

Service des plaintes et insatisfactions de la TÉLUQ



Saviez-vous qu'il y a un service de plaintes et insatisfactions à la TÉLUQ? Savez-vous où trouver l'information sur ce service? Quelle est la procédure? Quel type de plainte est recevable? Vous avez répondu non à certaines de ces questions? Vous n'êtes pas seul dans ce cas. En effet, lors d'une consultation menée par l'AÉTÉLUQ, plusieurs étudiants ont affirmé ne pas bien connaître le service.

Pourquoi déposer une plainte?

Pour l'Université de Trois-Rivières, une plainte est un acte par lequel une personne qui s'estime victime d'une infraction ou qui se sent lésée dans ses droits, en informe l'autorité responsable¹. Pour le ministère de la Santé et de services sociaux, porter plainte est un geste constructif [...] qui contribue à l'amélioration de la qualité des services². Pour l'AÉTÉLUQ, déposer une plainte ou faire part de son insatisfaction permet d'améliorer les conditions d'études pour soi, mais aussi pour les autres!

Comme étudiant, nous avons droit à des services et à une formation de qualité. Quoique le savoir ne peut et ne doit pas être considéré comme une simple marchandise, nous pouvons tout de même faire une certaine analogie avec le concept de « consommation ». Nous faisons le choix d'investir une certaine somme et de temps, parfois assez considérables, dans une université (entreprise, manufacture, industrie), dans un ou des cours (produit, bien de consommation). Du fait de cet investissement (achat), nous sommes en droit de nous attendre à une certaine qualité au niveau du contenu des cours, de l'encadrement et des services administratifs. Mais même lorsque la qualité est au rendez-vous, il est possible et ce pour de multiples raisons que certaines situations se passent moins bien ou que certains services ne soient pas à la hauteur de nos attentes. Un service de plainte, à défaut d'un autre mécanisme de rétroaction comme l'évaluation rétroactive ou la présence d'un protecteur universitaire (ombudsman) permet de faire savoir à l'institution qu'il y a eu une lacune quelque part, qu'une personne a été brimée dans ses attentes et ainsi de s'assurer qu'un mécanisme soit mis en place pour apporter des correctifs. Certes parfois la solution peut ne rien changer à une situation passée mais cela peut permettre d'améliorer les conditions d'études pour les autres et pour les étudiants futurs. Voilà donc une excellente raison pour déposer une plainte!

Qu'est-ce que le service de plainte de la TÉLUQ?

Une plainte peut porter sur les services administratifs, l'encadrement, les cours, les programmes, les services technologiques, des requêtes particulières et des considérations personnelles. À la TÉLUQ, le traitement des plaintes est envisagé comme un service aux étudiants. Il vise essentiellement à corriger les insatisfactions des étudiants et à sensibiliser les responsables internes impliqués dans la résolution des problèmes. Voici l'information que l'on retrouve sur le site de la TÉLUQ : « *La TÉLUQ a à cœur de vous offrir un excellent service et de répondre le mieux possible à vos besoins. Si pour une raison ou une autre vous n'étiez pas satisfait, parlez-nous-en.* »

¹ https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=436&owa_no_fiche=36

² <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php>

La Direction des études (DE) est responsable du traitement des plaintes. A cet effet, elle a désigné un responsable des plaintes, Monsieur Jean Petitclerc, qui recueille, consigne et communique aux services, directions ou unités concernés une première version des faits, celle de l'étudiant. Votre plainte n'est donc pas une plainte anonyme car son analyse nécessite que votre identité soit connue pour pouvoir relier les faits à la situation problématique.

Ensuite, il revient à chaque secteur impliqué de compléter l'analyse, de déterminer les mesures correctives et de fournir la réponse à la DE qui communiquera la réponse officielle de la TÉLUQ à l'étudiant. Cette réponse tentera « *dans la mesure du possible, d'apporter les correctifs nécessaires et de vous donner satisfaction.* »

Comment déposer une plainte?

Dans la mesure du possible, votre plainte doit être formulée de façon objective : description des faits et des événements liés à la situation problématique, les raisons pour lesquelles vous considérez avoir été brimé ou non respecté dans vos droits et vos attentes, énumération des démarches entreprises, échanges que vous avez eu avec les différents intervenants. Idéalement, il vaut mieux **conserver une trace écrite** des échanges incluant la date et les coordonnées des personnes avec qui vous avez communiqué. Vous pouvez aussi proposer des solutions qui pourraient vous satisfaire. Ensuite, vous acheminez votre plainte par courriel, par téléphone ou par courrier postal au responsable des plaintes : Jean Petitclerc, petitclerc.jean@TELUQ.ca ou au 1 800 463-4728, poste 5664. Celui-ci fera cheminer votre plainte selon les règles établies et vous transmettra une réponse. Selon l'objet de la plainte et sa complexité, le traitement peut varier entre une journée et trois semaines.

Soutien de l'AÉTÉLUQ

Si vous ne vous sentez pas tout à fait à l'aise avec les procédures, un représentant de l'AÉTÉLUQ peut vous soutenir dans votre démarche. Vous pouvez nous contacter à partir de notre [site](#).