ITIL 4 Edition - The ultimate revision guide, IT Governance Publishing, 2019, 77 pages.

SPARNOT, Richard. MANAGEMENT DES ENTREPRISES, Stratégie, Structure, Organisation, Paris, DUNOD, 2009, 232 pages.

VINET, Daniel, ASSURER LE SOUTIEN TECHNIQUE, Boisbriand, Éditions Pratiko, 2003, 225 pages.

# Extraits de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)

## 5.1. Les responsabilités des étudiantes et des étudiants

- a) S'approprier l'information fournie dans la présente politique et selon le secteur de formation, dans les plans d'études de chacun de ses cours, ou dans le guide Accueil et directives publié par le Cégep à distance et dans les guides d'études.
- b) Respecter les règles institutionnelles en matière d'évaluation des apprentissages.
- c) Fournir les efforts nécessaires pour atteindre les objectifs des cours et du programme, en réalisant toutes les activités d'apprentissage et d'évaluation consignées au plan d'études ou au guide d'études et dans le matériel de cours, et en consacrant à l'étude et au travail scolaire tout le temps requis.
- d) Assister à toutes les périodes de cours prévues à leur horaire.
- e) Prendre connaissance des résultats de leurs évaluations et ajuster leur démarche d'apprentissage, au besoin.
- f) Utiliser les ressources mises à leur disposition pour les soutenir dans leurs apprentissages.
- g) Dans les cas de situation exceptionnelle ayant un impact sur l'évaluation de leurs apprentissages, transmettre aux personnes concernées, dans les meilleurs délais, les informations utiles à l'application des règles de la PIEA, notamment celles liées au report [PIEA art. 7.1.9] ou à la reprise [PIEA art. 7.1.10] d'une activité d'évaluation, ou encore, à la présence au cours.
- h) Conserver tout document utile pour témoigner de leurs apprentissages.

## 5.2. Les droits des étudiantes et des étudiants

- a) La Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages confère aux étudiant(e)s les droits suivants :
- b) Droit à l'information portant sur :
  - le contenu des règles institutionnelles (PIEA) et, s'il y a lieu, sur les modalités départementales encadrant l'évaluation des apprentissages ;
  - les objectifs, le contenu et les modalités d'évaluation de chacun de leurs cours ;
  - la progression de leurs apprentissages et la nature de leurs erreurs ;
  - les résultats de la correction dans les délais prescrits.
- c) Droit de recours et droit d'être entendu, notamment par l'accès au processus de révision de notes [PIEA art. 8.1], à la procédure de règlement des litiges prévue au *Règlement sur les conditions de vie et d'études du Collège* [Chapitre 4 du Règlement] ainsi qu'à la procédure établie dans le cas de sanctions pour plagiat ou autre inconduite.

### 7.1.11. Le plagiat et la fraude

L'étudiante ou l'étudiant commet ou tente de commettre un acte de plagiat ou de fraude lorsqu'elle ou lorsqu'il, entre autres :

- utilise le travail d'une autre personne en entier ou en partie et le fait passer pour sien ;
- copie des extraits d'un livre, d'un site Internet, d'un manuel, d'un travail d'une autre personne ou de tout autre document écrit par une autre personne, en le faisant passer pour sien, sans en citer la source ou en citant une source erronée (tant pour les travaux écrits qu'oraux) ;
- fabrique de toutes pièces ou modifie des sources, des données, des résultats ou des analyses ;
- transmet aux fins d'évaluation un travail qu'une autre personne ou lui-même a déjà transmis aux fins d'évaluation (par exemple, l'étudiante ou l'étudiant présente un travail qu'elle ou il avait déjà présenté dans un autre cours) ;
- utilise tout autre matériel que celui qui est autorisé à l'examen, quelle que soit sa forme ;
- consulte une autre personne que l'enseignante ou l'enseignant pendant un examen ;
- aide une autre personne à copier pendant un examen.

- a) Lors d'un examen, toute tentative de plagiat doit être dénoncée séance tenante par l'enseignante ou l'enseignant, qui verra à retirer la copie de l'étudiante ou de l'étudiant.
- b) Tout plagiat, toute tentative de plagiat, toute collaboration à un plagiat entraîne la note zéro « 0 » pour l'évaluation en cause et doit faire l'objet d'un rapport écrit à la Direction adjointe des études, au secteur de la Gestion et du développement des programmes, de la part de l'enseignante ou de l'enseignant. Ce rapport est versé au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant.
- c) Une récidive peut entraîner des mesures allant jusqu'au renvoi du Collège de l'étudiante ou de l'étudiant par la Direction des études, sur recommandation du directeur ou de la directrice adjointe responsable du programme.
- d) Les étudiant(e)s qui font l'objet d'une mesure relativement à des actes de cette nature ont le droit d'être entendus, conformément à la procédure prévue au chapitre 8 de la Politique.

#### 7.1.14. Le retard dans la remise des travaux

Les étudiant(e)s qui ne respectent pas les délais imposés pour la remise d'un travail, perdent dix pour cent (10 %) des points par jour de retard, à moins d'entente préalable avec l'enseignante ou l'enseignant.

Aucun travail ne doit être accepté par l'enseignante ou l'enseignant après la remise des copies corrigées, ni après le dernier jour de la session, à moins d'une entente établie à titre exceptionnel.

## Liens vers les règlements et politiques

Les règlements et politiques suivants régissent des aspects essentiels des études et sont [disponibles sur le site Web du Cégep de Rosemont](#).

- Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)
- Règlement sur les conditions de vie et d'études du Collège
- Politique institutionnelle en matière de santé mentale étudiante

## Modalités départementales d'application de la PIEA

- Tout plagiat, toute tentative de plagiat, toute collaboration à un plagiat entraîne la note zéro « 0 » pour l'évaluation en cause et fera l'objet d'un rapport écrit à la Direction adjointe des études.
- Les consignes et les délais de remise de travaux doivent impérativement être respectés.
- Les travaux demandés doivent être réalisés en respectant les règles énoncées dans le respect des particularités de chacun des cours.
- L'étudiant(e) doit se tenir informé des dates fixées pour les examens et est tenu de se présenter à ceux-ci. En cas d'absence, seules les situations jugées exceptionnelles par l'enseignant(e) pourraient être considérées en vue d'un report d'un examen. Un(e) étudiant(e) qui se présente à une activité d'évaluation n'a pas le droit de reprise. Toute absence non justifiée par un motif exceptionnel entraîne la note zéro (0). En cas d'absence justifiée par des motifs exceptionnels, l'étudiant doit faire une demande par écrit au bureau du registraire dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de l'activité d'évaluation. Le dernier examen de session ne peut être

reporté sauf dans le cas de mesures exceptionnelles et avec présentation d'une pièce justificative.

- L'étudiant(e) qui ne respecte pas les délais imposés pour la remise d'un travail perd dix pour cent (10 %) des points par jour de calendrier de retard, à moins d'entente préalable avec l'enseignant(e).
- Un travail ne peut plus être remis après la correction de celui-ci en classe avec l'enseignant(e) ou lorsque les copies corrigées ont été retournées aux étudiants.
- Aucun travail ne doit être accepté par l'enseignant(e) après le dernier jour de la session, à moins d'une entente établie à titre exceptionnel.
- Un travail perdu, pour quelque raison que ce soit, est considéré comme un travail non remis. Pour éviter qu'une telle situation ne survienne, l'étudiant a la responsabilité de se garder des copies de sauvegarde de la copie originale. Un travail envoyé par courrier électronique doit obtenir un accusé de réception de la part de l'enseignant(e) dans les 24 heures suivant son envoi. Si aucun accusé de réception n'est reçu à l'intérieur de ce laps de temps, l'étudiant a la responsabilité de contacter l'enseignant(e) le plus rapidement possible afin de s'assurer de la réception du travail. Seul un accusé de réception de l'enseignant(e) peut servir de preuve pour la remise d'un travail.
- Pour la réussite de certains cours comportant des travaux pratiques, un seuil de 50% pour les examens est exigé, sans quoi les travaux pratiques seront pondérés à la baisse, ce qui amènera par conséquent un échec. Votre enseignant(e) vous précisera au début de votre cours si cette règle s'applique à ce cours. Dans le cas où une étudiante ou un étudiant n'atteint pas tous les seuils de réussite, la note finale portée au bulletin ne peut excéder 55%.
- Les travaux et les examens faits en cours de session, excluant l'examen final, doivent être corrigés dans les deux semaines suivant la remise des copies à l'enseignant(e). Les étudiant(e)s doivent avoir accès au corrigé ou recevoir des explications sur la nature de leurs erreurs. Si un étudiant(e) n'est pas satisfait de l'évaluation de son travail ou de son examen, il en informera son enseignant(e) dans le même cours où il reçoit sa copie. Celui-ci vérifiera s'il y a une erreur dans l'application du barème de correction et modifiera, s'il y a lieu la note attribuée. Si l'étudiant(e) demeure insatisfait, il sera invité à présenter une demande de révision de note selon la procédure établie.
- Dans le cas des travaux d'équipe, l'enseignant(e) peut attribuer une note différente aux étudiant(e)s d'une même équipe afin de refléter leur apprentissage individuel. Pour sa part, l'étudiant(e) peut demander à l'enseignant(e) de faire en sorte que sa note reflète bien ses propres apprentissages.
- En conformité avec la Politique de valorisation de la langue française adoptée par le Collège, dans tous les cours de tous les programmes, la qualité de la langue écrite ou parlée fait partie intégrante des critères d'évaluation. En conséquence, un pourcentage de 10 % peut être retranché relativement à la qualité du français écrit dans une activité d'évaluation. Un demi-point

est enlevé (0,5%) pour chaque erreur de vocabulaire, de syntaxe, de ponctuation d'orthographe d'usage et d'orthographe grammaticale jusqu'à un maximum de 10% de la note. Au-delà de ce seuil, votre enseignant(e) peut refuser un travail.

- Les dates de l'échéancier sont à titre indicatif et pourraient être ajustées en fonction de la progression du groupe et/ou d'évènements majeurs.
- En début de session, chaque modification importante apportée aux plans d'études sera discutée et adoptée en département.