



Synthèse du rapport des plaintes de la TELUQ pour l'année 2010-2011

L'AETELUQ, l'Association étudiante de la TELUQ rassemble tous les étudiants inscrits à la TELUQ. Notre mandat est de lutter pour la défense de nos droits et de nos intérêts ainsi que pour l'amélioration de nos conditions de vie étudiante.

AETELUQ
100, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) Canada
H2X 3P2
1-800-665-4333, poste 810929
www.aeteluq.org

Rédaction du document: Geneviève Breault et David Clos-Sasseville

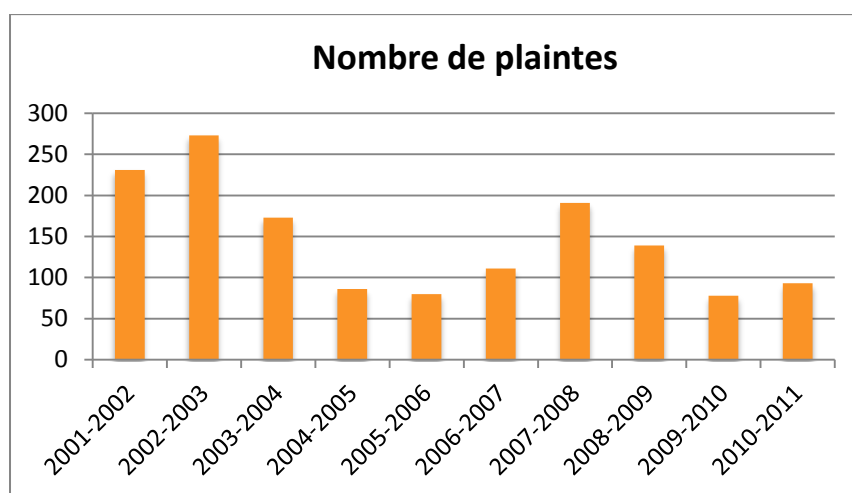
Décembre 2011

Chaque année, la Direction des études de la TELUQ produit un rapport pour faire état des différentes plaintes reçues. Ce document est particulièrement important en ce qu'il nous présente tant des statistiques concernant les plaintes déposées au cours de l'année passée qu'une analyse détaillée (et anonyme) des ces dernières. On y retrouve aussi un rappel des responsabilités ainsi qu'un tableau présentant la procédure de traitement des plaintes.

Nombre de plaintes

D'entrée de jeu, la Direction des études reconnaît qu'il s'agit d'une année décevante puisque que le nombre de plainte pour l'année 2010-2011 a augmenté de 19% en comparaison avec l'année 2009-2010. Les années précédentes avaient, au contraire, plutôt été marquées par une diminution du nombre de plaintes officielles reçues.

Comme le tableau ci-dessous le démontre, il semble toutefois que le nombre de plaintes reste en dessous la moyenne des dernières années.



Pour expliquer la hausse des plaintes reçues, la Direction des études évoque la possibilité que cette augmentation soit alimentée par la publicisation du service des plaintes dans le portail étudiant, ce qui témoignerait du resserrement du contrôle de la qualité des prestations de la Télé-Université et constituerait en somme un élément positif :

« 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 aidant¹. »

On ne peut qu'être d'accord avec l'idée de l'importance accordée au fait d'informer les étudiants et étudiantes. Nous joignons d'ailleurs notre voix à celle de la Direction des études lorsqu'elle affirme que « 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 Direction des études, *Rapport annuel 2010-2011*, Novembre 2011, TELUQ, p.30

² Ibid., p.6

Cependant, bien que l'ajout de l'information sur le site web longtemps demandé par l'AETELUQ constitue un pas vers l'avant, nous pensons que l'information gagnerait à être bonifiée. En effet, si l'on retrouve une section pour les plaintes sur le site, celle-ci ne nous semble visible de manière non significative par rapport au reste de l'environnement internet. De plus, l'information qui y est contenue est plus ou moins un copié-collé de ce qui se trouve dans le *Vade-Mecum*.

Dans un récent sondage effectué auprès des membres de l'AETELUQ, 89% des répondant-es qui affirmaient être au courant de l'existence du service de plainte disaient ne pas connaître le processus de plainte. Puisque ce processus est déjà rédigé sur papier et qu'on le retrouve d'ailleurs en annexe du rapport de la Direction des études, l'AETELUQ suggère fortement de le rendre accessible sur la page web.

Objet des plaintes

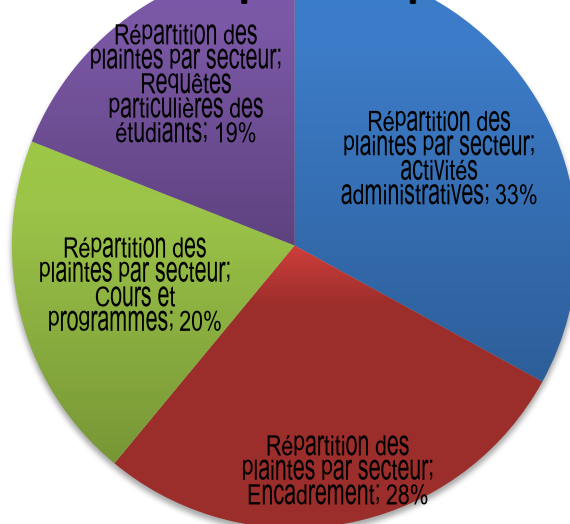
Tout comme l'année précédente, les activités administratives arrivent en tête avec 33% des plaintes déposées. Plusieurs de ces plaintes concernent l'application de règlements de la TELUQ ou les rapports avec des intervenant-es de l'institution.

En ce qui concerne les plaintes liées à l'encadrement (28%), la question des délais imposés par la Télé-université revient à plusieurs reprises, mais la Direction des études assure que dans chaque cas, une étude approfondie des dossiers est effectuée avant de rendre une quelconque décision.

Pour ce qui est des plaintes portant sur les cours et programmes, si la majorité des plaintes (45%) sont classées dans la catégorie « autres » qui regroupent entre autre les problèmes de compatibilité des logiciels fournis, 24% de ces plaintes concernent la désuétude soit du matériel d'enseignement soit d'un cours en soit.

Finalement, les « requêtes particulières des étudiants » regroupent les plaintes qui ne peuvent être classées dans les autres catégories. À propos de cette section la Direction des études affirme que plusieurs problèmes découlent de règles qui malgré qu'elles puissent être bien conçues, engendrent parfois des iniquités que seule une intervention « humaine » peut corriger.

Répartition des plaintes par secteur



Si vous sentez que vos droits en tant qu'étudiant-e de la TELUQ sont lésés ou n'êtes pas satisfait-e par les services reçus, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir de l'information et une assistance dans le dépôt et le traitement de votre plainte.