

Télé-université, le 23 juin 2011

Étudiants, étudiantes

Postes Canada a décidé de suspendre la livraison du courrier en raison d'un conflit de travail avec le syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Malgré cette décision, nous croyons possible le maintien des activités de la Télé-université. Historiquement, de tels conflits perdurent rarement plus de quelques semaines. Si jamais cela devenait le cas, nous publierions de nouvelles directives sur notre site web.

Pour minimiser les retards dans le traitement de vos demandes ou la poursuite de vos cours, nous vous demandons de prendre connaissance des informations qui suivent.

1. Nous vous invitons à utiliser de préférence les services en ligne, le courriel ou le téléphone pour correspondre avec les services administratifs de la Télé-université ou le personnel d'encadrement (personnes tutrices ou chargées d'encadrement, coordonnateurs de programme, etc.). Afin de vous aider dans vos démarches, nous vous prions de consulter, à l'annexe A, l'ensemble des services disponibles sous forme numérique via notre site web.
2. Nous continuerons à traiter les demandes qui nous parviendront. La plupart des décisions relatives au traitement de ces demandes seront accessibles via l'espace « Dossier étudiant » sur notre site web. En effet, une copie numérique des documents que vous auriez reçus normalement par la poste pourra y être consultée en sélectionnant « Transactions en ligne » sous le menu de gauche (par exemple : lettres de tutorat, relevés de notes, confirmations d'inscriptions, relevés de compte, etc.). Consultez les rubriques de l'annexe B pour connaître d'autres précisions utiles en regard d'un service particulier.
3. La Télé-université continuera, via des transporteurs privés, à vous acheminer la documentation et le matériel nécessaires au suivi de vos cours. À ce titre, nous vous demandons de communiquer **rapidement** avec les transporteurs si ceux-ci vous laissent une fiche de livraison, la plupart d'entre eux ne conservant les colis que pendant 5 jours ouvrables avant de nous les retourner, occasionnant des frais et des délais supplémentaires. **Notez que l'envoi de tout autre type de documents sera suspendu** jusqu'à la reprise des activités à Postes Canada.
4. Votre espace « Dossier étudiant » sur le site web de la Télé-université vous fournit beaucoup d'informations. N'hésitez pas à le consulter pour connaître, notamment, la liste de vos cours inscrits, la date de début de ces cours, les informations relatives aux examens sous surveillance auxquels vous êtes planifiés (heures ou lieux), les résultats obtenus ainsi que les personnes tutrices ou chargées d'encadrement qui vous ont été assignées.
5. Si vous avez à nous transférer un document sous format papier, nous vous invitons à consulter l'annexe C intitulée « **CONSIGNES GÉNÉRALES POUR NOUS TRANSMETTRE DES DOCUMENTS** ».
6. Pour toutes informations supplémentaires, vous êtes invités à contacter Le Service d'accueil et de renseignements de la Télé-université par téléphone, au numéro 1 888 843-4333, ou par courriel via l'adresse info@teluq.uqam.ca.

Bon trimestre,

La Direction de la diffusion des enseignements

Annexe A - LISTE DES SERVICES EN LIGNE

- **Abandon de cours** : transmettre un courriel à l'adresse suivante : Abandons-cours@teluq.ugam.ca ;
- **Activation du dossier étudiant** : Site web de la Télug/Menu de gauche/Activer le dossier étudiant. Si votre dossier n'est pas activé ou si vous éprouvez des difficultés à y accéder, veuillez contacter le support technique à l'adresse suivante : support@teluq.quebec.ca ;
- **Modification de vos coordonnées (adresse, courriel, téléphone)** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Transactions en ligne/Modifier mes coordonnées ;
- **Paiement de frais (scolarité ou autres)** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Transactions en ligne/Consulter et payer mon compte/Paiement de facture»
- **Réinscription en ligne** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Transactions en ligne/Me réinscrire ;
- **Remise des travaux notés** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Cours/Dépôt des travaux ;
- **Report d'examen** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Transactions en ligne/Modifier la date d'examen ;
- **Report de cours** : Dossier étudiant/Menu de gauche/Transactions en ligne/Reporter la date de fin de mon cours.

Quelques numéros de téléphone utiles.

- **Report d'examen** : 418-657-2747 (région de Québec) ou 1-800-665-4333, poste 5327.
- **Report de cours** : 418-657-2747 (région de Québec) ou 1-800-665-4333, poste 5327.

Annexe B - CONSIGNES PARTICULIÈRES

1) AIDES FINANCIÈRES AUX ÉTUDES

Nous expédierons tous les **Formulaires d'autorisation d'Avances de fonds** par courriel à nos étudiants qui possèdent une adresse de courriel ou via un transporteur privé pour tous ceux qui n'en possèdent pas.

Nous expédierons tous les « **Certificats de garantie** » via un transporteur privé.

Pour nous expédier vos **Formulaires d'avance de fonds signés**, veuillez utiliser l'une des possibilités suivantes :

- Nous la transmettre via un transporteur privé ;
- Nous la remettre en main propre en la déposant au comptoir visiteur à notre bureau de Québec ;
- La déposer dans la chute de courrier de nos bureaux de Montréal (Direction des ressources matérielles, services de messagerie, étage : Rez-de-Jardin, entre 8h30 et 16h30 du lundi au vendredi). Elle nous sera acheminée par courrier interne.

Nous sommes en discussion avec le MELS afin d'obtenir l'autorisation d'utiliser le courriel ou le fax pour toute correspondance.

2) CHANGEMENT D'ADRESSES POSTALES, D'ADRESSES DE COURRIEL ET DE NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Si vous nous avez déjà fait parvenir vos changements de coordonnées **par la poste, par courriel ou par téléphone** depuis le 6 juin dernier et que celles-ci n'apparaissent pas sur votre portail étudiant, nous vous invitons à les faire à nouveau via votre espace « Dossier étudiant ».

Veillez noter que tous les changements de coordonnées que vous nous signalerez via votre espace « Dossier étudiant » seront traités dans un délai de 24 heures.

3) INSCRIPTIONS

À moins que votre cours ne soit complètement numérique (site web), toute la **Documentation pédagogique** nécessaire à sa poursuite vous sera expédiée via un transporteur privé, que vous résidiez au Québec, au Canada et ou à l'étranger.

Il est à noter que vos confirmations d'inscriptions et les lettres de tutorat ne vous seront transmises par la poste que si elles sont accompagnées d'une documentation pédagogique. Nous vous invitons à consulter votre espace « Dossier étudiant » pour connaître les cours auxquels vous êtes inscrits et les personnes tutrices ou chargées d'encadrement qui vous ont été assignées.

Prenez note également que vous pouvez accéder à vos cours en ligne sept (7) jours ouvrables avant la date prévue de début de ce cours.

4) RELEVÉS DE NOTES ET ATTESTATIONS D'ÉTUDES

Tous les **relevés de notes et attestations d'études** seront retenus jusqu'à nouvel ordre.

Vous pourrez cependant avoir accès à vos relevés de notes via votre espace « Dossier étudiant » en sélectionnant « Transactions en ligne/cours » sous le menu de gauche.

Pour toute urgence, veuillez nous transmettre un courriel à l'adresse courriel jjackson@teluq.ugam.ca, en précisant votre numéro d'étudiant, le numéro de programme désiré ainsi que votre adresse postale.

5) SÉANCE D'EXAMEN DU 18 JUIN 2011

La séance d'examen du 18 juin 2011 **se tiendra comme prévu**. Nous vous invitons à utiliser l'icône « **Alerte Examen** » sur notre site web pour connaître les directives de dernières minutes que nous aurions à vous transmettre.

6) TESTS DE CLASSEMENT EN ANGLAIS OU EN ESPAGNOL

Si le conflit perdure, nous vous contacterons afin d'établir avec vous le meilleur mode d'expédition de votre test de classement.

Vous pouvez nous faire parvenir vos tests de classement d'anglais ou d'espagnol en suivant les consignes spéciales concernant la transmission de documents à la Télé-université (voir annexe C).

7) TRAVAUX NOTÉS :

Nous favorisons la voie numérique pour la transmission des travaux pratiques à vos personnes tutrices ou chargées d'encadrement. Pour ce faire, vous devez utiliser l'outil « Dépôts des travaux notés » disponibles depuis le début du trimestre d'été ou, encore, suivre les directives spécifiques prévues dans chaque cours.

Annexe C - CONSIGNES GÉNÉRALES POUR NOUS TRANSMETTRE DES DOCUMENTS

Si vous ne pouvez attendre la fin du conflit à Postes Canada pour nous transmettre un document, nous vous invitons à utiliser un ou l'autre des moyens suivants :

- a. Nous le transmettre via un transporteur privé ;
- b. Nous le transmettre par courriel en numérisant toutes les pièces requises ;
ATTENTION : si vous optez pour ce moyen, **NE PAS** nous transmettre à nouveau ce document par un autre moyen. Veuillez **CONSERVER VOS ORIGINAUX** jusqu'à ce que vous ayez reçu une réponse de notre part.
- c. Nous le transmettre par fax en vous assurant que toutes les pièces sont parfaitement lisibles :
ATTENTION : si vous optez pour ce moyen, **NE PAS** nous transmettre à nouveau ce document par un autre moyen. Veuillez **CONSERVER VOS ORIGINAUX** jusqu'à ce que vous ayez reçu une réponse de notre part.
- d. Nous le remettre en main propre en le déposant au comptoir visiteur de notre bureau de Québec ;
- e. En le déposant dans la chute de courrier de nos bureaux de Montréal (Direction des ressources matérielles, services de messagerie, étage : Rez-de-Jardin, entre 8h30 et 16h30 du lundi au vendredi). Elle nous sera acheminée par courrier interne.