

TÉLÉ-UNIVERSITÉ

PLAINTES ÉTUDIANTES

Rapport annuel 2011-2012

Direction des études
Novembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTUDIANTES : UN RAPPEL DES RESPONSABILITÉS	4
2. LES PLAINTES : DONNÉES STATISTIQUES 2011-2012	5
2.1. Une vue d'ensemble : Une augmentation marquée des insatisfactions	5
2.1.1 L'encadrement : Première source d'insatisfaction en 2011-2012	5
2.1.2 Les plaintes de 2011-2012 par catégories	6
2.1.3 Le téléphone et le courriel : les moyens les plus utilisés	6
3. L'ANNÉE 2011-2012 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION	7
3.1 Cours et programmes (41 plaintes)	7
3.2 Encadrement des étudiants (87 plaintes)	8
3.2.6 Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement :	9
3.3 Les activités administratives (55 plaintes)	10
3.3.8 Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration :	10
3.4 Requêtes des étudiants	10
3.4.1 Objets des 35 requêtes en 2011-2012	10
3.4.2 Règlements et suivi des requêtes des étudiants :	11
CONCLUSION	12
ANNEXE A	13
SECTION 2 Responsabilités des intervenants	14
ANNEXE B	17

INTRODUCTION

Les étudiantes et étudiants de la Télé-université peuvent parfois être confrontés à divers problèmes, situations injustes ou particulières. Qu'il s'agisse de conflits administratifs, académiques ou de relations interpersonnelles, etc., la TÉLUQ a tout intérêt à corriger ces problèmes dans les meilleurs délais pour optimiser les services aux étudiants ainsi que la qualité de leur parcours académique. Pour en évaluer les fondements, une analyse de chacune des plaintes et insatisfactions doit être réalisée. Certaines demandes ne peuvent être acceptées, puisque les pratiques sont encadrées par des règlements qui doivent être appliqués de façon articulée. Aussi, malgré l'obligation des étudiants de bien s'informer avant de s'engager, il faut maintenir nos efforts pour leur fournir une information complète et pertinente.

La Direction des études, responsable de la gestion du traitement des plaintes, considère cette responsabilité comme l'occasion de susciter une réflexion sur la qualité des services offerts. C'est aussi un moment propice pour prendre en considération l'intérêt des étudiants. La procédure de traitement des plaintes traduit le souci de notre établissement de servir ses étudiants de façon responsable et de remettre en question la pertinence de nos pratiques et positions lorsque cela s'avère nécessaire. Le rôle du responsable des plaintes consiste donc plus à écouter et à transmettre les préoccupations des plaignants et plaignantes, qu'à confronter ceux-ci. Il est aussi important de garder en mémoire que ce ne sont pas toutes les plaintes qui, après enquête, se révèlent fondées. Le nombre de plaintes reçues n'est donc pas toujours significatif du nombre d'erreurs que la Télé-université et son personnel ont pu commettre. Et les personnes visées par les plaintes ne voient donc pas leur responsabilité engagée automatiquement par le simple dépôt d'une plainte. Il est aussi possible que la responsabilité soit partagée entre un membre de la Télé-université et la personne plaignante elle-même, ou même que l'étudiant ou l'étudiante ait tort.

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard de services reçus. L'étudiante ou l'étudiant aux prises avec un problème qu'il se sent incapable de résoudre seul ou pour lequel il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, mauvaise application des normes, iniquité ou comportements inappropriés), se tourne alors vers le ou la responsable des plaintes qui transmet alors l'information à l'unité administrative concernée (les UER ou la DDE). Ce sont donc ces unités qui ont le rôle d'évaluer et de soulever les allégations des personnes plaignantes en vérifiant auprès des personnes visées leur version des faits ou en consultant les documents appropriés. Elles se doivent aussi de rendre décision. C'est alors le responsable des plaintes qui a le rôle de transmettre ces décisions aux personnes plaignantes.

Aussi, ce ne sont pas tous les étudiants qui se plaignent des situations qui les dérangent. Ce qui signifie qu'une plainte rapportée est souvent le reflet d'un mécontentement plus généralisé. D'où le devoir de la Télé-université de bien informer ses étudiantes et étudiants de la façon la plus complète possible sur ses pratiques, de les corriger lorsque c'est nécessaire, et de diffuser, en conséquence, une information vraie et exhaustive, particulièrement lorsqu'un objet de plainte nous est signalé à plusieurs reprises.

D'autre part, l'année 2011-2012 présente un résultat assez surprenant en raison d'une augmentation très marquée du nombre de plaintes (de 93 à 218 plaintes, une augmentation de 134 %). Après une hausse de 19 % l'année dernière, consécutive à des baisses de 45 % et de 27 % les 2 années précédentes, la hausse de cette année marque un virage important. Il faut aussi noter que nous sommes bien au-dessus de la moyenne des 10 dernières années qui est de 144 plaintes par année. Un **accès facilité au service des plaintes** par le portail étudiant explique en partie cette hausse, mais elle est, à notre avis, plus fidèle à la réalité que les 93 plaintes de l'année dernière. Voici un tableau qui présente le nombre de plaintes pour les 10 dernières années.

Année	Nombre de plaintes
2002-2003	273
2003-2004	173
2004-2005	86
2005-2006	80
2006-2007	111
2007-2008	191
2008-2009	139
2009-2010	78
2010-2011	93
2011-2012	218

Cette année, la majorité des insatisfactions concerne *l'encadrement* avec près de 40 % des insatisfactions, suivie des *activités administratives* avec 25 % des plaintes. Viennent ensuite les *cours et programmes* avec 19 % des insatisfactions et les *requêtes particulières des étudiants* avec 16 % du total des demandes à la Direction des études.

Par ailleurs, cette année, pour simplifier l'analyse du rapport, nous avons choisi de ne tenir compte que de l'objet de plainte prépondérant de chacune des plaintes et ainsi, cette année, aucune des plaintes ne comporte plus d'un objet.

Comme les années précédentes, le rapport annuel des plaintes étudiantes présente d'abord un rappel des responsabilités vis-à-vis l'enregistrement d'une plainte, les statistiques annuelles et enfin, quelques brèves observations et suggestions.

1. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTUDIANTES : UN RAPPEL DES RESPONSABILITÉS

Nous croyons utile de reproduire cette section dans chaque rapport annuel, afin de bien situer les rôles respectifs de chaque secteur et de chaque intervenant dans le processus de traitement des plaintes, d'autant plus que des changements de personnel, au sein des *Unités d'enseignement et de recherche* (les UER) comme des autres secteurs stratégiques comme la *Direction de la diffusion des enseignements* (la DDE), surviennent régulièrement. C'est en février 2001 que la *Direction de l'enseignement et de la recherche* approuvait la procédure de plaintes en vigueur depuis et rendait la Direction des études responsable du traitement des plaintes des étudiants de la Télé-université.

Alors que la *Direction des études* recueille, consigne et communique aux services, directions ou unités concernés une première version des faits, celle de l'étudiant, il revient à chaque secteur impliqué de compléter l'analyse, de déterminer les mesures correctives à prendre, s'il y a lieu, et de fournir la réponse à la Direction des études qui en informera l'étudiant.

Il faut retenir que c'est le responsable de chaque secteur qui propose les termes du règlement de la plainte. La *Direction des études* s'assure que ces termes sont mis en œuvre et communique à l'étudiant la réponse officielle de la Télé-université. Il faut aussi noter que certains cas référés au responsable des plaintes n'en sont pas (des plaintes) et que le responsable renvoie alors tout simplement ces personnes aux procédures appropriées (par exemple, la révision de note). Par exemple, en mai 2012, 25 plaintes ont été enregistrées

à la Direction des études, mais celle-ci a ouvert 43 dossiers. Quand la question visée est bénigne (un travail noté corrigé avec un léger retard par exemple), une approche directe avec les personnes coordonnatrices est privilégiée plutôt que le processus officiel. Pour plus de précisions, la *procédure de traitement des plaintes des étudiants* est reproduite à l'annexe A du présent rapport.

2. LES PLAINTES : DONNÉES STATISTIQUES 2011-2012¹

Les données statistiques présentées dans ce rapport font état du nombre de plaintes reçues et traitées. En 2011-2012, **211 étudiants ou étudiantes sur 21 077 (1 %)²** inscrits à un ou des cours ont fait part de leur insatisfaction au sujet des actions et des opérations relatives à l'enseignement, c'est-à-dire les *cours et les programmes, l'encadrement* des étudiantes et des étudiants, les *activités administratives*, ou ont fait des *requêtes particulières*.

À la Télé-université, toute insatisfaction mérite d'être identifiée, enregistrée et réglée dans les plus brefs délais. Chaque commentaire d'une étudiante ou d'un étudiant constitue une information qui nous renseigne sur notre façon de faire et nos pratiques. Ce sont par ses échanges et ses communications avec ses étudiants et étudiantes que la Télé-université incarne l'accessibilité et la démocratisation de l'enseignement supérieur, valeurs fondamentales de la formation à distance.

2.1. Une vue d'ensemble : Une augmentation marquée des insatisfactions

Du 1^{er} juin 2011 au 31 mai 2012, 211 étudiants et étudiantes (91 l'année précédente) se sont adressés à la Direction des études pour signifier leurs insatisfactions. C'est une hausse relative de 132 % par rapport à l'année 2010-2011. Durant cette année, les 211 étudiantes et étudiants qui se sont adressés à la Direction des études pour formuler une ou des plaintes ont donné lieu au traitement de 218 dossiers de plaintes (5 personnes ont fait 2 plaintes, une en a fait 3, et toutes les autres n'en ont fait qu'une seule). Ceci constitue une augmentation de 120 étudiantes ou étudiants insatisfaits par rapport à 2010-2011, une hausse marquée. Nous tenterons de comprendre comment cette augmentation s'explique dans les chapitres qui présentent l'analyse des objets de plaintes.

Les 211 étudiantes et étudiants qui ont signifié une insatisfaction durant l'année 2010-2011 représentent 1 % des personnes inscrites à un ou des cours. Il s'agit d'une augmentation de 0,6 % par rapport à l'année 2010-2011 alors que 0,4 % (91 personnes) des 21 772 inscrits avaient fait part d'une insatisfaction.

2.1.1 L'encadrement : Première source d'insatisfaction en 2011-2012

L'encadrement connaît une forte augmentation de son nombre de plaintes (de 27 à 87) par rapport à l'an dernier, une augmentation de 222 %. Cette catégorie, qui représentait 28 % du total des plaintes l'année dernière en représente cette année près de 40 %, une hausse à ce chapitre de 12 %. 87 plaintes représentent donc 40 % de l'ensemble des insatisfactions à la Télé-université pour *l'encadrement*.

¹ Nous tenons à remercier Lucie Lavoie pour le texte original, Jacinthe Thiboutot et Doris Guay pour leur support technique, Réjeanne Ouellet de la Direction des ressources humaines ainsi que Luc Bouchard de la Direction de la diffusion des enseignements pour les données statistiques concernant les personnes tutrices, les personnes chargées d'encadrement et les étudiantes et étudiants.

² Au sujet des données statistiques sur les clientèles étudiantes, il est important de mentionner que dans le cadre du rapport de plaintes, les inscriptions qui ont donné lieu à un remboursement ne sont pas comptabilisées. En conséquence, les étudiants ne sont comptabilisés dans une UER donnée que s'ils ont suivi au moins un cours n'ayant pas reçu de remboursement. Également, un étudiant est comptabilisé dans toutes les UER dans lesquelles il a suivi au moins un cours (sans remboursement). Le total de 21 077 ne représente donc pas le total des étudiants inscrits à la TÉLUQ durant l'année.

L'administration, avec 55 plaintes, représente 25 % du total des insatisfactions et apparaît cette année au 2^e rang quant au nombre de plaintes. On est passé de 32 en 2010-2011 à 55 en 2011-2012, une augmentation de 72 %. La proportion par rapport à l'ensemble du nombre de plaintes a toutefois légèrement diminué, passant de 33 à 25 %. Les explications plus précises concernant les plaintes à l'encontre de l'administration sont présentées dans la section de l'analyse détaillée des insatisfactions.

Les cours et les programmes pour leur part ont fait l'objet de 41 plaintes (21 de plus que l'année précédente), ce qui représente près de 19 % du total des plaintes, une diminution de 2 % par rapport à l'année dernière.

Les 35 requêtes particulières d'étudiants représentent 16 % des dossiers (3 % de moins que l'an dernier, de 18 à 35 demandes). Ces demandes font état autant de considérations personnelles que de la qualité des services dispensés par la Télé-université.

Des informations plus précises sur ces objets de plaintes sont également présentées dans la section *Analyse détaillée*.

2.1.2 Les plaintes de 2011-2012 par catégories

Le tableau qui suit présente les plaintes par catégorie pour la dernière année :

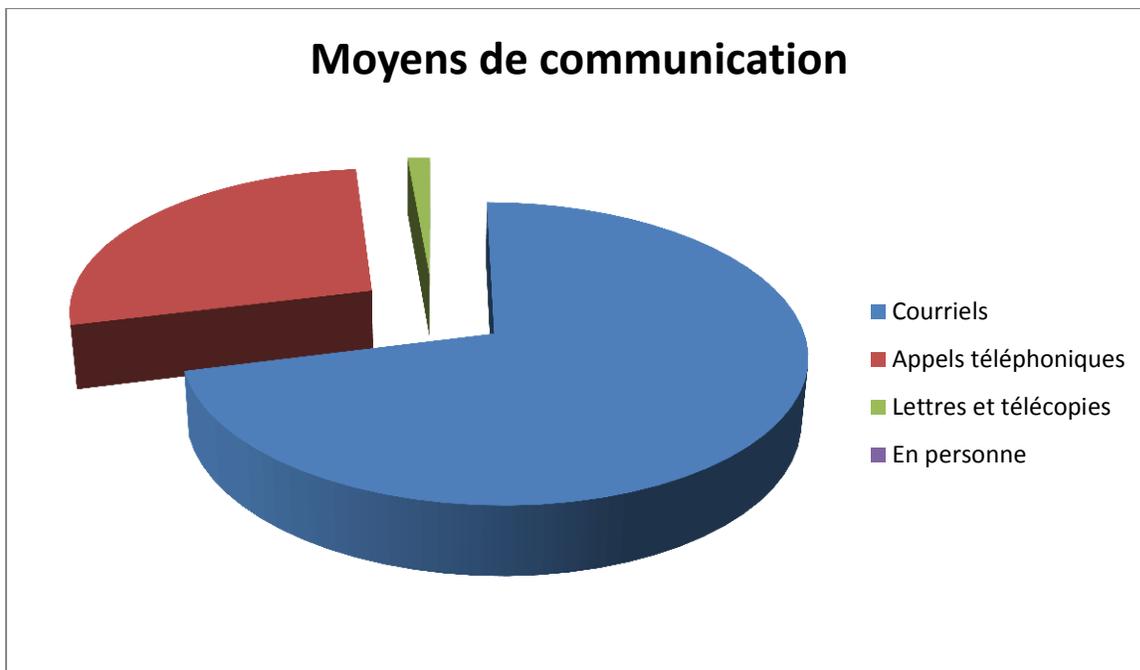
OBJETS DE PLAINTES				
Cours et programmes	Encadrement	Administration	Requêtes des étudiants	Total
41 (19 %)	87 (40 %)	55 (25 %)	35 (16 %)	218 plaintes

2.1.3 Le téléphone et le courriel : les moyens les plus utilisés

Le courriel a été utilisé par 155 étudiants et étudiantes pour faire état d'une insatisfaction. C'est le moyen de communication le plus utilisé : 71 % des personnes y ont eu recours.

Le téléphone arrive au second rang : 60 dossiers ont été initiés de cette façon. Cela représente 28 % des moyens de communication utilisés et représente une baisse par rapport à l'année précédente (où le taux était de 41 %).

La lettre envoyée par la poste ou par télécopieur a été choisie par 3 étudiants. Avec 1 % des utilisateurs, ce moyen occupe le 3^e rang. Cette année, aucune personne ne s'est présentée directement pour signaler une plainte. Le courriel et le téléphone, qui étaient nez à nez les années précédentes, se départagent aujourd'hui plus nettement : le courriel prend désormais une plus grande importance.



3. L'ANNÉE 2011-2012 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION³

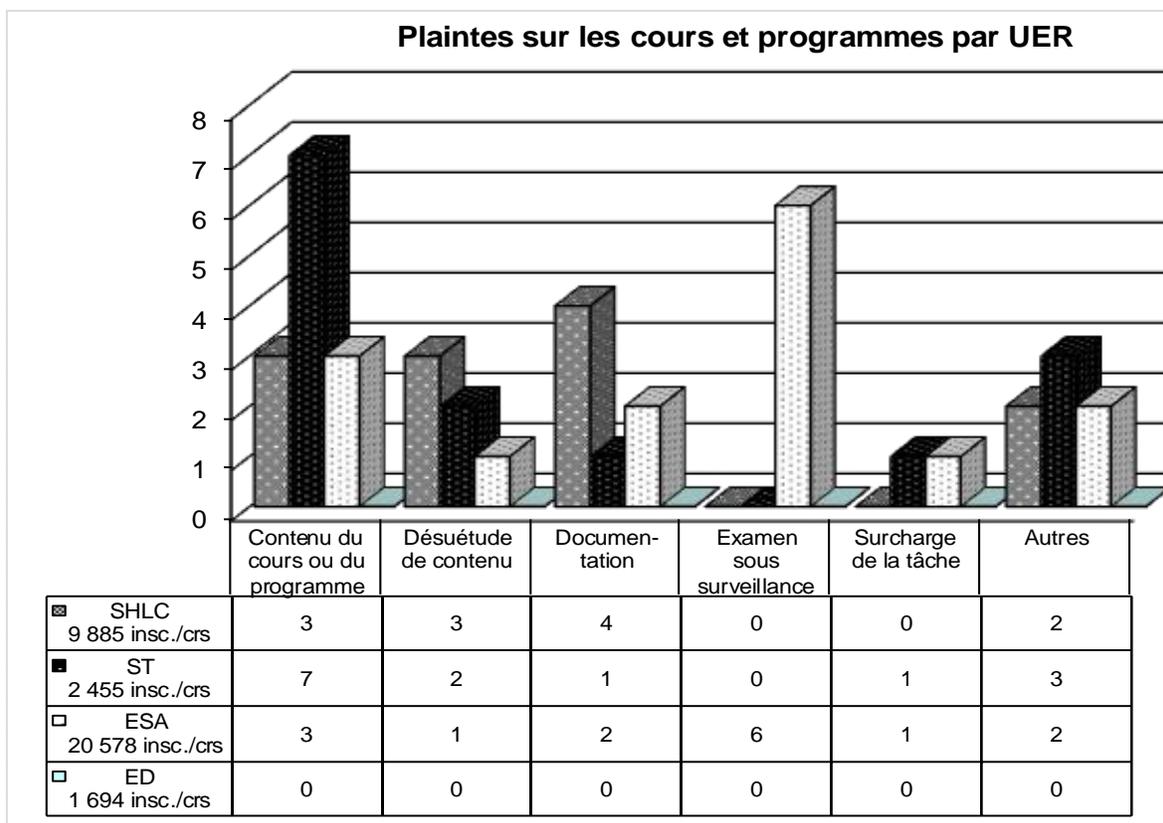
Les données statistiques et les tableaux du rapport permettent d'avoir une vue complète du traitement des plaintes en 2011-2012. Les personnes désireuses d'obtenir des précisions à propos de l'une ou l'autre des plaintes pourront communiquer avec la *Direction des études*.

3.1 Cours et programmes (41 plaintes)

Les objets de plaintes de cette section présentent certains commentaires touchant le contenu, la matière ou le champ d'études d'un cours, les examens sous surveillance (au sens de leur contenu), la surcharge de travail que peut comporter un cours, ainsi que la qualité de la documentation de cours. Les 41 commentaires à l'égard des cours et des programmes représentent 19 % des plaintes formulées en 2011-2012.

Le tableau qui suit présente la répartition pour chaque *unité d'enseignement et de recherche (UER)* des plaintes selon les objets d'insatisfaction. On y trouve également le nombre d'inscriptions/cours pour chaque unité d'enseignement et de recherche.

³ Voir l'ANNEXE B



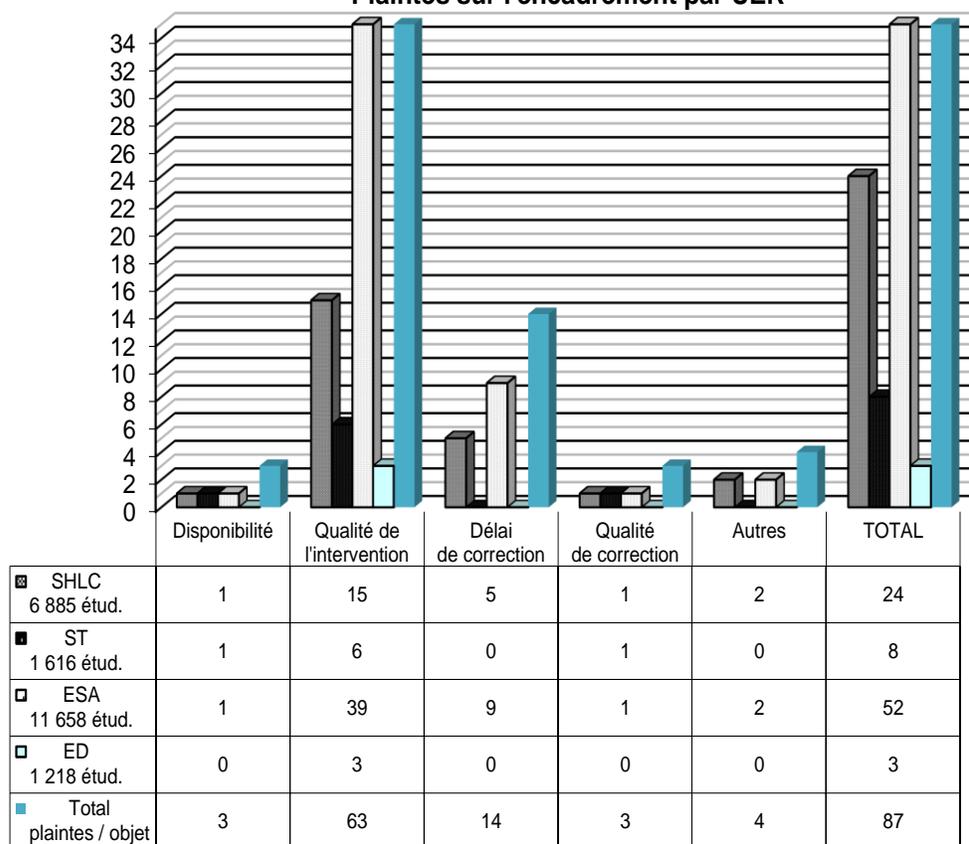
3.2 Encadrement des étudiants (87 plaintes)

L'encadrement se place cette année au 1^{er} rang des objets de plaintes. La qualité de l'intervention cumule 63 plaintes; la disponibilité : 3; la qualité de correction : 3; les délais de correction : 14 et les autres plaintes relatives à l'encadrement qui n'entrent dans aucune des catégories nommées au nombre de 4.

Il faut au départ mentionner le fait que toutes les plaintes ne sont pas jugées fondées par les UER ou la DDE. Une réponse justifiée est alors transmise à l'étudiant. Ce n'est donc pas parce qu'une personne est visée par une plainte qu'elle a commis une faute.

87 plaintes ont donc été enregistrées à l'égard de la prestation de services des personnes tutrices et représentent 40 % des plaintes en 2011-2012 (une hausse de 12 % par rapport à l'ensemble des plaintes). Il s'agit ici d'une hausse de 60 plaintes (de 27 à 87) par rapport à l'an dernier au sujet des services d'encadrement. Les sujets d'insatisfaction touchant l'encadrement pour chacune des unités d'enseignement et de recherche se présentent comme suit :

Plaintes sur l'encadrement par UER



L'insatisfaction à l'égard de la prestation de services touche, en 2011-2012, 40 personnes tutrices ou chargées d'encadrement sur un total de 254 (une proportion de 16 % alors que c'était 8 % l'an passé). Pour 25 d'entre elles, une seule doléance a été enregistrée. 8 personnes tutrices ont fait l'objet de deux commentaires, 4 l'objet de trois, une a été citée 4 fois, une autre 9 fois et une autre 12 fois. Dans les autres plaintes portant sur l'encadrement, l'étudiant ou l'étudiante n'a pas identifié la personne tutrice visée. Au chapitre des plaintes concernant *l'encadrement*, une collaboration efficace des ressources des UER a été observée et mérite d'être saluée cette année encore. Des rapports précis sont transmis aux UER afin que la direction de chacune puisse assurer si nécessaire un suivi auprès des personnes tutrices concernées par un plus grand nombre d'insatisfactions.

3.2.6 Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement :

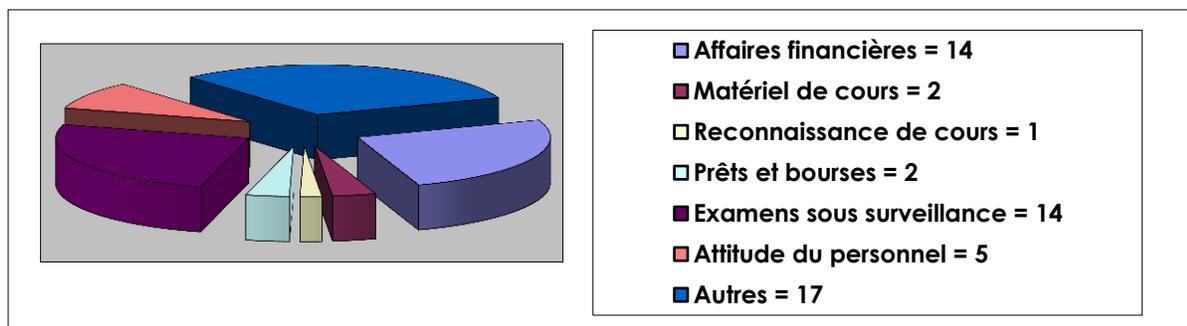
En règle générale, c'est le non-respect des délais édictés par la Télé-université qui est la source des plaintes qui touchent *l'encadrement* : délais de correction, délais de réponses aux communications, etc. C'est particulièrement vrai cette année où le nombre de plaintes touchant l'encadrement est passé de 27 à 87. Le comportement de la personne tutrice par rapport à l'étudiant est parfois aussi problématique : politesse, tact, patience et pédagogie sont de mise pour une personne responsable de l'encadrement d'une autre. Certains étudiants demandent peu d'encadrement et d'autres beaucoup. Le dévouement des personnes tutrices à bien servir les étudiants en respectant les délais est important. Il faut aussi mentionner qu'après enquête, certaines plaintes contre des personnes tutrices sont jugées non fondées. Comme le rôle de la personne responsable n'est pas d'évaluer les plaintes, à moins qu'elles ne soient à leur face même exagérées, il est important d'en tenir compte. D'autre part, les personnes coordonnatrices à l'encadrement

ont démontré cette année encore un effort constant pour régler les plaintes d'une façon qui satisfassent les étudiants tout en respectant les personnes tutrices.

3.3. Les activités administratives (55 plaintes)

Cette section présente le détail des plaintes concernant l'expédition du matériel de cours, la tenue et la logistique des examens sous surveillance, les prêts et bourses, la gestion du dossier académique ou financier, la reconnaissance de cours, l'attitude et le comportement du personnel et d'autres situations particulières touchant l'Administration. Les plaintes envers l'Administration de la Télé-université sont passées à 55 cette année. Le pourcentage de plaintes par rapport au total enregistré est toutefois passé de 33 à 25 %.

Voici comment se répartissent ces plaintes touchant l'administration selon les catégories proposées pour un total de 55 plaintes :



3.3.8 Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration :

Concernant les plaintes reliées à l'administration, certaines ont été rejetées en raison que les demandes des étudiants étaient incompatibles avec les réglementations en vigueur dans l'institution. C'est une chose normale, à la condition que les enquêtes soient approfondies. Par ailleurs, en cas de doute, celle-ci a tendance à favoriser une interprétation libérale qui favorise les étudiants. C'est une politique incitative compréhensible. D'autre part, les plaintes concernant le comportement du personnel, du moins celles jugées fondées, ont fait l'objet d'un suivi par les gestionnaires responsables auprès du personnel concerné. Il faut toutefois mentionner que les délais à répondre aux plaintes sont généralement beaucoup plus longs quand elles touchent l'administration que les UER.

3.4 Requêtes des étudiants

Rappelons que cette rubrique a été créée afin de regrouper les demandes des étudiants qui, quoique recevables, ne sont pas attribuables à une lacune relative au contenu du cours, à l'encadrement ou à l'administration.

3.4.1 Objets des 35 requêtes en 2011-2012

Le nombre de requêtes particulières est passé de 18 à 35 cette année. Cela représente près de 16 % des demandes faites au responsable des plaintes. Les principaux objets de ces requêtes ont été les suivants : Demandes de délais additionnels, de remboursements divers et de corrections de forme aux dossiers de la Télé-université.

3.4.2 Règlements et suivi des requêtes des étudiants :

Comme les années précédentes, toutes ces requêtes sans exception ont été analysées en collaboration avec les secteurs concernés. Chaque demande est évaluée avec sérieux, selon son mérite, en respectant les règles en vigueur. Mais parfois, même les règles les mieux conçues conduisent à des résultats imprévus que seule une intervention humaine peut corriger. La Télé-université s'efforce donc de corriger ces iniquités. Les critères d'équité entre étudiants ainsi que celui des limites de la mécanique administrative sont pris en compte.

CONCLUSION

Cette année, la tendance est à une forte hausse du nombre de plaintes. Cette hausse s'explique en partie par le fait que le service des plaintes est maintenant bien visible dans le portail étudiant de l'institution. Cela aura pour conséquence de resserrer le contrôle de toutes les activités de la Télé-université liées aux étudiants, ceux-ci étant mieux informés de la possibilité de transmettre leurs insatisfactions, la simplicité du processus les y aidant. Il ne faudra pas y voir nécessairement une diminution de la qualité des services rendus, mais un portrait plus réaliste de la situation. L'autre raison principale de cette hausse, c'est l'augmentation spectaculaire de nombre de plaintes touchant l'encadrement (222 %). C'est à mon avis à cet endroit qu'il faut d'abord corriger le tir, une étape déjà enclenchée par l'embauche d'un Directeur de l'encadrement. Les efforts se poursuivent pour améliorer le service aux étudiants.

Par ailleurs, un nombre minimal de plaintes sera enregistré chaque année. La taille de l'institution le commande. Une des raisons de cet état de fait est que bien des étudiants ne font pas l'effort de lire toute l'information qui leur est fournie par la Télé-université avant de faire une demande d'admission ou d'inscription, ou après. Aussi, la Télé-université s'est également donné des règles de non-remboursement de certains frais (les frais d'admission et les frais de documentation notamment) qui, bien qu'elles soient clairement expliquées dans sa documentation et qu'elles apparaissent justifiées, sont souvent perçues comme injustes par ceux qui doivent les payer après avoir changé d'idée ou après avoir abandonné. De même, dans toute organisation de l'envergure de la Télé-université, les erreurs humaines et les conflits de personnalités entre certains étudiants et intervenants de l'institution sont probables et généreront inévitablement des insatisfactions.

D'autre part, le processus administratif de la Télé-université ne peut que s'enrayer parfois. Avec le nombre élevé de dossiers à traiter, il est évident que des erreurs seront commises. Que la Télé-université reconnaisse ses erreurs quand elle en commet est important. Même les règles, quoiqu'elles doivent être appliquées avec constance pour garantir l'équité entre étudiants, doivent recevoir une interprétation réfléchie qui tienne compte de toutes les circonstances de chaque dossier. La responsabilité des étudiants de se renseigner a aussi son importance.

Terminons en rappelant qu'une plainte enregistrée à la Télé-université doit être reçue et traitée avec considération et bienveillance. Il faut éviter de considérer l'expression d'une insatisfaction comme une atteinte personnelle. Se donner du recul et éviter de se laisser emporter par une réaction spontanée souvent disproportionnée devraient être des comportements à adopter. Chaque plainte mérite notre attention. Des félicitations doivent être renouvelées à tous ceux et celles qui travaillent afin que chaque étudiant soit traité avec équité et ouverture. Chercher à constamment nous améliorer doit demeurer notre objectif premier en ce qui a trait aux plaintes reçues.

ANNEXE A

Titre	Traitement des plaintes des étudiants
Entrée en vigueur	Le 1 ^{er} février 2001
Approbation	Directeur de l'enseignement et de la recherche
Modification	Juin 2004
Références	<i>Documents officiels</i> , Structure organisationnelle – vocation des unités de direction de la Télé-université, mise à jour de mars 2000. Description des responsabilités de la Direction des études.

SECTION 1 Généralités

- 1.1 La Direction des études est responsable du traitement des plaintes émanant des étudiants à la Télé-université. À ce titre, elle doit les recueillir et les consigner, les communiquer aux services, aux directions ou aux unités concernées, et participer à l'enquête sur les faits allégués ou la situation à l'origine de la plainte. Elle doit également déterminer, après avoir consulté le service, la direction ou l'unité concernée, la réponse à donner à l'étudiant et, si la plainte est fondée, la mesure correctrice à y apporter, afin de donner satisfaction à l'étudiant et réparer le tort qui lui aurait été causé. Enfin, la Direction des études est responsable de conserver les dossiers de plaintes, de dresser le rapport mensuel et le rapport annuel des plaintes, de tenir à jour les statistiques s'y rapportant et de diffuser ces informations à la Télé-université.
- 1.2 Chaque service, direction ou unité de la Télé-université étant responsable de sa propre gestion, il lui incombe de déterminer les mesures correctives à apporter à son fonctionnement ou à ses pratiques dans le cas où une plainte révélerait des lacunes à cet égard. Si la Direction des études est responsable du *traitement d'une plainte*, chaque service, direction ou unité demeure responsable du *traitement de la situation* à l'origine de la plainte.
- 1.3 Comme il importe que l'étudiant reçoive une réponse rapide, tous les intervenants de la Télé-université feront diligence.

SECTION 2 Responsabilités des intervenants

<p>Tout employé de la Télé-université qui se voit communiquer une insatisfaction de la part d'un étudiant</p>	<p>Recueille les éléments sommaires de la plainte de l'étudiant, notamment le nom, le numéro et le code permanent de l'étudiant, son adresse et son numéro de téléphone, le cours auquel il est inscrit, la nature de son insatisfaction et la mesure correctrice souhaitée.</p> <p>Avisé l'étudiant que la Télé-université dispose d'une procédure de traitement des plaintes et que la sienne recevra toute l'attention nécessaire dans les plus brefs délais.</p> <p>Communique l'information recueillie à la personne de la Direction des études préposée au traitement des plaintes.</p>
<p>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p>	<p>Communique avec l'étudiant afin de recueillir tous les détails relatifs à la plainte et les notes au formulaire convenu.</p>
<p>Si la plainte ou le commentaire concerne un service, une direction ou une unité de la Télé-université :</p>	
<p>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p>	<p>Communique avec le responsable du service, de la direction ou de l'unité concernée, lui fait part de la plainte ou du commentaire et recueille sa réponse.</p> <p>Si la plainte ou le commentaire, après examen des faits et de la situation, révèle une faiblesse ou une lacune de la part du service, de la direction ou de l'unité concernée, le responsable voit à y apporter les correctifs nécessaires. Pour information, il avise la personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études de ses conclusions et des correctifs apportés au mode de fonctionnement de son service ou de sa direction.</p>
<p>Le responsable du service, de la direction ou de l'unité concernée</p>	<p>Détermine, après avoir consulté le responsable du service, de la direction ou de l'unité concernée à cet égard, la réponse à donner à l'étudiant et, le cas échéant, les mesures destinées à satisfaire celui-ci.</p>

<p>La directrice des études ou son mandataire</p> <p>Si la plainte ou le commentaire concerne une personne tutrice ou chargée d'encadrement de la Télé-université :</p> <p>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p>	<p>Communique par écrit avec le directeur de l'unité d'enseignement et de recherche et lui fait part de la plainte.</p> <p>Communique avec la personne tutrice ou chargée d'encadrement, lui fait part de la plainte et recueille sa réponse et ses explications. Si elle le désire, la personne tutrice ou chargée d'encadrement peut communiquer sa réponse par écrit.</p>
<p>Le directeur de l'UER ou son mandataire</p> <p>La directrice des études ou son mandataire</p>	<p>S'il estime la plainte sans fondement, il en avise la personne tutrice ou chargée d'encadrement, de même que la personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études, en suggérant à celle-ci une réponse à donner à l'étudiant.</p> <p>S'il estime la plainte fondée, il prend les mesures correctives appropriées au sein de son unité. Selon la gravité de la situation ou devant la répétition des faits reprochés à la personne tutrice ou chargée d'encadrement, ces mesures peuvent aller du simple rappel des consignes d'encadrement aux sanctions disciplinaires prévues à la convention de travail; dans ce dernier cas, il le fait en collaboration avec la Direction des ressources humaines.</p> <p>S'il estime la plainte fondée, il verse au dossier personnel de la personne tutrice ou chargée d'encadrement, à la Direction des ressources humaines, le texte de la plainte, tel que recueilli par la personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études, les explications de la personne tutrice ou chargée d'encadrement, s'il y a lieu, et sa propre recommandation.</p> <p>Avise la personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études des mesures prises et lui fait part de ses propositions quant à la réponse à donner à l'étudiant et aux mesures correctives à lui proposer.</p> <p>Détermine, après avoir pris connaissance des recommandations du directeur de l'UER, la réponse à donner à l'étudiant et, le cas échéant, les mesures destinées à satisfaire celui-ci.</p>

<p>La directrice des études ou son mandataire</p> <p>Suivi des plaintes, rapports périodiques et statistiques :</p> <p>La directrice des études ou son mandataire</p>	<p>Détermine la nature des mesures devant répondre à l'insatisfaction de l'étudiant et lui communique la réponse officielle de la Télé-université à sa plainte.</p> <p>Complète le dossier de chaque plainte, rédige le rapport mensuel des plaintes et en assure la diffusion au sein de la Télé-université.</p> <p>Tient les statistiques relatives aux plaintes et en fait périodiquement rapport, notamment à l'occasion du rapport annuel de la Direction des études.</p>
--	--

ANNEXE B

Sujets de plaintes par catégories			
<i>Cours et programmes</i>	<i>Encadrement</i>	<i>Activités administratives</i>	<i>Requête particulière</i>
contenu, matière ou champ d'études; demande de reconnaissance d'acquis; révision de notes, etc.	prestation de services des personnes tutrices; commentaires sur la fonction encadrement.	expédition du matériel; tenue des examens sous surveillance; prêts et bourses; dossier académique ou financier, etc.	demande liée à la situation personnelle d'un étudiant.