

TÉLÉ-UNIVERSITÉ

PLAINTES ÉTUDIANTES

Rapport annuel 2010-2011

Direction des études  
Novembre 2011

# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| INTRODUCTION .....  | 3         |
| <b>1. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTUDIANTES :<br/>UN RAPPEL DES RESPONSABILITÉS .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>2. LES PLAINTES : DONNÉES STATISTIQUES 2010-2011 .....</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>2.1 Une vue d'ensemble : augmentation sensible des insatisfactions .....</b>           | <b>6</b>  |
| <b>2.1.1</b> L'administration : première source d'insatisfaction en 2010-2011 .....       | 6         |
| <b>2.1.2</b> Les objets de plaintes de 2010-2011 .....                                    | 7         |
| <b>2.1.3</b> Le téléphone et le courriel : les moyens les plus utilisés .....             | 7         |
| <b>3. L'ANNÉE 2010-2011 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION .....</b>         | <b>8</b>  |
| <b>3.1 Cours et programmes .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>3.1.1</b> Contenu de cours ou de programme .....                                       | 10        |
| <b>3.1.2</b> Désuétude du contenu de cours ou de programme .....                          | 11        |
| <b>3.1.3</b> Documentation du cours .....   | 12        |
| <b>3.1.4</b> Examens sous surveillance .....  | 13        |
| <b>3.1.5</b> Surcharge de la tâche .....  | 13        |
| <b>3.1.6</b> Autres plaintes .....  | 13        |
| <b>3.1.7</b> Règlements et suivis des plaintes sur les cours et programmes .....          | 14        |
| <b>3.2 Encadrement des étudiantes et étudiants .....</b>                                  | <b>14</b> |
| <b>3.2.1</b> Disponibilité .....  | 16        |
| <b>3.2.2</b> Qualité de l'intervention .....  | 16        |
| <b>3.2.3</b> Délai de correction .....  | 18        |
| <b>3.2.4</b> Qualité de la correction .....   | 18        |
| <b>3.2.5</b> Autres plaintes .....  | 19        |
| <b>3.2.6</b> Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement .....             | 19        |
| <b>3.3 Les activités administratives .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>3.3.1</b> Affaires financières .....   | 20        |
| <b>3.3.2</b> Expédition du matériel de cours .....  | 23        |
| <b>3.3.3</b> Reconnaissance de cours .....  | 24        |
| <b>3.3.4</b> Prêts et bourses .....   | 24        |
| <b>3.3.5</b> Examens sous surveillance .....  | 24        |
| <b>3.3.6</b> L'attitude du personnel .....  | 24        |
| <b>3.3.7</b> Autres plaintes .....  | 25        |
| <b>3.3.8</b> Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration .....           | 26        |
| <b>3.4 Requêtes des étudiants .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>3.4.1</b> Objets des 18 requêtes en 2010-2011 .....                                    | 27        |
| <b>3.4.2</b> Règlements et suivi des requêtes des étudiants .....                         | 29        |
| <b>CONCLUSION .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>ANNEXE A : Procédure de traitement des plaintes des étudiants .....</b>                | <b>31</b> |
| <b>ANNEXE B : Sujets de plaintes par catégories .....</b>                                 | <b>35</b> |

## INTRODUCTION

Dans les nombreux aspects de leur vie académique, les étudiantes et étudiants de la Télé-université sont parfois placés devant des situations qui leur semblent injustes ou particulières, situations liées à des problèmes administratifs, académiques ou de relations interpersonnelles.

De son côté, la Télé-université en écoutant l'expression des insatisfactions qu'elle a suscitées, qu'elle en soit responsable ou non, se rapproche de ses étudiantes et étudiants. Elle se positionne pour apporter des solutions et rétablir la confiance de ceux-ci. La gestion des plaintes fournit l'occasion de corriger les insatisfactions valables des étudiantes et étudiants et de sensibiliser les responsables internes impliqués dans la résolution de ces problèmes.

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 à la Télé-université. C'est aussi un moment propice pour prendre en considération l'intérêt des étudiantes et étudiants. La procédure de traitement des plaintes traduit le souci de notre établissement de servir ses étudiantes et 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 les confronter. Il est aussi important de garder en mémoire que ce ne sont pas toutes les plaintes qui, après enquête, se révèlent fondées. 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. Quelques-uns des exemples présentés plus loin illustrent bien ces états de fait.

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).

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. 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. 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.

Par ailleurs, l'année 2010-2011 présente un résultat légèrement décevant en raison d'une augmentation marquée du nombre de plaintes (de 78 à 93 plaintes, une augmentation de 19 %). Après des baisses de 45 % l'année dernière et de 27 % l'année précédente, la hausse de cette année marque un virage après 3 années de baisse consécutives. Il faut aussi noter que nous sommes tout de même bien en deçà de la moyenne des 10 dernières années qui est de 146 plaintes par année. Voici un tableau qui présente le nombre de plaintes pour les 10 dernières années.

| <b>Année</b> | <b>Nombre de plaintes</b> |
|--------------|---------------------------|
| 2001-2002    | 231                       |
| 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                        |

Cette année, la majorité des insatisfactions concerne les *activités administratives* avec 33 % des insatisfactions, suivies de *l'encadrement* avec 28 % des plaintes. Viennent ensuite les *cours et programmes* avec 20 % des insatisfactions et les *requêtes particulières des étudiants* avec 19 % du total des demandes reçues à la Direction des études.

Par ailleurs, cette année, comme 3 plaintes ont porté sur plus de 2 objets à la fois (*l'administration* et *l'encadrement* par exemple), nous poursuivons avec la notion d'objets de plaintes. Ainsi, même si le nombre de plaintes s'élève à 93, le nombre d'objets de plaintes, lui, s'élève à 97 puisque 2 plaintes avaient 2 objets et une 3. Les 2 plaintes à double objet ont touché à la fois *l'administration* et *l'encadrement* et, celle à triple objet touchait les *cours et programmes*, *l'administration* et *l'encadrement*.

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 habituelles 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) et d'autres secteurs stratégiques comme la Direction de la diffusion des enseignements, surviennent régulièrement. C'est en février 2001 que la Direction de l'enseignement et de la recherche approuvait la procédure de plaintes en vigueur et rendait la Direction des études responsable du traitement des plaintes étudiantes 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'étudiante et 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'étudiante et 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 soient mis en œuvre et communique à l'étudiante ou l'étudiant la réponse officielle de la Télé-université. Aussi, la procédure du traitement d'une plainte à la Télé-université ne reconnaît pas la plainte « recevable » ou « non recevable » comme dans un bureau d'ombudsman. Il faut aussi noter que certains cas référés au responsable des plaintes n'en sont pas et que le responsable renvoie alors tout simplement ces personnes aux procédures appropriées (par exemple, la révision de note). 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 2010-2011<sup>1</sup>

Les données statistiques présentées dans ce rapport font état du nombre de plaintes reçues et traitées. En 2010-2011, **91 étudiants ou étudiantes sur 21 772<sup>2</sup>** 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*

---

<sup>1</sup> Nous tenons à remercier Lucie Lavoie pour le texte original, Jacinthe Thiboutot et Doris Guay pour leur support technique, Josée Gagnon 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 étudiants.

<sup>2</sup> 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 21 772 ne représente donc pas le total des étudiants inscrits à la Télé-université durant l'année.

*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 : augmentation sensible des insatisfactions**

Du 1<sup>er</sup> juin 2010 au 31 mai 2011, 91 étudiantes et étudiants (74 l'année précédente) se sont adressés à la Direction des études pour signifier leurs insatisfactions. C'est une hausse relative de 19 % par rapport à l'année 2009-2010. Durant l'année 2010-2011, les 91 étudiantes et étudiants qui se sont adressés à la Direction des études pour formuler une ou des plaintes ont donné lieu au traitement de 93 dossiers de plaintes (deux personnes ont fait 2 plaintes cette année et toutes les autres n'en ont fait qu'une seule) et de 97 objets de plaintes puisque 2 des plaintes ont eu 2 objets à la fois et une a eu 3 objets. Ceci constitue une augmentation de 17 étudiantes ou étudiants insatisfaits par rapport à 2009-2010, une hausse sensible. Nous tenterons de comprendre comment cette augmentation s'explique dans les chapitres qui présentent l'analyse des objets de plaintes.

Les 91 étudiantes et étudiants qui ont signifié une insatisfaction durant l'année 2010-2011 représentent 0,40 % des 21 772 personnes inscrites à un ou des cours. Il s'agit d'une augmentation de 0,06 % par rapport à l'année 2009-2010 alors que 0,34 % (74 personnes) des 21 550 inscrits avaient fait part d'une insatisfaction.

### **2.1.1 L'administration : première source d'insatisfaction en 2010-2011**

*L'administration*, avec 32 objets de plaintes, représente 33 % du total des insatisfactions et apparaît cette année au 1<sup>er</sup> rang quant au nombre d'objets de plaintes. Celui-ci est resté le même que l'année dernière soit 32. Seule la proportion par rapport à l'ensemble du nombre des objets de plaintes a changé passant de 39 à 33 %. Les explications plus précises concernant les objets de plaintes de *l'administration* sont présentées dans la section de l'analyse détaillée des insatisfactions.

*L'encadrement* connaît lui une diminution de 4 objets de plaintes (de 31 à 27) par rapport à l'an dernier. Cette catégorie, qui représentait 38 % des plaintes l'année dernière n'en représente plus que 28 % cette année, une baisse de

10 %. 27 objets de plaintes représentent donc 28 % de l'ensemble des insatisfactions pour l'encadrement.

Les cours et les programmes pour leur part ont fait l'objet de 20 objets de plaintes (5 de plus que l'année précédente), ce qui représente près de 21 % du total des plaintes, une augmentation de 3 % par rapport à l'année dernière.

Les 18 requêtes particulières d'étudiants représentent 19 % des dossiers (14 % de plus que l'an dernier, de 4 à 18 objets de plaintes). 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 objets de plaintes de 2010-2011

Le tableau qui suit présente les objets de plaintes par catégorie pour la dernière année.

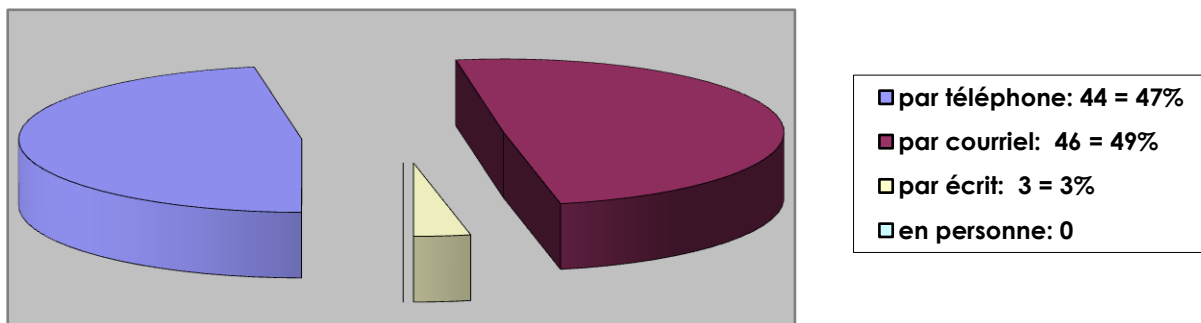
| <b>OBJETS DE PLAINTES</b>  |                    |                       |                               |   |
|----------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------|---|
| <b>Cours et programmes</b> | <b>Encadrement</b> | <b>Administration</b> | <b>Requêtes des étudiants</b> | <b>Total</b>                                  |
| <b>20 (21 %)</b>           | <b>27 (28 %)</b>   | <b>32 (33 %)</b>      | <b>18 (19 %)</b>              | <b>97 objets de plaintes pour 93 plaintes</b> |

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

Le courriel a été utilisé par 46 étudiants et étudiantes pour faire état d'une insatisfaction. C'est le moyen de communication le plus utilisé : **49 %** des personnes y ont eu recours.

Le téléphone arrive au second rang : 44 dossiers ont été initiés de cette façon. Cela représente **47 %** des moyens de communication utilisés et représente une légère hausse par rapport à l'année précédente (où le taux était de 41 %).

La lettre envoyée par la poste a été choisie par 3 étudiants. Avec 3 % des utilisateurs, ce moyen occupe le 3<sup>e</sup> rang. Cette année, aucune personne ne s'est présentée directement pour signaler une plainte. Globalement, on peut ajouter que ces données varient peu d'année en année.



### 3. L'ANNÉE 2010-2011 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION<sup>3</sup>

L'illustration par des exemples sera favorisée dans cette partie du document plutôt que la description détaillée de chacune des plaintes. Des cas représentatifs de chaque catégorie seront donc présentés et permettront au lecteur de comprendre les problématiques vécues par les étudiantes et étudiants ainsi que les règlements proposés par les secteurs et mis en œuvre par la Télé-université. De plus, les données statistiques et les tableaux du rapport permettent d'avoir une vue complète du traitement des plaintes en 2010-2011. Les personnes désireuses d'obtenir des précisions à propos de l'une ou l'autre des plaintes pourront communiquer avec la Direction des études.

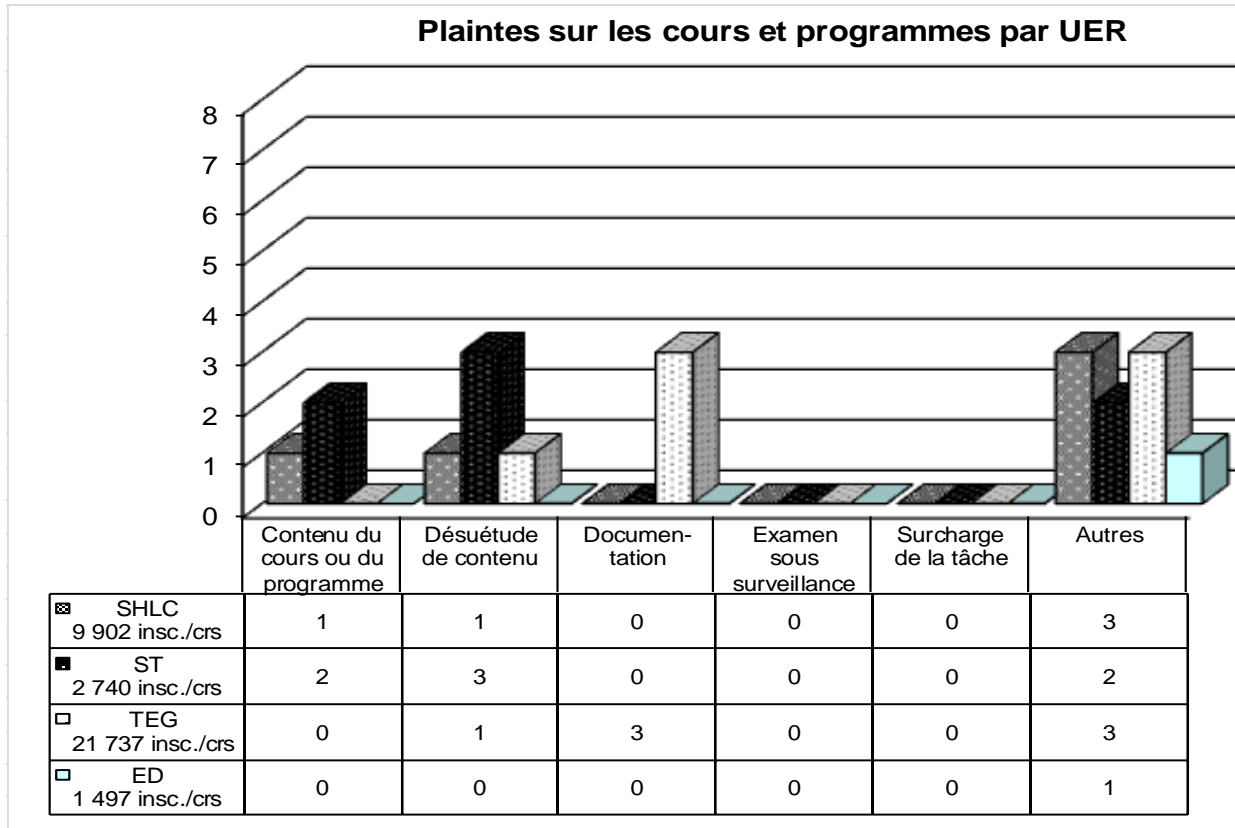
#### 3.1 Cours et programmes (20 objets de plaintes)

Les objets de plaintes de cette partie 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 20 commentaires à l'égard des cours et des programmes représentent 21 % des plaintes formulées en 2010-2011.

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.

<sup>3</sup> Voir l'ANNEXE B





Deux cours ont fait l'objet de plaintes relatives à leur contenu : Le cours INF 1220 *Introduction à JAVA* a été l'objet de deux plaintes et le cours ESP 2000 *Curso de espanol para principiantes* d'une seule.

Quatre cours ont fait l'objet de plaintes (une seule plainte par cours) reliées à la désuétude de leur contenu : ADM 1700 *Principes de l'assurance de personnes*, INF 1165 *Réseaux et sécurité informatique*, ENV 3024 *Économie et gestion de l'environnement* et INF 9003 *Initiation à la formation-conseil en milieu de travail*.

Par ailleurs, un programme a fait l'objet d'une plainte quant à la désuétude du contenu de ses cours, soit le programme *Certificat en analyse des médias* (4381).

Les trois cours suivants ont fait l'objet d'insatisfaction quant à leur documentation : le cours ADM 1015 *Gestion des ressources humaines*, le cours RIN 1012 *Droit et pratique des conventions collectives* et le cours ADM 1013 *Comportement organisationnel*.

Par ailleurs, aucune plainte n'a porté sur le contenu des examens sous surveillance et aucune n'a porté sur une surcharge de la tâche non plus.

D'autre part, 9 plaintes ont porté sur des sujets autres relatifs directement aux cours ou aux programmes concernés. Deux de ces plaintes ont porté sur la non-compatibilité de certains programmes informatiques fournis par la Télé-université avec les systèmes d'exploitation Windows 7 et Macintosh. Les plus représentatives de cette catégorie seront présentées dans l'analyse détaillée des plaintes relatives aux *cours et programmes*.

Voici quelques exemples de plaintes et de leurs règlements pour la catégorie *cours et programmes*.

### 3.1.1 Contenu de cours ou de programme (3 objets de plaintes)

**Propos de l'étudiant :** « J'arrive à la fin du cours INF 1220 *Introduction à JAVA* et je suis extrêmement déçu par celui-ci. Avoir su, je n'aurais pas dépensé un sou, j'aurais appris par moi-même et j'aurais épargné de l'argent et du temps. Je suis tout près de réclamer un remboursement. C'est là ma première expérience de Télé-université et j'en garde un goût très amer. À moins que vous me rassuriez en me disant que la qualité des autres cours est meilleure, je ne vois pas pourquoi je devrais m'inscrire à un autre cours dans votre institution et continuer mon programme ». **Réponse du professeur responsable :** « En premier lieu, je veux vous remercier pour vos commentaires. Pour ce qui est de la qualité du français écrit, nous sommes déjà avertis de la situation. Le cours est en phase de mise à l'essai, une chose que vous deviez savoir au moment de votre inscription. Nous sommes donc en train d'apporter des modifications et de compléter certains aspects du cours à la lumière des commentaires des étudiants et aussi de notre propre planification. Il y aura donc une nouvelle révision du matériel diffusé sur le web à compter de l'automne. Pour ce qui est de la pédagogie d'un cours universitaire, l'assimilation des contenus n'est qu'un des aspects visés par l'enseignement. Nous devons également permettre aux étudiants non seulement de construire une connaissance et donc d'obtenir une position plus active dans l'apprentissage, mais également de mettre en contexte cette connaissance pour en maîtriser son usage (la compétence). En deuxième lieu, pour ce qui concerne les exercices et la qualité du travail fait par le professeur, donc moi-même, je suis fort étonné de votre commentaire. Tous les programmes ont été vérifiés et testés. Ceci signifie que vous n'avez aucune idée du travail qu'une telle forme de cours demande. Vous avez tout à fait le droit de juger ce cours comme mal fait, mais vous demeurez une exception selon les sondages que nous avons effectués auprès des étudiants de ce cours. En troisième lieu, je vous rassure, car il existe à la Télé-université des cours en mode nettement plus traditionnel qui vous conviendront sûrement. Il ne me reste qu'à vous souhaiter de bons apprentissages ».

**Propos de l'étudiant :** « Je n'ai pas demandé à entreprendre un cours d'espagnol avec des appels téléphoniques totalisant plus de 50 % de la note finale. Le 22 juin, un coordonnateur m'a informé par téléphone que les appels

téléphoniques totalisaient un maximum de 25 % de la note finale (contrairement au constat de “plus de 50 %” de l'étudiant). Ainsi, je suis prêt à vous renvoyer tous les documents que vous m'avez fournis, car ils vous seront sûrement plus utiles à vous qu'à moi. De plus, voici le chèque demandé. Sachez toutefois que sans la faute commise par votre coordonnateur, je ne me serais jamais inscrit au cours ESP 2000. Si vous jugez que je ne dois pas payer pour un tel service, n'hésitez pas à me renvoyer mon chèque. Sinon, conservez-le ». **Réponse** : La coordonnatrice accepte de rembourser à l'étudiant ce qu'il a payé étant donné les inconvénients subis. Il n'avait payé à la Télé-université pour ce cours que 95 \$ pour la documentation, montant qui lui fut remboursé.

### 3.1.2 Désuétude du contenu de cours ou de programme (5 objets de plaintes)

L'étudiante se plaint d'abord de la désuétude du cours ADM 1700 *Principes de l'assurance de personnes*. Elle dit que le matériel du cours date de dix années, que certaines règles qui y sont mentionnées ne sont même plus applicables. Elle se plaint aussi du fait que le travail qu'elle avait à faire lui était demandé sans qu'elle ait la possibilité de consulter des exemples qui lui auraient indiqué la voie à suivre. Elle dit avoir travaillé très fort pour ne récolter qu'un résultat médiocre. **Réponse faite à l'étudiante** : « Vous aviez raison quant à la désuétude du cours ainsi qu'au niveau de la sévérité de la correction. Nous prenons donc les mesures pour remédier à ces situations. Le cours est en révision. Merci d'avoir porté à notre attention ces faiblesses. Par ailleurs, en considérant que vous avez tout de même réussi le cours, la Télé-université vous accorde une compensation de 132 \$ pour remédier aux préjudices que vous avez subis ».

**Propos de l'étudiant** : « Je me suis inscrit au cours INF 1165 *Réseaux et sécurité informatique* en tant que formation continue et par intérêt personnel. Malheureusement, je suis extrêmement déçu de la qualité de ce cours. Dès son début, j'ai rapidement réalisé que le livre du cours date de 2002. Ça débute assez mal pour l'étude d'un domaine où l'évolution est très rapide. Il me semble aussi que le contenu du cours souffre d'un manque flagrant de préparation. Tout ceci m'apporte plus de frustrations que de nouvelles connaissances. Je considère qu'une institution comme la Télé-université se doit d'offrir des cours répondant à la réalité d'aujourd'hui tant au niveau de la matière que des outils offerts aux étudiants. Et, ce n'est nettement pas le cas de ce cours. Pour toutes ces raisons, j'aimerais que ce cours me soit remboursé ». **Réponse faite à l'étudiant** : « Votre demande d'abandon avec remboursement pour le cours INF 1165 est acceptée. Vous avez émis plusieurs commentaires concernant le cours. La plainte a été soumise au professeur du cours qui vous offre son argumentaire ci-dessous : 1. Le cours n'est pas de piètre qualité; 2. La première parution du livre en 2002 n'est pas un argument démontrant automatiquement la vétusté du cours; 3. J'ai déjà pris les dispositions pour ajouter les mises à jour utiles et nécessaires. 4. Je suis d'accord pour autoriser l'abandon de ce cours par cet étudiant avec le remboursement de ses frais d'inscription ».

**Propos de l'étudiante :** « J'aimerais vous faire part de mon insatisfaction envers les cours donnés par la Télé-université. En effet, j'ai débuté un *certificat en analyse des médias* en espérant comprendre les phénomènes médiatiques, d'hier à nos jours. Que de désolation! Le matériel et le contenu des cours sont malheureusement désuets. Je termine le cours *Médias, technologies et réseaux* (COM 3020) et le cours *Publics, programmes et programmations* (COM 3021). J'ai constaté que le matériel éducatif (livre et CD) est daté des années 95. Or nous sommes en 2011, ce qui fait une différence de 16 ans. Comme je l'ai appris durant mes cours, la technologie évolue de façon fulgurante, ce qui fait que plusieurs sujets traités dans les livres ne sont pas à jour. Par exemple, pour mon dernier travail (COM 3020), comment puis-je présenter le développement actuel des technologies médiatiques appuyé d'articles de journaux tout en faisant référence à la matière du cours, quand je sais très bien que ces technologies sont déjà dépassées? Mise à part la désuétude des cours, le tutorat et le service administratif offerts sont d'une qualité irréprochable. Par contre, j'estime qu'avec les coûts déboursés pour mes études, j'aurais le droit à une formation de qualité et à jour. Je projette de changer de programme pour acquérir des compétences actuelles, mais je devrai encore déboursier des frais de 80 \$ sans savoir si la matière de ce nouveau certificat sera, lui, à jour ». **Réponse faite à l'étudiante :** « Nous vous remercions pour vos commentaires et opinions sur les cours et le programme en question et en prenons bonne note pour améliorer nos actions futures ».

### 3.1.3 Documentation du cours (3 objets de plaintes)

**Propos de l'étudiant :** « Je me suis inscrit au cours ADM 1015 *Gestion des ressources humaines* pendant l'été (le 12 juillet). J'ai reçu mes documents : le manuel *Relever les défis de la gestion des ressources humaines*, 3<sup>e</sup> édition, le recueil de travaux notés et les exercices pratiques. Toutefois, en raison d'un surplus de fatigue, je n'ai pas travaillé dans le cours pendant de nombreuses semaines, jusqu'à il y a 2 semaines. J'ai alors constaté que je n'avais pas reçu le bon manuel puisque mes exercices et mes travaux notés portaient sur la deuxième édition du manuel. J'ai pris les mesures pour remédier à la situation. Après une semaine d'appels et de courriels à la Télé-université, j'ai réussi à obtenir la bonne version du manuel (une photocopie du livre). Est-ce qu'une photocopie engendre réellement des frais de documentation de 95 \$? C'est totalement illogique. De plus, impossible de joindre les employés de votre organisation. Tous nos appels se heurtent à une boîte vocale : "Vous avez bien rejoint..., il m'est impossible de vous répondre". Est-ce normal d'avoir autant de difficultés à communiquer avec l'un de vos employés? Une coordonnatrice m'a dit que la Télé-université avait communiqué avec les étudiants du cours au courant de l'été afin qu'ils acceptent de travailler avec un manuel photocopie au coût de 95 \$. Par contre, l'université a oublié de me contacter à ce sujet. Il s'agit d'une erreur commise par votre institution. Cette même coordonnatrice affirme ne pas être entrée en contact avec moi parce que le centre d'envoi

m'avait déjà expédié un manuel. Un manuel oui, mais le mauvais. Je désire être dédommagé pour ces désagréments ». **Réponse faite à l'étudiant** : « Le livre photocopie qui vous a été fourni n'est plus publié par son éditeur. C'est pourquoi une copie vous a été fournie. Cette copie coûte aussi cher que l'original (et même plus) parce qu'il nous faut en payer les droits d'auteurs et pas seulement les photocopies. Malgré cela, la Télé-université accepte de vous rembourser une somme de 47.50 \$ pour les inconvénients que vous auriez subis ». L'étudiant se dit satisfait du règlement.

#### **3.1.4** Examens sous surveillance (aucun objet de plainte)

#### **3.1.5** Surcharge de la tâche (aucun objet de plainte)

#### **3.1.6** Autres plaintes (9 objets de plaintes)

**Propos de l'étudiante** : « Je désire faire une plainte sur l'organisation administrative de ce programme (le *Certificat interuniversitaire en langue anglaise* - 4125) qui est totalement en défaveur de l'étudiant. C'est après m'être perdue dans une marée d'intervenants de toutes sortes de votre organisation et de celle conjointe à ce programme, soit Athabasca University, que je veux officiellement faire bouger les choses. Je déplore grandement le manque d'initiative de tous les intervenants à qui j'ai pu parler et qui ont préféré me référer à une énième personne ou encore m'ont laissé me dépêtrer dans la jungle administrative des deux universités ». **Réponse faite à l'étudiante** : « Tout d'abord, permettez-nous de nous excuser pour le délai mis à traiter votre plainte ainsi que pour tous les inconvénients que vous avez eus à subir. La Télé-université tient à vous remercier pour vos commentaires. Notre partenariat avec l'université d'Athabasca est en ce moment en évaluation et vos remarques nous seront utiles. Les études interuniversitaires ont ceci de particulier que chacune des universités impliquées assume entièrement la responsabilité de la diffusion de ses propres cours. Dans le *Certificat interuniversitaire en langue anglaise* - 4125 avec l'université d'Athabasca de façon générale, nous aidons l'étudiant à faire son inscription, mais par la suite, nous avons peu de contrôle sur ce qui se fait dans l'autre université. Il est certain que nous devrions documenter un peu mieux cette réalité au profit de l'étudiant afin de l'aider dans son cheminement. Comme à une certaine époque, nous aimerions compter à nouveau sur une ressource à l'université d'Athabasca avec qui nous pourrions régler les différentes problématiques qui se posent. Nos démarches en ce sens seront entreprises très bientôt. Les deux établissements doivent refaire le point sur cette question et revoir le niveau de collaboration du personnel administratif chargé de traiter les demandes des étudiants en cheminement dans nos universités francophones. Nous vous proposons donc, pour vous compenser des inconvénients subis : 1- De vous rembourser les frais de report de votre examen de 100 \$ à l'université d'Athabasca. 2- D'entrer en contact avec le coordonnateur à l'encadrement du programme pour choisir un cours qui complètera le volet culture de votre

programme, et ce, à l'université de votre choix. 3- De vous accorder un report de quatre mois sans frais dans votre cours LIN 4125 ».

L'étudiante a un handicap fonctionnel important, reconnu par la Télé-université et le ministère de l'Éducation (MELS). Des frais de subsistance lui sont versés chaque mois par le ministère si elle est inscrite à deux cours au minimum. Elle s'est inscrite au cours TRA 4030 *Outils, ressources et environnement d'aide à la traduction* et l'a commencé le 15 juillet 2010. Elle s'est aussi achetée un ordinateur récemment pour remplacer le précédent, défectueux. Elle a ensuite téléchargé les logiciels indiqués dans le programme du cours et les a installés dans son ordinateur. Le problème, c'est que les logiciels en question ne seraient pas compatibles avec Windows 7, l'environnement installé sur son ordinateur, ce qui l'aurait endommagé. Elle a donc dû le retourner chez le vendeur pour réparation. Elle en aurait informé son tuteur. Elle en a marre de tous ces problèmes et dit n'être plus motivée à suivre le cours. Elle voudrait abandonner le cours, que nous la remboursions de l'ensemble des frais qu'elle a payés et aussi être inscrite à un autre cours à la session d'été (rétroactivement au 15 juillet selon sa demande) pour compenser les incon vénients subis et éviter d'être pénalisée par l'aide financière aux études. **Réponse faite à l'étudiante** : Le *Directeur de la diffusion des enseignements*, appuyé par le coordonnateur au dossier, propose à l'étudiante de remplacer le cours TRA 4030 par le cours LIN 4002 *Contemporary english canadian language and culture* sans frais pour elle et de la faire débiter à la session d'été pour qu'elle conserve son aide financière. Le responsable du soutien technique souligne, pour sa part, que selon son expertise, il est peu probable que ce soit les logiciels du cours TRA 4030 qui aient causé les problèmes d'ordinateur de l'étudiante, qu'elle est la seule à avoir rapporté un tel problème. L'étudiante accepte la solution proposée.

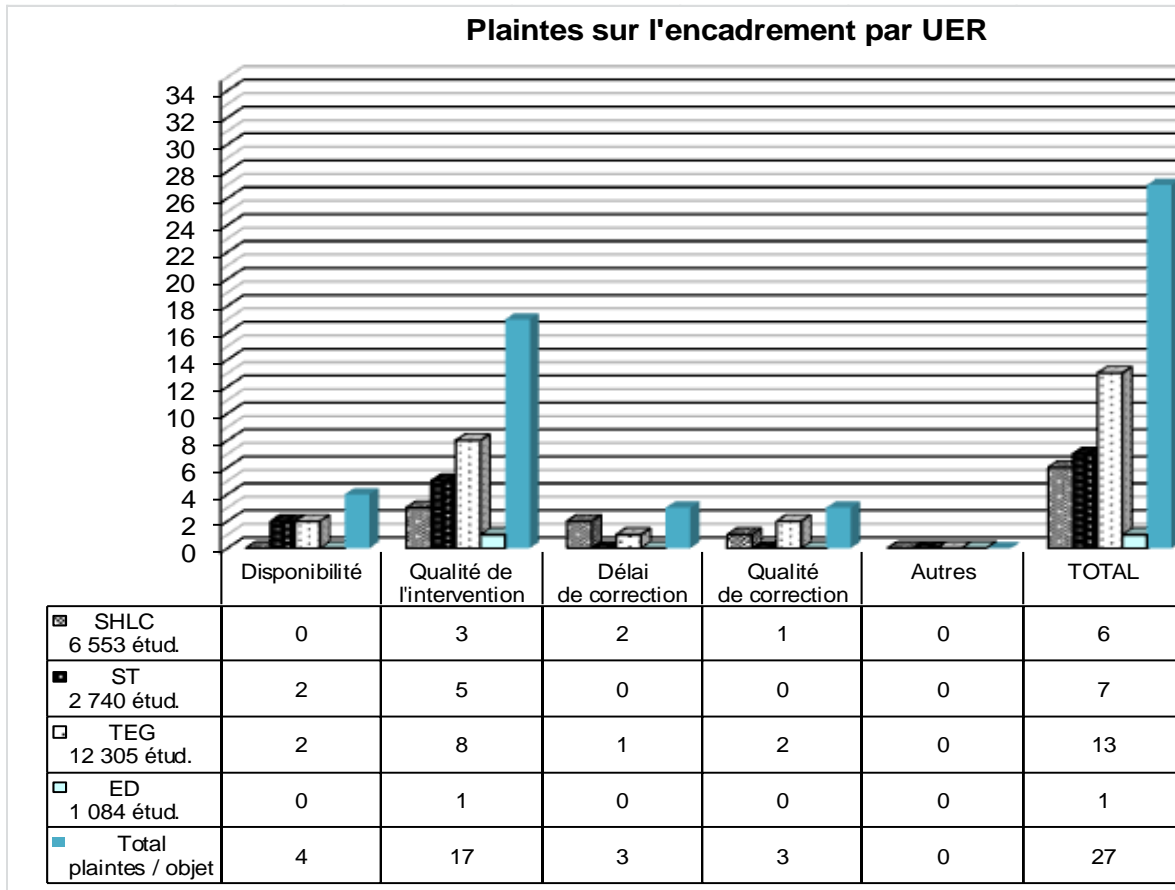
### 3.1.7 Règlements et suivis des plaintes sur les cours et programmes

Les plaintes sur les cours et programmes sont importantes. Elles obligent la Télé-université à réviser ses contenus pédagogiques d'une façon continue, les étudiants et étudiantes étant souvent de sévères critiques dans ce domaine. Nous sommes à l'ère des communications instantanées. Les étudiants aiment que les contenus de cours soient révisés chaque année (quand cela est nécessaire). Ces plaintes nous aident, dans bien des cas, à garder nos contenus à jour.

## 3.2 Encadrement des étudiantes et étudiants (27 objets de plaintes)

L'encadrement se place cette année au 2<sup>e</sup> rang des objets de plaintes, le même rang qu'il occupait l'année dernière. La qualité de l'intervention cumule 17 plaintes; la disponibilité : 4; la qualité de correction : 2; les délais de correction : 4.

27 objets de plaintes ont été enregistrés à l'égard de la prestation de services des personnes tutrices et représentent 28 % des plaintes en 2010-2011 (une baisse de 10 % par rapport à l'ensemble des objets de plaintes). Il s'agit ici d'une baisse de 4 objets de plaintes (de 31 à 27) par rapport à l'an dernier. Les sujets d'insatisfaction touchant l'encadrement pour chacune des unités d'enseignement et de recherche se présentent comme suit :



L'insatisfaction à l'égard de la prestation de services touche, en 2010-2011, 21 personnes tutrices ou chargées d'encadrement sur un total de 256 (une proportion de 8 %). Pour 17 d'entre elles, une seule doléance a été enregistrée, alors que 2 ont fait l'objet de deux commentaires, une personne tutrice a été citée 3 fois et une autre 4 fois. 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. Voici quelques exemples des objets de plaintes concernant *l'encadrement* :

### 3.2.1 Disponibilité (4 objets de plaintes)

L'étudiante se plaint du tuteur d'un de ses cours. Elle lui reproche de ne pas être disponible, de mettre beaucoup trop de temps à retourner ses messages et les travaux corrigés. Le tuteur aurait pris 3 semaines de vacances en août. L'étudiante l'aurait contacté par la suite, mais n'aurait pas reçu de réponse à son message. De plus, elle aurait envoyé son travail noté 2 le 18 septembre et n'en aurait eu aucune nouvelle au 5 octobre, même pas d'accusé de réception. Elle voudrait, soit changer de tuteur, soit que la personne tutrice concernée se conforme dès aujourd'hui aux engagements que la Télé-université promet dans ses documents. **Réponse de la coordonnatrice** : « La Direction de l'UER et moi proposons de rembourser l'étudiante pour les frais de tutorat. Étant donné qu'il ne reste que 2 semaines à son cours, nous croyons que c'est la meilleure solution dans cette situation ». Le remboursement fut effectué.

L'étudiant a commencé son cours le 15 juillet dernier. Aujourd'hui 19 août, il n'a toujours pas eu de nouvelles de la personne tutrice. Il aurait envoyé 20 courriels et effectué 10 appels téléphoniques à cette dernière. Il a déjà complété 2 certificats à la Télé-université et dit que ce comportement de la personne tutrice est inacceptable. Il estime n'avoir reçu aucun encadrement en contrepartie de ce pour quoi il a payé. Il voudrait être remboursé pour son cours. Il ajoute que c'est urgent et qu'il voudrait une réponse rapide à ses demandes. **Réponse** : Après diverses interventions de la coordonnatrice auprès de la personne tutrice pour lui rappeler les règles de fonctionnement du tutorat, il semble que les choses soient rentrées dans l'ordre et que l'étudiant soit satisfait de la prestation de celle-ci.

### 3.2.2 Qualité de l'intervention (13 objets de plaintes)

L'étudiante se plaint du tuteur d'un de ses cours. Elle aurait travaillé très fort sur le premier problème à résoudre dans le cours, et pris 2 journées de congé à son travail pour s'y consacrer. Comme elle n'y arrivait toujours pas, elle est entrée en contact avec son tuteur par téléphone (le tuteur devait la rappeler dans les 24 heures selon ce qu'il avait avancé), et par courriel. Le tuteur lui aurait répondu par courriel 5 jours plus tard en lui disant de ne pas insister sur ce problème, qu'il dépassait le niveau du cours, ce qui a visiblement fâché la plaignante. Elle me dit qu'elle aurait préféré le savoir préalablement, avant d'y consacrer toutes ces heures. Elle a peur de se faire dire la même chose pour d'autres problèmes au programme du cours et de perdre son temps. Son prochain travail est à remettre le 14 juin. Elle se demande si elle doit changer de tuteur ou tout simplement abandonner le cours et demander un remboursement malgré le temps déjà écoulé. **Réponse** : Après une intervention minutieuse du coordonnateur, celui-ci a accepté d'assigner un nouveau tuteur à l'étudiante en plus de lui fournir toutes les explications nécessaires à la poursuite sereine de son cours.



**Propos de l'étudiante :** « Je veux porter plainte contre mon chargé d'encadrement qui a fait preuve de mauvaise foi à plusieurs reprises à mon endroit. Tout a débuté lorsque j'ai fait une demande de report de la date de remise de mon travail noté, demande qu'il a refusée en ne me donnant aucune raison valable. Ensuite, chaque fois que j'ai dû entrer en contact avec lui, il me répondait de manière très cavalière, ne me donnant aucune piste d'aide, aucune réponse valable! Il m'a même mentionné que ce serait son dernier courriel sur un sujet que je désirais pourtant approfondir. J'ai mis énormément d'efforts et d'énergies dans la réalisation des deux travaux de ce cours. J'ai eu l'incompréhensible note de 64 % au premier travail et j'ai échoué le deuxième. Si vous analysez mon dossier universitaire, vous verrez que jamais je n'ai échoué un travail depuis le début de mon baccalauréat. Je crois être victime de ce chargé d'encadrement qui n'a peut-être pas apprécié que j'écrive à l'administration de la Télé-université pour avoir des explications relativement à son refus du report de ma date de remise. **Réponse faite à l'étudiante :** « Tout d'abord, veuillez excuser le délai mis à traiter votre plainte. Après enquête, les personnes responsables ont conclu que la correction de vos travaux a été faite selon les barèmes en vigueur dans le cours et en respectant l'esprit et les objectifs du cours. Quant au comportement de votre chargé d'encadrement, les courriels déposés laissent voir une attitude ferme, mais cohérente de celui-ci dans ses communications écrites. Selon les documents analysés, ces personnes ont jugé qu'il n'y avait pas eu manquement de la part du chargé d'encadrement. Aussi, nous vous avons proposé de faire réviser votre note et cette démarche est encore possible si vous en faites la demande ».

L'étudiant se plaint de la personne tutrice d'un de ses cours. Il se plaint des nombreux retards de celle-ci, du mois qu'elle aurait pris à retourner son premier travail noté, de la semaine qu'elle prend à retourner ses messages. Son cours se termine le 27 mai. Il a payé un report de 4 mois, mais ça n'aurait pas suffi à combler les retards qu'il a accumulés en attendant les réponses de la personne tutrice. Il n'a toujours pas reçu son deuxième travail noté après son envoi il y a 29 jours. Il dit qu'il a besoin de cette correction pour faire le troisième travail noté correctement, mais qu'il n'a plus le temps. Il part en tournée avec l'armée début juin et n'a pas envie de terminer son cours sur les chapeaux de roues. Il ajoute que son travail l'empêchera d'étudier. Il a l'intention d'abandonner le cours dans les prochains jours et voudrait que nous lui remboursions ses frais. **Réponse faite à l'étudiant :** « Nous acceptons de vous rembourser la somme de 421 \$ pour votre cours suite aux carences rencontrées dans le tutorat et, une demande à la personne responsable a été faite afin que la mention E/T à votre dossier académique soit remplacée par un X (ce qui signifie abandon autorisé et n'a pas d'impact sur votre moyenne cumulative) ».

### 3.2.3 Délai de correction (3 objets de plaintes)

**Propos de l'étudiante** : « Mon premier travail a été envoyé le 4 mai et j'ai reçu la correction le 14 juin. J'ai alors envoyé mon deuxième travail le 14 juin et j'ai reçu ma correction le 14 juillet. Puis, j'ai envoyé mon dernier travail, soit l'essai, le 16 juillet et je n'ai toujours pas reçu la correction de celui-ci. J'ai contacté ma tutrice le 20 août par courriel pour savoir quand je recevrais mon dernier travail. Elle m'a alors répondu qu'il serait posté le lundi soir, soit le 23 août. Je lui ai écrit le 2 septembre en disant que je n'avais rien reçu et que j'avais hâte d'avoir ma note. Elle ne m'a pas répondu. Je l'ai donc appelé chez elle le 7 septembre et elle n'y était pas. Je lui ai donc laissé un message en lui mentionnant que je n'avais toujours pas reçu la correction de mon essai et en lui demandant de me rappeler. Elle n'a jamais retourné mon appel. En fait, les fois où j'ai tenté de communiquer avec elle (mai et juin, car je voulais savoir quand j'allais recevoir mon premier et mon deuxième travail), elle n'a jamais respecté le délai de réponse promis de deux jours ouvrables ». **Réponse de la coordonnatrice** : « Nous avons pris connaissance de ce dossier et nous recommandons que les frais liés à l'encadrement soient remboursés à l'étudiante », chose qui fut faite.

**Propos de l'étudiant** : « Je viens de recevoir mes travaux notés 1 et 2 (le 5 novembre 2010). Le travail no 1 vous a été transféré par courriel le 1<sup>er</sup> septembre, donc j'aurais dû avoir, dans les 7 à 14 jours suivants l'envoi, une rétroaction sur celui-ci. Ce que je n'ai pas eu. Le 16 septembre, j'ai fait parvenir le second. Pas de rétroaction, encore une fois, sur celui-ci. J'ai donc passé mon examen le 23 octobre sans jamais avoir eu de rétroaction de votre part sur mes travaux (selon l'encadrement du cours, il est recommandé d'attendre votre rétroaction : "IMPOSSIBLE"). J'ai reçu mes résultats et si votre travail de tutorat avait été bien fait, j'aurais pu me reprendre sur le deuxième travail et avoir les bons outils pour l'examen. Suite à ces événements, je crois bon que vos autorités soient informées de ces comportements. Je porte plainte et demande compensation ». **Réponse faite à l'étudiant** : « Nous acceptons de vous rembourser la somme de 65 \$ (le coût total de l'encadrement moins le coût de correction des travaux et examens) en compensation des carences d'encadrement que vous auriez subies ».

### 3.2.4 Qualité de la correction (2 objets de plaintes)

**Propos de l'étudiant** : « Pour mon 2<sup>e</sup> travail, j'ai eu la mention "non remis". Pourtant, le travail m'a pris environ treize heures. Il a même été envoyé avant la date de fin de cours. Le travail m'a été retourné par la poste avec cette mention ("non remis"). La seule explication que j'ai eue : "Ce n'est pas le travail demandé". Le travail inclut tous les éléments demandés dans le rapport long (introduction, analyse, présentation des divers types de produits, explication des problèmes potentiels) et le rapport court (lettre envoyée au client, schéma et plan d'action). Vous pouvez même consulter le complément d'information pour

la production des travaux notés, vous allez voir, c'est ce qui a été demandé. Je suis très déçu, c'est la première fois que ça m'arrive. Aucune correction n'a été faite sur le travail. Il m'est déjà arrivé de perdre des points parce que je n'ai pas répondu exactement à la question demandée, mais de ne pas vouloir corriger le travail et de ne m'accorder aucune note, ça ne m'est jamais arrivé. Je suis choqué, c'est certain maintenant avec un zéro sur mon deuxième travail, je vais échouer le cours. J'avais des attentes un peu plus élevées par rapport à l'UQAM ». **Réponse faite à l'étudiant** : « Considérant que vous avez reçu avec votre documentation de cours un recueil de travaux notés où il est mentionné que le 2<sup>e</sup> travail est un cas imposé; qu'en addenda du manuel de formation, l'étudiant retrouve les informations pour analyser ce cas imposé; qu'en outre, un "complément d'information pour la production des travaux notés" vous a été transmis par courriel le 19 janvier 2011, lequel, en page 7, fait état spécifiquement du cas imposé; que le 20 janvier, vous avez répondu ainsi au courriel du tuteur : "Bonjour. J'ai reçu toute la documentation, j'étudie selon le cheminement suggéré dans le guide. J'ai consulté les documents que vous m'avez envoyés par courriel"; qu'une fois le 1<sup>er</sup> travail produit, les étudiants reçoivent un document intitulé "Comment aborder le 2<sup>e</sup> travail"; que vous avez reçu ce document par courriel le 3 février 2011; que vous avez produit la veille de votre date officielle de fin de cours, le 3 mai, un document qui ne correspond pas au travail demandé; que le tuteur a pris soin de vous informer de la situation, en vous retournant votre travail le 18 mai dernier avec les pièces jointes pertinentes, la décision du tuteur est maintenue. Vous aurez toujours le loisir d'utiliser, après la fin de votre cours, la procédure de révision de note prévue au règlement (voir à la page 22 du vade-mecum) ».

### 3.2.5 Autres plaintes (aucun objet de plainte)

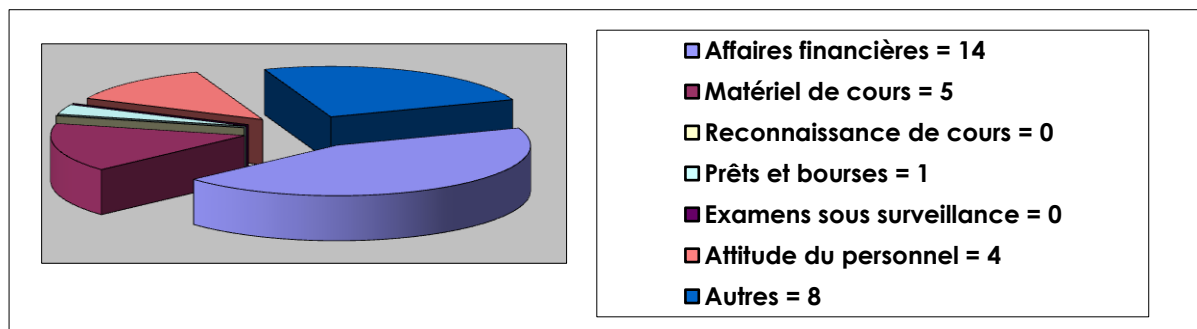
### 3.2.6 Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement :

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. Le comportement de la personne tutrice ou chargée d'encadrement par rapport à l'étudiant est aussi parfois problématique. Le personnel d'encadrement étant en contact direct avec les étudiants, leur dévouement à bien servir ceux-ci en respectant les délais est important. Il faut aussi mentionner qu'après enquête, certaines plaintes portant sur l'encadrement sont jugées non fondées. 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 et chargées d'encadrement.

### 3.3. Les activités administratives (32 objets de plaintes)

Cette section présente le détail des objets de 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 les autres situations un peu particulières. Les plaintes envers l'administration de la Télé-université sont restées stables cette année à 32 objets de plaintes. Le pourcentage d'objets de plaintes par rapport au total enregistré est toutefois passé de 39 à 33 %.

Voici comment se répartissent ces plaintes touchant l'administration selon les catégories proposées pour un total de 32 objets de plaintes :



Voici quelques exemples pour chaque genre de plainte de cette catégorie :

#### 3.3.1 Affaires financières (14 objets de plaintes)

L'étudiant prétend avoir pris un engagement verbal au téléphone avec une préposée de la Télé-université. L'engagement aurait été le suivant : l'étudiant rembourse, à partir de septembre 2010, 100 \$ par mois sur les 521 \$ qu'il doit déjà la Télé-université et celle-ci lui permet de s'inscrire cet automne à deux cours et de poursuivre ses études. Il s'inscrit donc à ces deux cours et envoie un chèque de 621 \$ pour payer cette inscription. Lors d'un appel à la Télé-université pour s'informer du déroulement de son dossier, une autre préposée l'informe que son chèque d'inscription a plutôt servi à rembourser sa dette et qu'il doit payer le montant restant s'il veut être inscrit aux cours choisis. Il souhaiterait que l'entente soit respectée. L'étudiant quitte le Canada pour une longue période le 20 septembre. **Réponse faite à l'étudiant** : « Après enquête, la Direction des ressources financières de la Télé-université m'indique que vous avez d'abord fourni 2 chèques sans provision pour payer admission et inscription et qu'ensuite, après avoir pris entente avec la Direction des ressources financières de payer votre dette en 3 versements avant la fin de votre cours (le 15 août selon votre dossier académique), vous avez aussi négligé de respecter cette entente. En

conséquence, votre inscription n'aura lieu que lorsque vous aurez acquitté tout ce que vous devez à la Télé-université. Vous avez déjà eu deux occasions de respecter vos obligations. Vous ne l'avez pas fait. Aussi, la Télé-université était dans son droit d'imputer la somme reçue sur la dette de son choix. Votre plainte est donc rejetée ».

**Propos de l'étudiante :** « Bonjour, j'ai reçu un appel m'informant que ma demande d'abandon avec remboursement a été refusée parce que ma demande a été envoyée le 8 et non le 7 mars (la date limite). J'ai reçu l'information de mon employeur à l'effet que j'assisterais à une formation qui durera plusieurs mois le 7 mars. Mon courriel a été envoyé le 8 mars vers 9 h le matin. Je trouve ça inacceptable que la demande d'abandon avec remboursement ait été refusée. J'avais l'intention de retourner étudier avec Télé-université en 2012, mais ce ne sera pas le cas et je vais décourager les gens autour de moi d'étudier avec votre institution ». **Réponse faite à l'étudiante :** « Vous avez effectué votre demande d'abandon du cours FIN 1200 *Introduction aux sciences comptables* le 8 mars 2011, soit le lendemain de la date officielle d'abandon de cours avec remboursement. Vous invoquez le fait que vous avez été informée le 7 mars par votre employeur que vous auriez à assister à une formation de plusieurs mois, ce qui vous obligeait à abandonner votre cours. Nous comprenons que le retrait du cours résulte d'une situation qui n'est pas sous votre contrôle. Vous ne fournissez toutefois pas d'explication quant à l'impossibilité d'effectuer votre abandon la journée du 7 mars, à moins d'une annonce tardive de la part de votre employeur à cette date. Nous pouvons toutefois vous accorder le bénéfice du doute, étant donné que vous avez avisé la Télé-université très tôt dès le lendemain matin ». L'abandon avec remboursement fut accordé à l'étudiante.

**Propos de l'étudiant :** « D'une part, ayant annulé l'inscription avec un de vos services deux jours après mon inscription, j'ai respecté les délais sans pénalité, prétends-je. L'agente qui m'a répondu a accepté ma requête. J'ai fait une opposition conséquente à la banque. Force est de constater, comme lors de notre dernier entretien, que vos différents services sont hermétiques. Cela étant, j'ai accepté de payer les frais de dossier de ma demande de 2006. En ce qui concerne le dossier de mai 2010, vous avez gardé dans vos tiroirs les chèques pendant des mois. Il a fallu que j'arrache l'information quant au sort du dossier, d'autant plus que tel ou tel service communiquait avec moi comme si tout était beau. En même temps, le service financier, qui n'aurait pas mes coordonnées apparemment, prétend avoir communiqué avec moi, voire laissé des messages! J'ai une adresse, je crois avoir rempli le formulaire de demande correctement à cette fin. À cause d'une bureaucratie à outrance, me voilà sommé de payer des frais pour une session. Non. Je souhaite payer pour la prochaine session aux modalités proposées (mandat poste ou carte de crédit), frais d'admission de la session été 2010 exclus ». **Réponse faite à l'étudiant :** « Après avoir examiné le dossier, la Télé-université ne trouve aucun motif justifiant l'annulation des frais

facturés. Vous avez été admis en 2006 dans le *Programme court en enseignement de l'anglais langue seconde*. La Télé-université a alors encaissé votre chèque de 50 \$ qui est revenu avec la mention "sans provision suffisante". Vous avez abandonné le programme quelques jours après votre demande. Les frais d'admission, à la Télé-université, ne sont pas remboursables parce que, dès que votre demande nous parvient, des employés de la Télé-université travaillent pour le classer, l'informatiser, etc. Cette information est mentionnée dans tous les documents qui touchent l'admission à la Télé-université. Elle vous a aussi facturé 50 \$ pour le chèque sans provision. Vous avez voulu vous inscrire comme étudiant libre en mai 2010 en nous envoyant deux chèques pour régler vos frais d'admission et d'inscription. Selon la politique de recouvrement de la Télé-université, lorsqu'un étudiant a déjà payé avec un chèque sans provision, elle exige un mode de paiement plus sécuritaire pour les transactions suivantes. Comme vous deviez payer les frais de votre première admission par un mode de paiement autre qu'un chèque avant d'être admis, vous n'avez pas donné suite à votre nouvelle demande d'admission et un autre frais de 80 \$ s'est ajouté à votre solde (les frais non remboursables d'une autre admission), portant votre dette à 180 \$. Bref, la Télé-université a maintenu ces frais parce que, depuis 2006, vous n'avez pas fait preuve de bonne volonté et que votre dossier est en recouvrement depuis mars 2007 pour un montant de 100 \$. En conséquence, votre plainte est rejetée ».

L'étudiante se serait inscrite au *Certificat en pratiques rédactionnelles* le 19 septembre 2010. Sa demande n'aurait été traitée qu'après le 15 octobre, ce qui aurait eu pour conséquence de lui faire perdre un mois de prêts et bourses parce qu'elle aurait été alors « réputée étudier à temps plein ». Elle aurait droit à quatre mois par année au statut « réputée étudier à temps plein ». La Télé-université lui en aurait fait perdre un. Elle aurait téléphoné plusieurs fois à la Télé-université, pour se faire dire que sa date limite d'admission et d'inscription était bien le 15 octobre. Elle ne comprend pas que le temps que la Télé-université met à traiter un dossier puisse avoir des conséquences financières pour elle et que les informations que la Télé-université lui a fournies soient inexactes. **Réponse du chargé de gestion :** « Le 20 septembre 2010, il y a eu demande de changement de programme, par fiche d'admission et d'inscription (FAI), de la part de l'étudiante pour le programme *Certificat en pratiques rédactionnelles* (4424). Celle-ci indiquait que son paiement devait être retenu sur sa carte de crédit. Elle n'y indiquait pas qu'elle était déjà bénéficiaire de l'Aide financière aux études (AFE) du ministère de l'Éducation (MELS). Lorsqu'un étudiant fait mention d'un paiement des cours par l'aide financière, nous traitons le dossier en accéléré conjointement avec le secteur de l'Aide financière de la Direction de la diffusion des enseignements. Dans la mesure où la demande a suivi le cheminement régulier, le délai de traitement a fait en sorte que 4 semaines se sont écoulées entre la réception de la demande et le traitement dans notre système de dossier étudiant. Ce délai est normal et ne peut être directement en cause dans ce cas. L'inscription, saisie le 19 octobre, a fait en sorte que les cours

ont débuté le 26 octobre. Nous avons vérifié avec un des responsables du secteur de l'AFE de la DDE et il appert que cette date de début de cours a effectivement occasionné un manque à gagner au niveau de la bourse d'études de l'étudiante. Il est néanmoins possible de corriger la situation en modifiant la date de début d'un des cours inscrits au trimestre d'automne 2010 pour indiquer un début au 15 octobre 2010. Le secteur de l'aide financière avisera le MELS, de sorte qu'un nouveau calcul visant à tenir compte de la situation permette à l'étudiante d'éviter d'être pénalisée ».

### 3.3.2 Expédition du matériel de cours (5 objets de plaintes)

L'étudiante est inscrite au cours ADM 4025 *Séminaire thématique en gestion des ressources humaines* qui débute le 5 janvier 2011. Elle a reçu les livres liés à son cours, mais pas le guide d'études et les autres documents qui lui permettraient de travailler son cours pendant la période des fêtes. Elle ajoute que la Télé-université fait de la fausse publicité en prétendant faire preuve de souplesse pour l'inscription et le début des cours, que nous devrions faire plus pour accommoder les horaires des étudiants qui ont des responsabilités professionnelles et familiales. **Réponse de la coordonnatrice** : « Je viens de discuter avec l'étudiante et elle mentionne avoir déjà reçu tous les documents requis. Le problème est qu'elle n'a pas accès au contenu informatique du cours (activités hebdomadaires, description des travaux, etc.). On lui a expliqué que tout était déjà programmé et que les étudiants ne pourraient y avoir accès que 5 ou 6 jours avant le début du cours », information confirmée par le Bureau du registraire. L'étudiante a donc eu droit au même traitement que tout autre étudiante et étudiant.

L'étudiante se plaint de devoir payer la documentation du cours ADM 1420. Elle dit qu'elle n'a pas coché la case « *je possède déjà la documentation* », mais que ça ne signifiait pas pour elle qu'elle désirait l'obtenir de la Télé-université puisque dans son cours précédent, elle se l'était procurée usagée. Elle ajoute que rien dans le site de la Télé-université n'indique que le fait de ne pas cocher cette case l'oblige à acheter la documentation de la Télé-université. Elle prétend qu'elle n'avait pas l'intention de l'acheter. Elle veut que nous lui remboursions aussi les frais de retard qui se sont ajoutés. **Réponse faite à l'étudiante** : « La documentation de la Télé-université diffusée indique que les livres et recueils papier nécessaires aux cours sont à expédier et cette documentation est claire. À tout le moins, les 5000 autres étudiants qui s'inscrivent par transfert de crédits à chaque année dans notre institution le comprennent bien. L'erreur de ne pas cocher l'indicateur "Documentation déjà en main" est vôtre. Cependant, la Télé-université accepte de vous rembourser une partie des frais si vous nous retournez cette documentation et que celle-ci est en parfait état (avec avis du bureau de distribution). Vous devrez aussi assumer les frais encourus pour l'expédition de cette documentation lors de votre inscription. Ces frais sont de 15 \$. La dette sera annulée lorsque la

documentation aura été validée et que le paiement des frais de 15 \$ sera confirmé par la Direction des ressources financières. »

### 3.3.3 Reconnaissance de cours (aucun objet de plainte)

### 3.3.4 Prêts et bourses (1 objet de plainte)

L'étudiant est à la maîtrise et se plaint des délais reliés au fait de payer ses études par avance de fonds du ministère de l'Éducation. Il en donne pour exemple la présente session où il a reçu son chèque de prêts et bourses après la fin de ses cours. « Quatre mois avant de toucher l'argent du ministère, c'est trop ». Il ajoute qu'il est bien difficile de payer son loyer et de manger convenablement dans ces conditions. De plus, certains employés de la Télé-université lui auraient dit que s'il veut accélérer le processus, il n'a qu'à payer ses cours en argent, ce qu'il trouve déplacé. **Réponse faite à l'étudiant** : « Le Directeur de la diffusion des enseignements (responsable du Bureau du registraire) verra à s'assurer que le traitement des demandes concernant des étudiants profitant de l'aide financière aux étudiants (AFE) s'effectue avec le plus de diligence possible (autant à l'interne de cette direction que de la part des coordonnateurs à l'encadrement). Une mise au point sera donc effectuée sur le sujet avec l'ensemble du personnel de la Télé-université concerné par des demandes d'étudiants de cette catégorie, pour que les délais soient réduits au minimum, en tenant compte du fait que les transactions visées se déroulent entre 4 partenaires, l'étudiant, la Télé-université, le ministère et l'institution financière de l'étudiant ».

### 3.3.5 Examens sous surveillance (aucun objet de plainte)

### 3.3.6 L'attitude du personnel (4 objets de plaintes)

L'étudiant aurait contacté la Télé-université pour savoir si certains cours de la Télé-université seraient reconnus par l'UQAM. Une préposée de la Télé-université lui aurait répondu qu'elle n'était pas certaine, mais qu'il pouvait s'inscrire tout de même, que la Télé-université attendrait qu'il ait reçu une réponse de l'UQAM avant d'étudier sa demande d'admission. La même personne l'aurait recontacté quelque temps plus tard pour lui dire qu'il fallait qu'il prenne une décision alors qu'il n'avait toujours pas eu de nouvelles de l'UQAM. Il aurait affirmé qu'il ne pouvait toujours pas donner de réponse étant donné les circonstances. La Télé-université aurait tout de même traité l'admission et l'étudiant s'est donc vu réclamer les frais d'admission même si l'UQAM ne reconnaît pas les cours dont il est question. Il ne veut pas payer ces frais et prétend qu'on l'a induit en erreur. **Réponse faite à l'étudiant** : « Le fait que nous ayons traité votre dossier malgré, selon vos dires, votre avis d'attendre la réponse de l'UQAM quant à une éventuelle reconnaissance de cours, est contestable. Vous avez soumis votre demande d'admission à titre d'étudiant libre au début novembre 2010. Dans



vos courriel du 4 novembre, vous avez indiqué être au courant du fait que vous présentiez votre dossier tardivement, mais que vous désiriez tout de même suivre des cours (FIN 1062 et ADM 1700) en tant qu'étudiant libre pour l'automne 2010, afin de vous faire créditer ces cours avant la session prochaine. Vous indiquez surtout que vous aviez "déjà effectué une vérification auprès des responsables du programme de l'UQAM pour validation de ces cours dans leur programme". Sur la base de ces dires, nous avons donc acquiescé à votre demande expresse et avons accepté de traiter votre demande d'admission pour vous permettre de bénéficier de la reconnaissance de ces cours. Nous ne considérons pas qu'il y ait eu défaut de notre part dans le traitement de votre demande, ni que nous vous avons induit en erreur quant à la reconnaissance de vos cours à l'UQAM. Votre message du 4 novembre nous indiquait clairement qu'une vérification avait déjà été faite auprès des responsables de l'UQAM quant à la reconnaissance de vos cours. Considérant ces faits, il y a bien eu traitement de votre demande d'admission (80 \$) et ces frais ne sont pas remboursables ».

L'étudiant se plaint du fait que nous aurions égaré des documents qu'il nous aurait fait parvenir, notamment la photocopie de son passeport et l'endos de sa carte de résident permanent. La préposée de la Télé-université lui aurait envoyé un courriel en avril pour lui demander ces documents, mais il ne l'aurait pas reçu. Il se plaint du comportement non professionnel de cette préposée (avec qui il aurait communiqué au téléphone) et voudrait commencer ses cours le plus vite possible. **Réponse faite à l'étudiant** : Nous avons reçu votre dossier d'admission le 27 avril 2011. La préposée a alors communiqué avec vous pour vous faire part du fait que certains des documents nécessaires au traitement de votre dossier étaient manquants. Elle a tenté de vous faire comprendre que l'on ne pouvait procéder au traitement de votre dossier en l'absence de ces pièces. Vous avez alors accusé la préposée d'avoir égaré ces pièces et, également, le paiement joint à votre demande, ce que cette dernière a démenti puisqu'elle avait le paiement en main. Vous arguez, par ailleurs, que vous n'auriez pas reçu le courriel de la part de cette préposée vous demandant les documents requis. Or, la même adresse de courriel a été utilisée pour un second message que vous avez, cette fois-ci, bien reçu. Aussi, aucun message de non-conformité d'adresse de courriel n'est apparu lors du 1<sup>er</sup> envoi. En conclusion, nous considérons que vous avez fait preuve d'une impatience envers la préposée concernée que nous considérons injustifiée. Les allégations de perte de documents attribuées à cette dame se sont avérées fausses et sans fondements. En conséquence, votre plainte et vos accusations sont rejetées ».

### **3.3.7** Autres plaintes (8 objets de plaintes)

L'étudiant est inscrit au *Certificat en gestion des ressources humaines*. Il vient de recevoir ses résultats du test vérifiant sa maîtrise du français. Il a obtenu 64 % (assez pour réussir un cours universitaire à ce qu'il dit), mais un échec parce que

ses résultats dans les sections 6 et 7 du test étaient trop faibles. Il dit que son français n'est « pas si mal ». Il est déçu parce qu'il devra suivre un cours de français pour pouvoir continuer ses études et dit que cela l'incite à les poursuivre ailleurs. Une autre règle de la Télé-université lui aurait nuï d'après lui, celle de ne pas pouvoir se rendre à la toilette pendant l'examen. Il dit être à un âge où passer 3 heures sans y aller est difficile. Il ajoute qu'il n'avait aucune raison de vouloir tricher puisqu'il avait droit à un dictionnaire et à un livre de conjugaison. Il dit qu'il s'est dépêché d'en finir parce qu'il avait une envie persistante. Il ajoute que ses résultats des sections 6 et 7 de cet examen reflètent bien ce problème.

**Réponse :** Pour ce qui est de l'examen de français, les règles étaient claires pour l'étudiant avant l'examen. Quant à la question des sorties pendant l'examen pour aller aux toilettes, il faut d'abord mentionner que les étudiants convoqués à une séance n'ont pas tous le même examen ni les mêmes restrictions quant au matériel qui leur est permis. Le surveillant applique donc la même règle d'interdiction de sortie à tous. Aussi, notre politique interdisant les sorties lors d'une séance d'examen a été instaurée pour faire face à la croissance des cas de plagiat et de fraude qui se faisaient à l'extérieur de la salle, et pour assurer à tous nos étudiants un climat de calme propice à la passation d'examens universitaires. Avant chaque séance, nos surveillants invitent tous les étudiants à aller aux toilettes. Cependant, nous prendrons le temps d'étudier la question et, au besoin, d'apporter des modifications à la procédure déjà établie. Au surplus, pour l'avenir, vous êtes invité à communiquer avec votre personne tutrice pour savoir si une dérogation pourrait vous être accordée préalablement.

L'étudiante me dit qu'elle avait comme condition préalable à son admission au *Certificat en administration* de réussir un examen de mathématiques. Elle l'aurait échoué. Elle se serait donc inscrite au cours MQT 2001 pour compenser cet échec et aurait débuté ce cours le 30 novembre 2010. Mais elle aurait été exclue du programme sans en avoir été avisée le 29 novembre (elle me dit ne pas avoir changé d'adresse). Lorsqu'elle a voulu se réinscrire à d'autres cours, on lui aurait dit qu'elle devait se réinscrire au certificat et repayer les frais d'admission. Elle ne comprend pas pourquoi. **Réponse faite à l'étudiante :** « Le suivi des dossiers des admissions conditionnelles s'effectue actuellement de façon manuelle. Il se peut que des situations particulières en résultent. Nous nous efforçons de les corriger. Quoi qu'il en soit, votre dossier est actuellement au statut "actif", de sorte que vous pouvez vous inscrire à d'autres cours de votre programme sans avoir à déposer une nouvelle demande d'admission et à payer les frais qui s'y rattachent ».

### 3.3.8 Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration :

Comme le démontrent les exemples présentés, l'application des règles en vigueur à la Télé-université a entraîné le rejet de certaines plaintes, mais seulement après des enquêtes approfondies. D'autre part, les plaintes

concernant le comportement du personnel ont fait l'objet d'un suivi par les gestionnaires responsables auprès du personnel concerné.

### **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 18 requêtes en 2010-2011**

Le nombre de requêtes particulières est passé de 4 à 18 cette année. Cela représente près de 19 % 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.

*Voici quelques exemples de demandes dans cette catégorie :*

L'étudiant se serait inscrit en avril 2010. Ses cours auraient débuté au début du mois de mai. Il aurait fait une demande de reconnaissance d'acquis en même temps que sa demande d'admission. La Télé-université lui aurait alors demandé de fournir un relevé de notes de l'UQAM, ce qu'il aurait fait le 21 mai (il en posséderait une preuve écrite). Malheureusement, le document aurait été égaré à la Télé-université et n'apparaissait toujours pas à son dossier récemment. Finalement, il aurait réglé le dossier de reconnaissance d'acquis hier avec son coordonnateur qui lui aurait crédité 3 cours, dont FIN 1932 *Fonds d'investissement et produits financiers*, un cours auquel il est déjà inscrit à cette session. Il voudrait que nous lui créditons au moins les frais de scolarité de ce cours pour une future inscription étant donné que nous lui avons déjà reconnu. Il va abandonner ce cours dès aujourd'hui. **Réponse faite à l'étudiant :** « Le secteur de la Gestion du dossier étudiant de la Direction de la diffusion des enseignements, qui coordonne le processus de reconnaissance d'acquis, n'a reçu, jusqu'à aujourd'hui, aucune information de la part du coordonnateur quant à votre demande de reconnaissance de cours. Les vacances de celui-ci expliquent sans doute ce délai. Quoiqu'il en soit, la technicienne responsable du secteur mentionne qu'il n'y a aucun dossier de demande de reconnaissance d'acquis d'enregistré à votre nom, en raison du fait sans doute que vous vous êtes adressé directement au coordonnateur. Par ailleurs, vous auriez effectivement communiqué avec elle concernant votre demande d'acquis. Bien qu'elle n'ait pas eu de dossier entre les mains, elle aurait profité de l'occasion pour vous aviser de contacter le coordonnateur responsable du programme avant de vous inscrire, afin d'éviter de prendre un des cours susceptibles de vous être reconnus. Elle vous aurait aussi indiqué qu'un relevé de notes était requis dans le cadre de toute demande d'acquis. Entretemps, vous

vous êtes néanmoins inscrit au cours FIN 1932. Vous avez peut-être agi hâtivement, sans attendre le résultat de la reconnaissance d'acquis. Il aurait été plus prudent de ne pas vous inscrire à un cours susceptible de vous être reconnu. Vous auriez également dû passer par le processus formel de reconnaissance d'acquis. En ce sens, vous devez accepter une part de responsabilité. Dans ce contexte, le Bureau du registraire ne recommande pas le remboursement des frais. En conséquence, votre demande est rejetée ».

**Propos de l'étudiante :** « Aujourd'hui, j'ai reçu par la poste le formulaire de demande de réimpression d'un certificat suite à un changement de nom à l'état civil du Québec. Lorsque j'ai vu le montant exigé pour une deuxième impression de certificat (65 \$), j'ai décidé de ne pas procéder immédiatement. J'ai fait changer mon prénom auprès des institutions financières, pour ma carte d'assurance maladie, ma carte d'assurance sociale, mon permis de conduire, ma carte d'hôpital, mes cartes de crédit, etc. J'ai même demandé une réimpression de mon Diplôme d'études collégiales au ministère de l'Éducation et tous ces documents ont été modifiés sans aucuns frais puisqu'il s'agit pour eux d'une obligation légale. C'est mon opinion et je devais la partager avec vous en espérant que, peut-être, éventuellement, ces frais seront revus à la baisse ».

**Réponse faite à l'étudiante :** « La Direction des études a accepté votre demande. Vous n'avez donc qu'à demander copie de votre certificat et il vous sera envoyé gratuitement ».

**Propos de l'étudiante :** « Suite à ma plainte d'avril 2010, la Télé-université m'a accordé un abandon avec remboursement partiel des frais. Cependant, en annulant le cours ENV 1101, c'est toute mon admission au *Certificat en études pluridisciplinaires* qui a été désactivée. J'ai depuis suivi deux cours que j'ai fait créditer dans mon baccalauréat par cumul de certificats auxquels je suis inscrite à la Télé-université, mais j'aimerais maintenant suivre des cours dans le cadre de mon *Certificat en études pluridisciplinaires*. J'aimerais donc savoir si, étant donné les circonstances particulières de cet abandon, il serait possible de simplement réactiver mon admission au *Certificat en études pluridisciplinaires*? En effet, le dossier étant récent (hiver 2010) et la raison de mon abandon de premier cours étant justifiée par des circonstances dont je ne suis pas responsable, je pense qu'il serait injustifié de tout refaire. De plus, une nouvelle demande d'admission me coûterait 80 \$ et j'ai déjà perdu plus de 80 \$ avec le cours ENV 1101 à cause du remboursement partiel. J'estime donc que ce cours m'a déjà coûté suffisamment cher sans avoir à déboursier de frais supplémentaires. J'aimerais beaucoup m'inscrire au cours PHI 1010 *L'organisation de la pensée* pour la session d'hiver 2011. Pensez-vous être capable de m'aider dans ma demande? »

**Réponse faite à l'étudiante :** « Nous estimons que vous devriez être au courant du fait qu'un abandon de cours au trimestre d'admission invalide celle-ci. Vous n'en êtes pas à votre première expérience à la Télé-université. De surcroît, le Vade-mecum est clair à ce chapitre. Néanmoins, nous convenons que l'abandon justifié d'un cours ne devrait pas vous pénaliser dans le choix de votre

programme d'études. Nous recommandons donc que vous puissiez déposer une demande d'admission sans frais au programme de *Certificat en études pluridisciplinaires (4372)* pour le trimestre actuel (hiver 2011) en indiquant une inscription au cours PHI 1010 ».

**Propos de l'étudiante :** « Depuis le 27 janvier 2011, j'essaie à plusieurs reprises de recevoir une copie de l'examen de français écrit que j'ai passé le 11 décembre 2010 au collège Édouard Montpetit. À chaque fois, on a refusé ma demande en me disant que ce n'était pas la procédure et qu'on n'avait jamais fait parvenir une copie de l'examen à un élève. On me répond que c'est le service d'évaluation linguistique qui ne permet pas l'envoi de mon examen et le service d'évaluation linguistique me dit que c'est le registrariat de la Télé-université qui doit prendre la décision. Après plusieurs communications par téléphone et par courriel avec différentes personnes de la Télé-université, je téléphone au ministère de l'Éducation. L'agent m'indique qu'elle ne voit pas de raison pour laquelle on me refuserait de voir mon examen puisqu'il s'agit d'un examen de composition écrite et pas de questions susceptibles d'être divulguées. Finalement, vendredi le 11 février 2011, j'ai demandé si c'était possible de rencontrer quelqu'un pour que je puisse visualiser mon examen. On m'a répondu qu'une autorisation du registrariat de la Télé-université était requise puisque l'examen leur appartient. On a pris mes coordonnées et l'on m'a mentionné qu'on me contactera sous peu. Nous sommes aujourd'hui le 17 février 2011 et j'attends toujours. Je crois que c'est mon droit de pouvoir voir les erreurs que j'ai commises. Le fait d'avoir échoué cet examen m'oblige à suivre le cours qui va non seulement me coûter 350 \$, mais va aussi causer un délai additionnel pour l'obtention de mon certificat. Je crois que c'est tout à fait normal de pouvoir le visualiser. En terminant, ça serait grandement apprécié si quelqu'un pouvait me contacter pour planifier une rencontre ». **Réponse :** Le Directeur de la diffusion des enseignements a proposé à l'étudiante une consultation de son examen en compagnie d'une personne du service d'évaluation linguistique dans les locaux du service à Montréal. Cependant, l'étudiante ne pourra obtenir une copie de son examen, la règle de la Direction de la diffusion des enseignements l'interdisant. Il faut noter que le Directeur de la diffusion des enseignements est à réviser les règles afin de permettre aux étudiants de consulter leur examen de français.

### **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, en respectant les règles en vigueur à la Télé-université. 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 aussi pris en compte.

## CONCLUSION

Un nombre minimal de plaintes sera enregistré chaque année. La taille de l'institution le commande. Une des raisons 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 soient justifiées, apparaissent souvent injustes à 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.

Cette année, la tendance est à une hausse du nombre de plaintes. Et cette tendance risque d'être accentuée par le fait que le service des plaintes est maintenant bien visible sur le site Internet de l'institution. Les premiers mois de l'année 2011-2012 le confirment. 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.

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 adressées à tous ceux et celles qui travaillent afin que chaque étudiant soit traité avec équité et ouverture. Chercher à nous améliorer doit demeurer notre leitmotiv.

## ANNEXE A

|                   |   |
|-------------------|---|
| Titre             | <b>Traitement des plaintes des étudiants</b>  |
| Entrée en vigueur | Le 1er février 2001   |
| Approbation       | Directeur de l'enseignement et de la recherche  |
| Modification      | Juin 2004   |
| Références        | <i>Documents officiels, 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.</i> |

### 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>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p> <p><b>Si la plainte ou le commentaire concerne un service, une direction ou une unité de la Télé-université :</b></p> <p>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p> <p>Le responsable du service, de la direction ou de l'unité concernée</p> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 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.</li><li>2. Avise 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.</li><li>3. Communique l'information recueillie à la personne de la Direction des études préposée au traitement des plaintes.</li><li>4. Communique avec l'étudiant afin de recueillir tous les détails relatifs à la plainte et les notes au formulaire convenu.</li><li>5. 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.</li><li>6. 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</li></ol> |
|---|--|



|   |   |
|---|---|
| <p>Le Directeur des études ou son mandataire</p> <p><b>Si la plainte ou le commentaire concerne une personne tutrice ou chargée d'encadrement de la Télé-université :</b></p> <p>La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études</p> <p>Le Directeur de l'UER ou son mandataire</p> | <p>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>7. 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>8. Communique par écrit avec le directeur de l'unité d'enseignement et de recherche et lui fait part de la plainte.</p> <p>9. 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>10. 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>11. 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</p> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
| <p>Le Directeur des études ou son mandataire</p> | <p>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>12.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>13.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>14.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>15.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>Le Directeur des études ou son mandataire</p> <p><b>Suivi des plaintes, rapports périodiques et statistiques :</b></p> <p>Le Directeur des études ou son mandataire</p> | <p>16. 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>17. 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;<br>demande de reconnaissance d'acquis;<br>révision de notes, etc. | prestation de services des personnes tutrices;<br>commentaires sur la fonction encadrement. | expédition du matériel;<br>tenue des examens sous surveillance;<br>prêts et bourses;<br>dossier académique ou financier, etc. | demande liée à la situation personnelle d'un étudiant. |