

La lutte des tuteurs et tutrices contre les dérives de l'Université TÉLUQ

La TÉLUQ effectue présentement une restructuration signifiant la fin de son modèle basé sur le suivi pédagogique individualisé des tuteurs experts de la formation à distance. Depuis 2016, cette restructuration a provoqué la mise à pied de plusieurs de ces enseignants d'expérience, les tâches qu'ils effectuaient jusqu'ici ayant d'abord été transférées à des sous-traitants (Institut MATCI) puis à de nouveaux employés contractuels. Le Syndicat des tuteurs et tutrices de la Télé-université – CSN (STTTU) lutte contre un dévoiement de la mission sociale de cette composante du réseau de l'Université du Québec (UQ), la précarisation des emplois et la diminution du service aux étudiants. C'est l'avenir même de la TÉLUQ qui pourrait être en jeu, à la suite de la mise de côté à la fois de la qualité de l'enseignement supérieur et des normes minimales de respect de ses employés. Cette situation a conduit les tuteurs à la grève générale illimitée, effective depuis le 28 janvier dernier.

Qui sont les tuteurs et tutrices ?

La TÉLUQ est une composante du réseau de l'UQ qui offre des programmes universitaires entièrement à distance. Les professeurs développent d'abord les cours en ligne, aidés par un important service technopédagogique. Ensuite, les étudiants n'ont de contacts pédagogiques qu'avec les tuteurs. Ce sont ainsi les tuteurs qui font l'enseignement spécifique à la TÉLUQ depuis 45 ans, par un encadrement à distance individualisé, pour la vaste majorité des étudiants au 1^{er} cycle.

Les quelque 200 tuteurs ont développé une expertise particulière pour accompagner à distance les étudiants, inscrits en grande partie à temps partiel et de première génération universitaire, conciliant travail/famille/études. C'est une grande expertise qui se perd : les tuteurs actuellement en poste, dont la moyenne d'âge est de plus de 50 ans, comptent environ 14 années d'ancienneté et ont encadré un total de plus de 500 000 étudiants/cours dans leur carrière. Non seulement sont-ils particulièrement expérimentés, mais ce sont des enseignants hautement qualifiés, la très vaste majorité détenant des maîtrises ou doctorats.

La fin de la réorganisation par la sous-traitance : une victoire des tuteurs

En septembre 2016, la TÉLUQ décide de sous-traiter l'enseignement de 4 programmes de langues à une entreprise privée, l'Institut MATCI, mettant abruptement à pied 20 % de leurs tuteurs. Ce sont donc les employés d'un tiers qui sanctionnaient la réussite de ces étudiants, obtenant pourtant un diplôme de la TÉLUQ, faisant craindre pour la réputation de l'Université et la reconnaissance de ses diplômés. En 2017-18, c'était le tiers des étudiants de la TÉLUQ qui étaient ainsi encadrés en sous-traitance.

Nos questions au conseil d'administration (CA) de la TÉLUQ restaient sans réponse. Les membres du CA ignoraient, entre autres, la nature des responsabilités cédées à l'Institut MATCI, si les

politiques de la TÉLUQ étaient appliquées et quels étaient les taux d'échec de ces étudiants. Le *Règlement de Régie interne* de la TÉLUQ établit pourtant que le CA se doit « d'approuver les ententes de partenariat ayant une incidence financière de plus de 500 000 \$ ». La TÉLUQ a versé à l'Institut MATCI des redevances de près de 5 millions de dollars en 2017-2018.

Le 15 août 2018, le nouveau directeur général par intérim a mis fin à ce partenariat, un pas important vers la fin de la sous-traitance de l'encadrement à la TÉLUQ, après une lutte des tuteurs de 2 ans ! Rappelons, outre les nombreux appuis, lettres et manifestations de la part de la communauté universitaire, le point de presse du 18 avril du syndicat avec le député Gabriel Nadeau-Dubois, celui-ci ayant par la suite interpellé la ministre David lors de la période de questions à l'Assemblée nationale. Mme David a ensuite mandaté son ministère pour mener une enquête afin de vérifier si l'Institut MATCI respecte notamment la *Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire*, une enquête toujours en cours, mais dont le rapport préliminaire a conduit à la suspension du directeur général le 27 juillet 2018. La Fédération nationale des enseignantes et enseignants du Québec (FNEEQ) avait déposé le 20 avril de cette même année une requête en Cour supérieure alléguant l'illégalité de l'entente entre MATCI et la TÉLUQ, requête à laquelle s'est jointe la procureure générale du Québec.



La réorganisation par le remplacement des tuteurs : l'enjeu actuel de la négociation

Après l'épisode de la sous-traitance, la TÉLUQ a poursuivi la mise au rancart de ses employés d'expérience par une réorganisation décidée derrière des portes closes, sans consultation avec les autres groupes de l'Université. La réorganisation est consacrée uniquement par la nouvelle convention du Syndicat des professeurs et professeurs de la Télé-université (SPPTU), signée en mai 2017. La direction a même refusé de discuter au CA et en Commission des études des impacts pédagogiques de cette remise en question du modèle d'encadrement. Les tuteurs n'ont appris les importantes mises à pied que cela implique que par un article dans *Le Soleil* en septembre 2017 !

La création d'une première catégorie d'emploi inédite : les nouveaux employés contractuels

Il y a création d'une nouvelle catégorie d'emploi contractuelle dans la convention collective d'une autre unité d'accréditation. Ces « professeurs sous contrat » sont distincts des professeurs réguliers, qui ont toujours existé et qui s'occupent de recherche, du service à la collectivité et du développement des cours. C'est un nouveau poste qui s'apparente beaucoup plus à celui des tuteurs, qu'ils remplacent sans égard à leur ancienneté, qu'à celui des professeurs...

La tâche de cette nouvelle catégorie d'emploi est majoritairement une tâche d'encadrement, ce qui n'a jamais été conventionné comme tâche obligatoire de professeur en 45 ans. Chaque contrat, d'une durée d'un ou deux ans, implique la prise en charge de l'encadrement de plus d'étudiants par année qu'un tuteur à temps plein. Ce sont des emplois précaires plutôt que des postes permanents comme les professeurs. De plus, les critères de scolarité requis sont ceux des

tuteurs, soit une maîtrise, plutôt que ceux des professeurs, pour lesquels un doctorat et des publications sont demandés.

La TÉLUQ transfère à ces nouvelles personnes embauchées le travail des tuteurs qui se dévouent à leur institution depuis 10, 20 ou 30 ans simplement en leur donnant un autre titre : ces « professeurs sous contrat » ont priorité sur les tuteurs pour obtenir le travail d'encadrement. Ceci signifie une perte importante d'expertise en formation à distance.

Le service d'encadrement par les tuteurs est balisé par leur convention collective, en termes de tâches, de suivi, de disponibilité et donc de temps d'encadrement individuel par étudiant. La TÉLUQ n'a pas intégré de telles obligations dans la convention du SPPTU, par exemple quant aux délais de réponse aux étudiants ou de correction. La TÉLUQ impose ainsi une réduction de la flexibilité du service aux étudiants. De plus, la TÉLUQ contourne la convention des tuteurs pour les remplacer par de nouveaux enseignants à qui elle peut imposer une baisse du temps d'encadrement par étudiant.

Les étudiants paient donc les mêmes frais de scolarité pour un service différent, ne serait-ce qu'en terme de durée. Les étudiants sont évalués selon les mêmes critères, peu importe le temps d'encadrement qu'ils obtiennent pour les aider à progresser dans leur cours. La restructuration se fait donc au détriment des besoins de suivi pédagogique personnalisé des étudiants, si essentiel en formation à distance et d'autant plus pour la population étudiante particulière de la TÉLUQ. C'est la mission sociale même de la TÉLUQ quant à la démocratisation de l'enseignement supérieur qui est en jeu si ces étudiants conciliant travail-études-famille ne peuvent plus accéder à la flexibilité et à la disponibilité des tuteurs.



La création d'une deuxième nouvelle catégorie d'emploi : les auxiliaires

Plusieurs postes autrefois dévolus aux tuteurs sont ainsi déjà transférés aux nouveaux contractuels selon la même formule, mais avec une réduction drastique du temps d'encadrement. De plus, la TÉLUQ transférerait aux professeurs réguliers une partie du suivi des étudiants restants en introduisant un morcellement de la tâche d'encadrement inadaptée à l'enseignement à distance.

Les tuteurs ont toujours demandé à ce que les professeurs réguliers encadrent un certain nombre d'étudiants, pour pouvoir améliorer leurs cours et comprendre les défis auxquels font face les étudiants. Or, la TÉLUQ cherche à créer pour eux un « service de correction » en sous-traitant cette tâche importante et liée à l'encadrement dans le contexte particulier de la formation à distance de la TÉLUQ. Tout ceci a été décidé sans consulter ceux qui ont été pendant 45 ans les intervenants auprès des étudiants. Les tuteurs auraient pourtant pu dire que ce projet ne tient pas debout, car les étudiants à distance ont besoin d'un interlocuteur unique avec qui établir un lien de confiance. La création d'une catégorie d'emploi d'auxiliaire ferait perdre la rétroaction détaillée sur les travaux par un enseignant qualifié. À la TÉLUQ, c'est le seul moyen par lequel les étudiants peuvent être en contact avec un expert du domaine puisqu'il n'y a pas de prestation

d'enseignement en ligne ou en classe. Avec le salaire qu'elle offre, la TÉLUQ ne pourra embaucher des gens détenant les qualifications des tuteurs, soit généralement une maîtrise et une expertise dans le domaine ou sur le terrain. Une deuxième attaque à la convention des tuteurs, qui prévoit que cette tâche leur est réservée, à l'exception des professeurs réguliers, est toujours en contestation juridique.

Il s'agit bien d'une différence de vision ou d'une incompréhension du rôle de l'encadrement. Des professeurs ont signé une lettre dans *Le Soleil* soutenant que la grande majorité des étudiants n'ont pas besoin d'un suivi individualisé tel que le prodiguent les tuteurs. Selon eux, les étudiants n'ont besoin que de faire corriger leurs travaux. Une affirmation inquiétante de la part de ceux qui s'offrent pour effectuer ce « suivi des apprentissages » et une autre très bonne raison de consulter ceux qui ont effectué historiquement la quasi-totalité de l'encadrement à la TÉLUQ, soit les tuteurs, qui savent bien que les interactions avec les étudiants sont multiples !

Judiciarisation du conflit

Alors que ces questions sur les conséquences de la réorganisation sur le service aux étudiants demeurent sans réponse, la TÉLUQ prend la voie de l'intimidation juridique. Le syndicat a reçu en janvier 2018 une poursuite en diffamation à la Cour supérieure de 80 000 \$ adressée à la FNEEQ, au Conseil central Québec-Chaudière-Appalaches et au STTTU. Cette poursuite nous reproche, entre autres, d'utiliser les termes « enseignants » et « mises à pied » pour décrire notre situation aux médias. Cette campagne d'intimidation juridique se poursuit même avec la nouvelle direction intérimaire, les montants réclamés ayant augmenté à la suite d'interventions publiques du syndicat. Le STTTU a dû déposer une demande reconventionnelle, alléguant qu'il s'agit là d'une poursuite-bâillon visant à empêcher le syndicat de participer au débat public sur les orientations de l'Université.

De plus, en avril 2019, le Tribunal administratif du travail a reconnu que la TÉLUQ a exercé des représailles pour activités syndicales envers la présidente du STTTU, à la suite de ses dénonciations sur la sous-traitance de l'encadrement. La TÉLUQ tentait de museler la porte-parole du syndicat, qui s'était vu retirer illégalement quatre de ses charges d'encadrement, un fait inusité au sein d'une institution universitaire.

Impasse à la négociation

Les négociations ont débuté en août 2017, en présence d'une conciliatrice du ministère du Travail. À la table de négociation en décembre puis en février, l'employeur proposait aux tuteurs de leur conserver 25 % de l'encadrement, ce total n'incluant même pas les étudiants encadrés en sous-traitance.

Pour tenter de dénouer la situation, la FNEEQ a demandé une rencontre politique avec le directeur général de la TÉLUQ, que ce dernier a déclinée en raison de la présence de la présidente du syndicat. Après plus d'un an de négociation et l'entrée en scène d'un nouveau directeur général par intérim, l'employeur a présenté, en octobre 2018, une offre à toute fin pratique identique à celle déposée en 2017. En confirmant la reprise massive d'étudiants par les professeurs sous contrat et la reprise par les professeurs réguliers d'une partie de l'encadrement induisant la fragmentation de la tâche, cette offre confirmait l'élimination de la grande majorité

des tuteurs ou leur déqualification à un statut de correcteurs. Les tuteurs se sont alors dotés en novembre 2018 d'un nouveau mandat de moyens de pression incluant la grève. Face à des ouvertures de la partie patronale, le syndicat en a suspendu le déclenchement. Or, après des retraits d'engagements et de nouvelles demandes de la part de l'employeur, les tuteurs ont été contraints de déclencher la grève générale illimitée le 28 janvier 2019.

Seulement trois rencontres de négociation ont eu lieu depuis. Elles achoppent toutes sur les mêmes enjeux, le principal étant la préservation des emplois des tuteurs, ce qui est la garantie de la poursuite d'un encadrement de qualité à la TÉLUQ. Le syndicat a démontré une grande ouverture, y compris sur la bonification des pratiques d'encadrement pour améliorer le service aux étudiants, alors qu'aucune augmentation salariale n'est demandée. La TÉLUQ doit redonner aux tuteurs la place centrale qu'ils occupent dans l'institution depuis sa création en 1972. Alors que les négociations piétinent, ce sont 12 000 étudiants qui sont en attente pour obtenir un service d'encadrement de qualité et l'évaluation de la réussite de leurs cours alors que les inscriptions du trimestre d'été ont été réduites de 60 % par rapport à l'été dernier.

La nouvelle direction refuse de prendre en compte les enjeux pédagogiques de la restructuration et de négocier dans le respect de ses tuteurs d'expérience en changeant les mandats à la table de négociation. Avec l'aide de la FNEEQ, le STTTU multiplie toujours les démarches pour faire connaître à la communauté universitaire, à l'UQ et au ministère les dérives appréhendées de cette perte d'expertise en formation à distance et de la diminution du service aux étudiants dans le contexte de la mise en place du eCampus. Le STTTU aurait souhaité de la nouvelle direction davantage de transparence et de collégialité pour retrouver une université axée sur l'encadrement par les tuteurs d'expérience, ce qui a historiquement fait la force de la TÉLUQ.

Les tuteurs et tutrices
 **pour** 
assurer l'avenir de la Télug!