

Foire des questions les plus fréquentes

Plusieurs réponses se trouvent dans le [Guide des études](#)

Délai de réponse et comment joindre une personne tutrice? Page 42

Les personnes tutrices doivent répondre dans un délai de **deux (2) jours ouvrables**.

En tout temps, vous pouvez joindre votre personne tutrice **par courriel ou par téléphone (boîte vocale)**. Composez le 1 877 240-4600 (numéro sans frais au Canada), puis le numéro de boîte vocale indiqué dans la lettre de tutorat. Indiquez dans votre message téléphonique ou électronique :

- Identité;
- Numéro d'étudiant;
- Sigle du cours;
- Numéro de téléphone, incluant l'indicatif régional;
- Périodes de disponibilité pendant les deux (2) jours ouvrables suivants.

Délai de correction des travaux et examens? Page 42

La correction des travaux et des examens faits à domicile est de **sept (7) jours ouvrables** suivant leur réception au domicile de la personne tutrice.

Le délai de correction des examens sous surveillance est de **30 jours à compter de la date à laquelle la personne tutrice reçoit les copies transmises par voie postale**. En effet, tous les travaux des étudiants sont acheminés à la TÉLUQ à Québec et le service des examens se charge de transmettre les copies aux personnes tutrices. (Source : TÉLUQ).

Comment fonctionne le report de cours? Pages 36-37

Un délai supplémentaire de quelques jours à quelques semaines peut être demandé mais la décision de l'accorder est à la discrétion de la personne tutrice.

Il est possible de demander un report de 4 mois moyennant 80 \$ par cours par le portail étudiant. Un seul report par cours peut être accordé. La période de 4 mois du report débute à la date de fin officielle du cours même s'il est exceptionnellement accordé après cette date.

Comment fonctionne le changement de date pour un examen? Page 27

Un seul changement de date d'examen est possible sans frais mais il doit être fait au moins 10 jours ouvrables avant la date souhaitée. Le changement se fait par le portail MatÉLUQ.

Un deuxième changement peut être demandé mais une permission écrite doit être adressée au Registrariat avec un paiement de 51\$. Le changement de la date de l'examen ne change pas la date de fin du cours.

Questions sur l'aide financière aux études

Consulter [Comment financer mes études?](#) ou le site de [l'aide financière aux études](#)

Quel est le délai pour la réception du matériel de cours? Page 8

Normalement, le matériel de cours est envoyé rapidement avant la date officielle du début du cours mais il faut aussi tenir compte de la disponibilité du matériel. Pour savoir quels sont les documents expédiés pour un cours donné : www.telug.ca - Étudier à la TÉLUQ - Cours - Liste des documents expédiés.

Qui contacter en cas de problème?

Avec une personne tutrice?

Tout d'abord, contactez la coordination du programme pour lui faire part de la situation. Leurs coordonnées se trouvent aux pages 44 à 48.

Si la situation n'est pas résolue à votre satisfaction, contactez le service de plaintes et insatisfaction (page 34 et onglet dossier administratif dans MaTÉLUQ).

Vous pouvez aussi contacter l'association étudiante à aetelug@aetelug.org

Avec le portail étudiant ou l'accès aux sites des cours?

Contactez les [services techniques de la TÉLUQ](#)

Avec la TÉLUQ?

Contactez l'association étudiante à aetelug@aetelug.org

Avec besoins spéciaux (handicap)?

Contactez le [Soutien aux étudiants ayant des besoins spéciaux](#)

Quand recevrais-je mon diplôme?

Consultez la section Dossier administratif dans le portail MaTÉLUQ.

Pour s'impliquer dans la vie étudiante de la TÉLUQ

Avec l'association étudiante, il est possible de s'impliquer au conseil d'administration, être représentant étudiant sur les instances de la TÉLUQ ou encore de s'impliquer dans différents comités. Surveillez les publications de l'[AÉTÉLUQ](#) ou contactez-nous pour savoir si des postes sont disponibles!

Autres questions ?

Vous pouvez vous adresser à [Accueil et renseignements](#) de la TÉLUQ, les soumettre sur le [Groupe des étudiants](#) de la TÉLUQ ou contacter l'association par [courriel](#) ou par téléphone au : 1 800 665-4333, poste 2029 (sans frais).