

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

Tout employé de la Télé-université qui se voit communiquer une insatisfaction de la part d'un étudiant

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.

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

Si la plainte ou le commentaire concerne une personne tutrice ou chargée d'encadrement de la Télé-université

La personne préposée au traitement des plaintes à la Direction des études

Le Directeur de l'UER ou son mandataire

8. Communique par écrit avec le directeur de l'unité d'enseignement et de recherche et lui fait part de la plainte.
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.
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.
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 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.
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.

- Le Directeur des études ou son mandataire
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.
 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.

Suivi des plaintes, rapports périodiques et statistiques

- Le Directeur des études ou son mandataire
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.
 16. Complète le dossier de chaque plainte, rédige le rapport mensuel des plaintes et en assure la diffusion au sein de la Télé-université.
 17. Tient les statistiques relatives aux plaintes et en fait périodiquement rapport, notamment à l'occasion du rapport annuel de la Direction des études.