

TÉLÉ-UNIVERSITÉ

PLAINTES ÉTUDIANTES

Rapport annuel 2012-2013

Services des études
Février 2014

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
1. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ÉTUDIANTES : UN RAPPEL DES RESPONSABILITÉS.....	5
2. LES PLAINTES : DONNÉES STATISTIQUES 2012-2013	5
2.1. Une vue d'ensemble : Une faible augmentation des insatisfactions	6
2.1.1 L'administration : Première source d'insatisfaction	6
2.1.2 Les plaintes de 2012-2013 par catégories	7
2.1.3 Le téléphone et le courriel : les moyens les plus utilisés.....	7
3. L'ANNÉE 2012-2013 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION.....	8
3.1 Cours et programmes (52 plaintes).....	8
3.2 Encadrement des étudiants (62 plaintes)	9
3.2.1 Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement :	10
3.3. Les activités administratives (87 plaintes)	10
3.3.1 Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration :	10
3.4 Requêtes des étudiants.....	11
3.4.1 Objets des 23 requêtes en 2012-2013.....	11
3.4.2 Règlements et suivi des requêtes des étudiants :	11
CONCLUSION	12
ANNEXE A.....	13
SECTION 2 Responsabilités des intervenants	14
ANNEXE B.....	16

INTRODUCTION

Le Service des études, responsable de la gestion du traitement des plaintes, considère cette responsabilité comme l'occasion de susciter une réflexion sur la qualité des services offerts. C'est aussi un moment propice pour prendre en considération l'intérêt des étudiants. La procédure de traitement des plaintes traduit le souci de notre établissement de servir ses étudiants de façon responsable et de remettre en question la pertinence de nos pratiques et positions lorsque cela s'avère nécessaire. Il est aussi important de garder en mémoire que ce ne sont pas toutes les plaintes qui, après enquête, se révèlent fondées. Le nombre de plaintes reçues n'est donc pas toujours significatif du nombre d'erreurs que la Télé-université et son personnel ont pu commettre. Et les personnes visées par les plaintes ne voient donc pas leur responsabilité engagée automatiquement par le simple dépôt d'une plainte. Il est aussi possible que la responsabilité soit partagée entre un membre de la Télé-université et la personne plaignante elle-même, ou même que l'étudiant ou l'étudiante ait tort. 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, retards, 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 le Registrariat et recherche institutionnelle). Ce sont donc ces unités qui ont le rôle d'évaluer et de soupeser les allégations des personnes plaignantes en vérifiant auprès des personnes visées leur version des faits ou en consultant les documents appropriés. Elles se doivent aussi de rendre décision. C'est alors le responsable des plaintes qui a le rôle de transmettre ces décisions aux personnes plaignantes.

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

L'année 2012-2013 présente une légère augmentation du nombre de plaintes enregistrées (de 218 à 224 plaintes, une augmentation de 2,8 %). Après une hausse de 132 % l'année dernière, consécutive à des baisses de 19 % et de 45 % les 2 années précédentes, la hausse de cette année montre une stabilisation par rapport à cette hausse importante de l'année dernière, hausse probablement due à une plus grande visibilité, sur le site de la TÉLUQ, de la possibilité pour les étudiants, étudiantes de porter plainte. Il faut aussi noter que nous sommes bien au-dessus de la moyenne des 10 dernières années qui est de 139 plaintes par année. Voici un tableau qui présente le nombre de plaintes pour les 10 dernières années.

Année	Nombre de plaintes
2003-2004	173
2004-2005	86
2005-2006	80
2006-2007	111
2007-2008	191

2008-2009	139
2009-2010	78
2010-2011	93
2011-2012	218
2012-2013	224

Cette année, la majorité des insatisfactions concerne *l'administration* avec près de 39 % des insatisfactions, suivie de *l'encadrement* avec 28 % des plaintes. Viennent ensuite les *cours et programmes* avec 23 % des insatisfactions et les *requêtes particulières des étudiants* avec 10 % du total des demandes au Service des études. Voici un tableau représentant le nombre de plaintes par mois, par catégorie :

Mois	Programmes et cours	Encadrement	Administration	Requêtes	Total
Juin 2012	9	6	3	0	18
Juillet 2012	5	7	7	3	22
Août 2012	1	4	5	1	11
Septembre 2012	5	3	14	0	22
Octobre 2012	8	9	12	5	34
Novembre 2012	1	6	12	4	23
Décembre 2012	1	3	4	3	11
Janvier 2013	5	10	9	0	24
Février 2013	3	3	11	2	19
Mars 2013	4	2	3	1	10
Avril 2013	6	2	3	2	13
Mai 2013	4	7	4	2	17
Total	52	62	87	23	224

Par ailleurs, cette année encore, pour simplifier l'analyse du rapport, nous avons choisi de ne tenir compte que de l'objet de plainte prépondérant de chacune des plaintes et ainsi, cette année, aucune des plaintes ne comporte plus d'un objet. Dans les faits, très peu de plaintes, environ 3 ou 4 par année, comportent plus d'un objet.

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

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

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

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

Il faut retenir que c'est le responsable de chaque secteur qui propose les termes du règlement de la plainte. Le *Service des études* s'assure que ces termes sont mis en œuvre et communique à l'étudiant la réponse officielle de la Télé-université. Il faut aussi noter que certains cas référés au responsable des plaintes n'en sont pas (des plaintes) et que le responsable renvoie alors tout simplement ces personnes aux procédures appropriées (par exemple, la révision de note). Par exemple, en mai 2013, 19 plaintes ont été enregistrées au Service des études, mais celle-ci a ouvert 48 dossiers. Quand la question visée est bénigne (un travail noté corrigé avec un léger retard par exemple), une approche directe avec les personnes coordonnatrices est privilégiée plutôt que le processus officiel. Pour plus de précisions, la *procédure de traitement des plaintes des étudiants* est reproduite à l'annexe A du présent rapport.

2. LES PLAINTES : DONNÉES STATISTIQUES 2012-2013¹

Les données statistiques présentées dans ce rapport font état du nombre de plaintes reçues et traitées. En 2012-2013, 218 étudiants ou étudiantes sur 21 900 (1 %)² inscrits à un ou des cours ont fait part de leur insatisfaction au sujet des actions et des opérations relatives à l'enseignement, c'est-à-dire les *cours et les programmes*, l'*encadrement* des étudiantes et des étudiants, les *activités administratives*, ou ont fait des *requêtes particulières*.

À la Télé-université, toute insatisfaction mérite d'être identifiée, enregistrée et réglée dans les plus brefs délais. L'article 1.3 de la *Procédure de traitement des plaintes des étudiants* énonce que : *Comme il importe que l'étudiant reçoive une réponse rapide, tous les intervenants de la Télé-université feront diligence*. Aussi, 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

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

² Au sujet des données statistiques sur la population étudiante, 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 21 900 ne représente donc pas le total des étudiants inscrits à la TÉLUQ durant l'année.

et étudiantes que la Télé-université incarne l'accessibilité et la démocratisation de l'enseignement supérieur, valeurs fondamentales de la formation à distance.

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

Du 1^{er} juin 2012 au 31 mai 2013, 218 étudiants et étudiantes (211 l'année précédente) se sont adressés au Service des études pour signifier leurs insatisfactions. C'est une hausse relative de 3 % par rapport à l'année 2011-2012. Durant cette année, les 218 étudiantes et étudiants qui ont formulé une ou des plaintes ont donné lieu au traitement de 224 dossiers (6 personnes ont fait 2 plaintes et toutes les autres n'en ont fait qu'une seule). Ceci constitue une augmentation de 7 étudiantes ou étudiants insatisfaits par rapport à 2011-2012, une légère hausse.

Les 218 étudiantes et étudiants qui ont signifié une insatisfaction durant l'année 2012-2013 représentent 1 % des 21,377 personnes inscrites à un ou des cours. Il s'agit sensiblement de la même proportion que celui l'année 2011-2012 alors que 1 % (211 personnes) des 21 077 inscrits avaient fait part d'une insatisfaction.

2.1.1 L'administration : Première source d'insatisfaction en 2012-2013

L'administration connaît une forte augmentation de son nombre de plaintes (de 55 à 87) par rapport à l'an dernier, une augmentation de 58 %. Cette catégorie, qui représentait 25 % du total des plaintes l'année dernière, en représente cette année près de 39 %, une hausse à ce chapitre de 14 %. 87 plaintes représentent donc 39 % de l'ensemble des insatisfactions à la TÉLUQ pour ce qui touche *l'administration*.

L'encadrement, avec 62 plaintes, représente 28 % du total des insatisfactions et apparaît cette année au 2^e rang quant au nombre de plaintes. On est passé de 87 plaintes en 2011-2012 à 64 en 2012-2013, une diminution de 26 %. La proportion par rapport à l'ensemble du nombre de plaintes a aussi diminué, passant de 40 à 28 %. Les explications plus précises concernant les plaintes relatives à *l'encadrement* sont présentées dans la section de l'analyse détaillée des insatisfactions.

Les cours et les programmes pour leur part ont fait l'objet de 52 plaintes (11 de plus que l'année précédente, 27 % de plus), ce qui représente près de 23 % du total des plaintes, une augmentation de 4 % par rapport au 19 % de l'année dernière.

Les 23 *requêtes particulières* d'étudiants représentent 10 % des dossiers (6 % de moins que l'an dernier, de 35 à 23 demandes, une diminution de 34 %). Ces demandes font état de demandes particulières et personnelles des étudiants et étudiantes et ont rarement un lien direct avec la qualité des services dispensés par la Télé-université.

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

2.1.2 Les plaintes de 2012-2013 par catégories

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

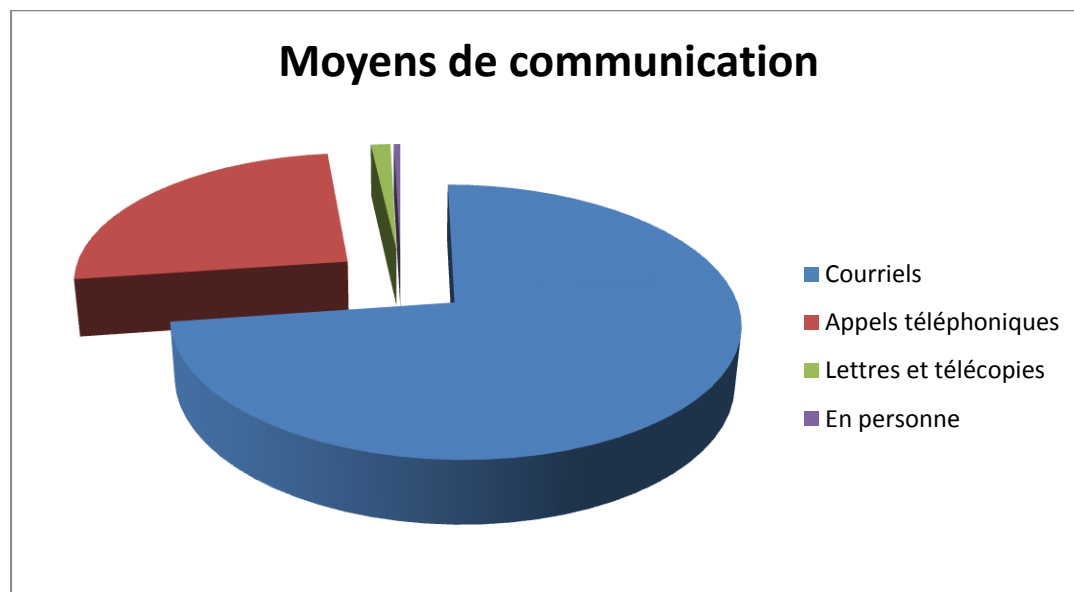
OBJETS DE PLAINTES				
Cours et programmes	Encadrement	Administration	Requêtes des étudiants	Total
52 (23 %)	62 (28 %)	87 (39 %)	23 (10 %)	224 plaintes

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

Nous avons reçu 163 plaintes par courriel. C'est le moyen de communication le plus utilisé : 73 % des personnes y ont eu recours.

Le téléphone arrive au second rang : 57 dossiers ont été initiés de cette façon. Cela représente 25 % des moyens de communication utilisés et représente une baisse par rapport à l'année précédente (où le taux était de 28 %).

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

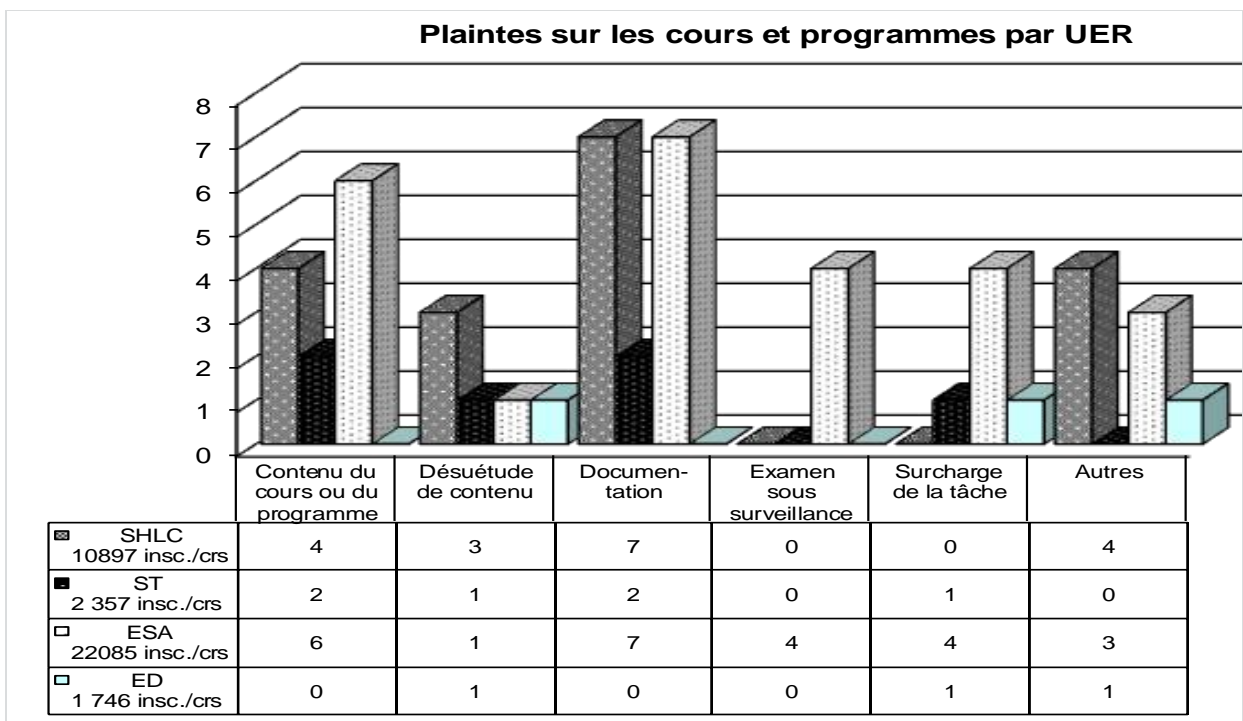


3. L'ANNÉE 2012-2013 : ANALYSE DÉTAILLÉE DES OBJETS D'INSATISFACTION³

3.1 Cours et programmes (52 plaintes)

Les objets de plaintes de cette section présentent certains commentaires touchant le contenu, la matière ou le champ d'études d'un cours, les examens sous surveillance (au sens de leur contenu), la surcharge de travail que peut comporter un cours, ainsi que la qualité de la documentation de cours. Les 52 commentaires à l'égard des cours et des programmes représentent 23 % des plaintes formulées en 2012-2013. Aucune plainte concernant un programme n'a été rapportée cette année.

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



3.1.1 Règlements et suivis des plaintes sur les cours et programmes :

Les plaintes sur les cours et programmes sont importantes. Elles obligent la TÉLUQ 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 n'acceptent plus que nous leur servions les mêmes contenus année après année. Ces plaintes nous aident à garder le cap, à être constamment stimulés à maintenir nos contenus à jour. Leur augmentation de 27 % cette année (11 de plus que l'année dernière) est une indication du travail qui nous attend pour maintenir ces contenus à jour de façon régulière et programmée.

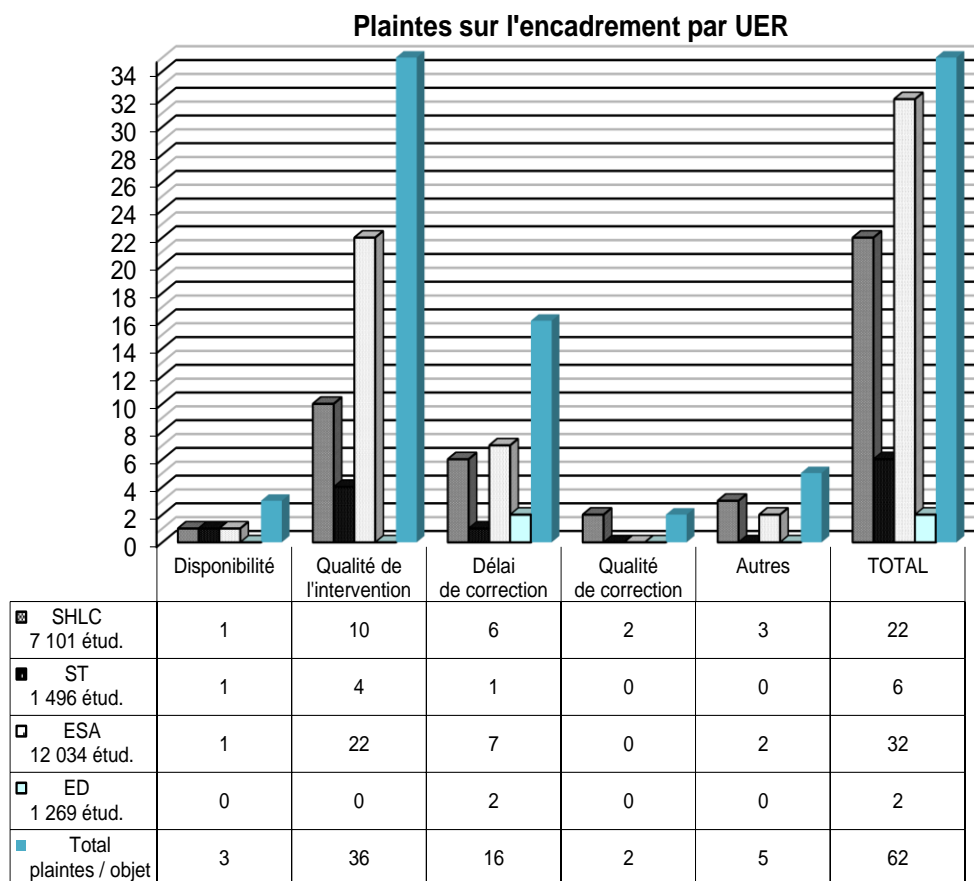
³ Voir l'ANNEXE B

3.2 Encadrement des étudiants (62 plaintes)

L'encadrement se place cette année au 2^e rang des objets de plaintes. La qualité des interventions cumule 36 plaintes; la disponibilité : 3; la qualité de correction : 2; les délais de correction : 16 et les autres plaintes relatives à l'encadrement qui n'entrent dans aucune des catégories nommées sont au nombre de 5.

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

Soixante-deux plaintes ont donc été enregistrées à l'égard de la prestation de services des personnes tutrices et représentent 28 % des plaintes en 2012-2013 (une baisse de 12 % par rapport à l'ensemble des plaintes comparativement à l'année dernière). Il s'agit ici d'une baisse de 25 plaintes (de 87 à 62) par rapport à l'an dernier au sujet des services de tutorat. 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 2012-2013, 35 personnes tutrices ou chargées d'encadrement sur un total de 250 (une proportion de 14 % alors que c'était 16 % l'an passé). Pour 23 d'entre elles, une seule doléance a été enregistrée. 5 personnes tutrices ont fait l'objet de deux commentaires, 5 l'objet de trois, une a été citée 4 fois et une autre 5 fois. Dans les autres plaintes portant sur l'encadrement, l'étudiant ou l'étudiante n'a pas identifié la personne tutrice visée. Les plaintes reçues par l'UER sont habituellement traitées rapidement, généralement dans un délai de moins de 2 semaines.

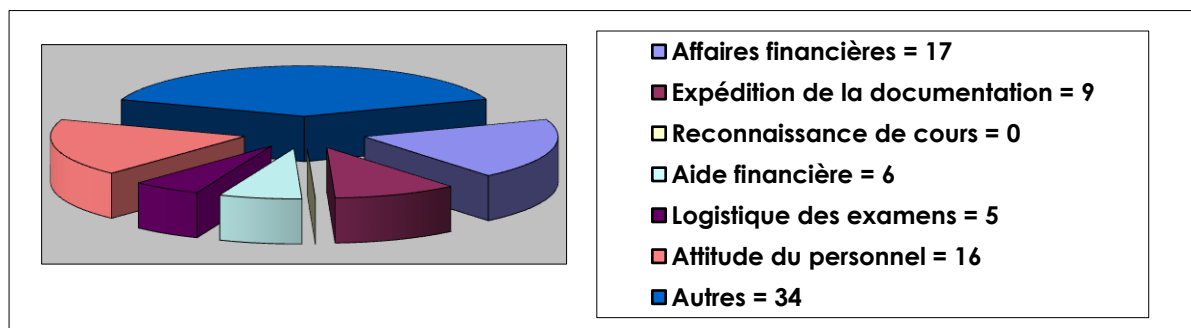
3.2.1 Règlements et suivi des plaintes portant sur l'encadrement :

En règle générale, c'est le non-respect des délais édictés par la TÉLUQ 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 (la qualité de l'intervention) par rapport à l'étudiant est parfois aussi problématique : politesse, tact, patience et pédagogie sont de mise pour une personne responsable de l'encadrement d'une autre. Certains étudiants demandent peu d'encadrement et d'autres beaucoup. Le dévouement des personnes tutrices à bien servir les étudiants en respectant les délais est important. La baisse enregistrée (25 %) de leur nombre nous montre que les choses s'améliorent de ce côté. Il faut aussi mentionner qu'après enquête, certaines plaintes contre des personnes tutrices sont jugées non fondées. Il est important d'en tenir compte. D'autre part, les personnes coordonnatrices à l'encadrement ont démontré cette année encore un effort constant pour régler les plaintes d'une façon qui satisfassent les étudiants tout en respectant les droits des personnes tutrices. Ces plaintes sont généralement réglées à l'intérieur d'un délai de 2 semaines.

3.3. Les activités administratives (87 plaintes)

Cette section présente le détail des plaintes concernant l'expédition du matériel de cours, la tenue et la logistique des examens sous surveillance, l'aide financière aux études, la gestion du dossier académique ou financier, la reconnaissance de cours, l'attitude et le comportement du personnel et d'autres situations particulières touchant *l'administration*. Les plaintes envers *l'administration* de la TÉLUQ sont passées à 87 cette année (55 l'an passé et 32 l'année précédente). Le pourcentage de plaintes par rapport au total enregistré est passé de 25 l'an dernier à 39 % cette année.

Voici comment se répartissent ces plaintes touchant l'administration selon les catégories proposées pour un total de 87 plaintes :



3.3.1 Règlements et suivi des plaintes concernant l'administration :

Comme le démontrent les exemples présentés, en appliquant les règles, la branche administrative de la TÉLUQ doit rejeter des plaintes. C'est une chose normale, à la condition que les enquêtes soient approfondies. Par ailleurs, en cas de doute, celle-ci a tendance à favoriser une interprétation libérale qui favorise les étudiants. C'est une politique incitative compréhensible. L'augmentation de 58 % de cette catégorie de plaintes s'explique en partie par la grève étudiante qui a amené un nombre d'inscriptions plus élevé, en partie par le retour au statut d'*École supérieure* de la TÉLUQ (qui a demandé un ajustement au niveau du traitement la diplomation entre autres), mais aussi par des mouvements et du manque de personnel. D'autre part, les plaintes concernant le comportement du personnel, du moins celles jugées fondées, ont fait l'objet d'un suivi par les gestionnaires responsables auprès du personnel concerné. Il faut

toutefois mentionner que les délais à répondre aux plaintes sont généralement beaucoup plus longs quand elles touchent *l'administration* que les UER.

3.4 Requêtes des étudiants

Rappelons que cette rubrique a été créée afin de regrouper les demandes des étudiants qui, quoique recevables, ne sont pas attribuables à une lacune relative au *contenu du cours*, à *l'encadrement* ou à *l'administration*. Elles ne relèvent donc pas d'une unité administrative en particulier. Dans les faits, c'est la branche *administration* qui doit gérer la majorité de ces requêtes.

3.4.1 Objets des 23 requêtes en 2012-2013

Le nombre de requêtes particulières est passé de 35 à 23 cette année. Cela représente près de 10 % des demandes faites au responsable des plaintes. Les principaux objets de ces requêtes ont été les suivants : Demandes de délais additionnels, de remboursements divers et de corrections de forme aux dossiers de la Télé-université.

3.4.2 Règlements et suivi des requêtes des étudiants :

Comme les années précédentes, toutes ces requêtes sans exception ont été analysées en collaboration avec les secteurs concernés. Chaque demande est évaluée avec sérieux, selon son mérite, en respectant les règles en vigueur. Je note encore une fois que ces requêtes ne découlent pas de fautes de la part de la TÉLUQ ou de ses employés, mais de situations ou de problèmes particuliers vécus par les étudiants. La Télé-université s'efforce donc de corriger ces situations. Les critères d'équité entre étudiants ainsi que celui des limites de la mécanique administrative sont pris en compte.

CONCLUSION

Cette année, la tendance est à une faible hausse du nombre de plaintes. La baisse du nombre de plaintes touchant l'encadrement (26 %) est à noter bien que la hausse de l'année dernière dans cette catégorie ait été appréciable (222 %). C'est en quelque sorte un retour de balancier certainement influencé par l'avènement du Service de l'encadrement et du soutien à l'enseignement.

L'augmentation de 58 % des plaintes touchant *l'administration* s'explique quant à elle en partie par la grève étudiante qui a amené un nombre plus élevé d'inscriptions d'étudiants d'autres universités, en partie par le retour au statut d'*École supérieure* de la TÉLUQ (qui a demandé un ajustement au niveau du traitement des demandes de diplomation entre autres), mais aussi par des mouvements et des manques occasionnels de personnel dans ces services de la TÉLUQ.

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

Une plainte enregistrée à la TÉLUQ doit être reçue et traitée avec considération et bienveillance. Il faut éviter de considérer l'expression d'une insatisfaction comme une atteinte personnelle. Se donner du recul et éviter de se laisser emporter par une réaction spontanée souvent disproportionnée devraient être des comportements à adopter. Chaque plainte mérite notre attention. Des félicitations doivent être renouvelées à tous ceux et celles qui travaillent afin que chaque étudiant soit traité avec équité et ouverture. L'amélioration continue de nos services doit demeurer notre leitmotiv en ce qui a trait aux plaintes reçues.

Jean Petitclerc

ANNEXE A

Titre	Traitement des plaintes des étudiants
Entrée en vigueur	Le 1 ^{er} février 2001
Approbation	Directeur des études et de la vie étudiante
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 du Service des études.

SECTION 1 Généralités

- 1.1 Le Service 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, Le Service 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 le Service des études est responsable du *traitement d'une plainte*, chaque service, direction ou unité demeure responsable du *traitement de la situation* à l'origine de la plainte.
- 1.3 Comme il importe que l'étudiant reçoive une réponse rapide, tous les intervenants de la Télé-université feront diligence.

SECTION 2 Responsabilités des intervenants

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

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

<p>La directrice des études ou son mandataire</p> <p>Suivi des plaintes, rapports périodiques et statistiques :</p> <p>La directrice des études ou son mandataire</p>	<p>Détermine la nature des mesures devant répondre à l'insatisfaction de l'étudiant et lui communique la réponse officielle de la Télé-université à sa plainte.</p> <p>Complète le dossier de chaque plainte, rédige le rapport mensuel des plaintes et en assure la diffusion au sein de la Télé-université.</p> <p>Tient les statistiques relatives aux plaintes et en fait périodiquement rapport, notamment à l'occasion du rapport annuel du Service 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>
<p>contenu, matière ou champ d'études; demande de reconnaissance d'acquis; révision de notes, etc.</p>	<p>prestation de services des personnes tutrices; commentaires sur la fonction encadrement.</p>	<p>expédition du matériel; tenue des examens sous surveillance; aide financière; dossier académique ou financier, etc.</p>	<p>demande liée à la situation personnelle d'un étudiant ou d'une étudiante.</p>