

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 1998-1999

présenté au Conseil d'administration
de l'Université du Québec à Montréal

Bureau de l'ombudsman
Pavillon Maisonneuve, local B-2405
405, boulevard de Maisonneuve Est
Téléphone: (514) 987-3151
Télécopieur: (514) 987-6121
Adresse électronique: ombudsman@uqam.ca

Le 15 octobre 1999

Aux membres du Conseil d'administration
Université du Québec à Montréal

Mesdames,
Messieurs,

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour la période du 1^{er} juin 1998 au 31 mai 1999, tel que le prévoit l'article 2.5 du Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport fait état des demandes d'intervention, plaintes et consultations, formulées par des membres de la communauté universitaire. Certaines problématiques ont été plus amplement décrites, elles requièrent une attention particulière. C'est dans cette perspective que dix recommandations vous sont soumises.

Malgré les difficultés qui persistent à l'Université, j'ai eu le plaisir de constater que plusieurs personnes, la majorité sans doute, continuent à s'investir, au quotidien, pour assurer la réalisation de notre objectif: la réussite des étudiantes et des étudiants de l'UQAM.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce rapport et je vous prie d'agréer, Mesdames et Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Me Pierre-Paul Lavoie
Ombudsman

PPL/cp

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.	6
1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau.	8
1.1 Le mandat de l'ombudsman.	8
1.2 Le fonctionnement du bureau.	9
1.3 Activités externes	11
2. Retour sur le rapport annuel 1997-1998.	11
3. Bilan des plaintes et des consultations.	16
3.1 Survol des demandes.	16
. Motifs variés.	23
. L'encadrement administratif et les services directs aux étudiantes et aux étudiants.	24
. La perception des frais de scolarité.	24
. L'évaluation des études.	26
. L'inscription	30
. La réglementation	30
3.2 Problématiques particulières.	31
3.2.1 Utilisation des "nouvelles" technologies de l'information.	31
3.2.2 Le service à la clientèle étudiante	35
3.2.3 L'abus de pouvoir	37
3.2.4 L'information	41
4. Conclusion	42
5. Sommaire des recommandations.	43

6. Annexes

Annexe 1 – Mandat de l'ombudsman.	45
Annexe 2 – Dépliant.	47
Annexe 3 – Définition des termes pour la classification des requêtes	49

7. Tableaux

Tableau 1 – Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.	17
Tableau 2 – Les usagères et les usagers 1998-1999.	20
Tableau 3 – Nature des dossiers traités.	21
Tableau 4 – Nature des plaintes et des consultations	22
Tableau 5 – Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles	23

Note Dans les cas où des situations singulières sont présentées dans ce rapport, le masculin a été utilisé de façon indifférenciée en vue de respecter au maximum l'anonymat des personnes en cause.

"Si d'autres vous surpassent en science, en grâce, en force, en fortune, vous avez des causes tierces à qui vous en prendre, mais de leur céder en fermeté d'âme, vous n'avez à vous en prendre qu'à vous."

Montaigne

Introduction

Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 1998 au 31 mai 1999. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement du bureau. Un état des principales activités externes reliées aux fonctions de l'ombudsman clôt ce chapitre.

Un retour sur le rapport annuel de l'an dernier fait l'objet de la deuxième partie. Suite à la présentation du rapport au Conseil d'administration de l'UQAM à l'automne 1998, des membres ont exprimé le désir que l'ombudsman prenne part au suivi des recommandations. C'est ainsi que je fais état des démarches que j'ai entreprises principalement pour assurer une bonne diffusion du document visant une meilleure information et appropriation du contenu du rapport. Tout en reconnaissant que c'est à la direction de l'Université de mettre en oeuvre, si elle le juge ainsi, les recommandations de l'ombudsman et que c'est au Conseil d'administration d'évaluer en dernier essor les suites à donner au rapport de l'ombudsman, j'ai estimé que je devais soumettre ma réflexion quant aux actions qui ont été prises ou qui ne l'ont pas été dans la foulée de certaines recommandations suggérées.

Le bilan des plaintes et consultations fait l'objet de la troisième partie. Dans un premier temps, en plus d'un aperçu statistique des demandes traitées, un large portrait est dressé des principaux sujets qui ont fait l'objet des demandes soumises au cours de l'année. Par la suite, des problématiques qui ont nécessité une intervention plus approfondie sont décrites. Il s'agit de l'utilisation des "nouvelles" technologies de l'information, du service à la clientèle, de l'abus de pouvoir et de l'information disponible à l'Université. Ce regard sur les

dossiers soumis à mon attention m'amène à proposer neuf recommandations.

Pour conclure ce rapport annuel, la 10^e recommandation réitère la suggestion déjà soumise l'an dernier quant au suivi qui devrait être apporté aux recommandations.

Précisons, avant d'aller plus loin, que ce document ne se veut pas une description négative de notre Université. Tout n'y est pas noir. On y travaille, on y étudie, cela fonctionne et même très bien, généralement. Il ne faut donc pas le lire comme faisant état de la situation générale de l'Université, mais plutôt comme une démarche visant à identifier certaines problématiques et à suggérer des pistes de redressement dans une perspective de l'amélioration continue de l'Université. Il est possible que ce document soit perçu comme une critique du système, de pratiques de gestion et d'habitudes. Si tel est le cas, je souhaite que cette critique soit vue comme positive et respectueuse des membres de la communauté universitaire de l'UQAM.

1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau

1.1 Le mandat de l'ombudsman

Sous l'autorité du Conseil d'administration et conformément au Règlement no 16 de l'UQAM (annexe 1), l'ombudsman reçoit les plaintes des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés par les mécanismes administratifs de l'Université ou victimes de discrimination ou de toute autre forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions. L'expression "communauté universitaire" est interprétée largement; ainsi les demandes des personnes qui étudient ou qui travaillent à l'UQAM sont étudiées mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui peuvent avoir un lien, même ténu avec l'Université, par exemple: des diplômées et des diplômés, des ex-étudiantes et des ex-étudiants, des personnes qui se sont vu refuser un emploi ou l'accès à un de nos programmes universitaires, un parent d'une étudiante ou d'un étudiant, etc.

L'ombudsman peut agir à titre de médiateur dans les conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officières, des officiers de l'Université. Informellement l'ombudsman agit quasi quotidiennement comme médiateur afin de favoriser des solutions négociées par les personnes impliquées dans un litige. Dans ces cas, l'ombudsman oeuvre à bien cerner la problématique et à favoriser l'émergence d'une solution acceptable pour les parties.

Dans le cadre de son mandat l'ombudsman jouit d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil d'administration de l'Université. L'ombudsman doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes qui font appel à lui.

Il me semble important de communiquer à la communauté universitaire que le recours à l'ombudsman permet à une "personne ordinaire" d'intervenir pour régler des problèmes causés par l'action ou l'inaction des "décideurs". De nos jours où les gens se sentent impuissants vis-à-vis les pouvoirs et les systèmes bureaucratiques, l'ombudsman est un moyen accessible d'intervenir. Bien que ce dernier ne possède qu'un pouvoir moral, il demeure que dans la très grande majorité des cas, ses recommandations ont amené les personnes responsables à prendre les mesures nécessaires pour que justice et équité soient rétablies et qu'elles agissent correctement dans le cadre de leur mandat.

Ainsi, l'ombudsman contribue à la vie démocratique de l'université qui se reflète notamment par le respect des personnes, le traitement équitable des problèmes, la transparence et l'imputabilité.

1.2 Le fonctionnement du bureau

L'ombudsman doit faire preuve de vigilance quant à l'organisation du bureau pour assurer l'autonomie de fonctionnement (personnel, bureau, budget, etc.) afin de présenter une garantie formelle supplémentaire de sa neutralité. Il en va de la crédibilité nécessaire à son intervention, à l'assurance des usagères et des usagers qu'ils sont traités équitablement.

Le bureau compte deux ressources à temps plein, soit l'ombudsman et une secrétaire de direction. Au cours de l'année notre bureau a été situé à la Place Dupuis, au Pavillon de l'Éducation et depuis le mois de septembre 1999, il est aménagé au Pavillon Maisonneuve. Ces déplacements ont pu causer quelques incon vénients aux personnes qui voulaient consulter l'ombudsman d'une façon urgente; à ma connaissance cela n'a cependant pas occasionné de problèmes majeurs. Le nouvel emplacement de notre bureau ainsi que son aménagement améliorent la discrétion et l'accessibilité. Les personnes qui désirent consulter l'ombudsman peuvent le faire par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courrier électronique ou en se présentant au bureau, avec ou sans rendez-vous.

Dans son action quotidienne l'ombudsman répond prioritairement aux demandes qui lui sont adressées; il a également voulu mieux faire connaître ses services, il s'agit là d'un objectif prioritaire. Les services de l'ombudsman sont notamment présentés dans l'annuaire, l'agenda et le site web de l'UQAM. Avec l'assistance du Service de graphisme de l'UQAM nous avons publié un dépliant qui décrit nos services (annexe 2). Pour une meilleure distribution, ce dépliant est désormais inséré dans l'agenda UQAM qui est publié à 35,000 exemplaires. L'ombudsman a accordé des entrevues dans divers médias. Il a rencontré à quelques reprises des représentantes et des représentants des associations étudiantes et des membres de la direction pour les saisir de problématiques vécues à l'UQAM et également échanger avec eux quant au rôle de l'ombudsman et des services que son bureau peut rendre. Au cours de l'année qui vient, l'ombudsman continuera de s'efforcer à faire connaître sa fonction et assure les membres de la communauté de l'UQAM de son intérêt à

échanger avec eux notamment quant aux services qu'il peut rendre et à ses recommandations.

1.3 Activités externes

Mes fonctions exigent tout d'abord le traitement des demandes soumises par les membres de la communauté uquamienne. Je crois également qu'il est impératif de faire connaître les fonctions de l'ombudsman à l'extérieur, trouver des moyens de ressourcement et représenter l'UQAM dans le milieu des ombudsmans. Ainsi, durant l'année, j'ai participé activement au regroupement des ombudsmans des universités du Québec. Ce qui m'a permis des échanges constants et fructueux avec mes collègues des autres universités. J'ai participé également à l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada ainsi que l'Association des ombudsmans canadiens qui réunit les ombudsmans oeuvrant dans le domaine public.

J'ai eu l'occasion d'agir comme personne-ressource auprès de gens qui s'intéressent à la fonction d'ombudsman. J'ai eu le plaisir d'être conférencier, représentant le milieu universitaire, au premier Congrès des ombudsmans et responsables de plaintes du secteur public du Québec qui s'est tenu au mois de décembre 1998.

2. Retour sur le rapport annuel 1997-1998

Bien que la résolution du Conseil d'administration, relative au rapport annuel 1997-1998, demande formellement à la direction de l'Université de faire rapport au Conseil des suites qui ont été données aux recommandations, des membres du Conseil ont exprimé le désir

que l'ombudsman assure également le suivi de ses recommandations. C'est dans ce cadre que j'effectue ce retour sur le rapport de l'an dernier.

Pour assurer une prise en charge des suites à donner aux recommandations, l'ombudsman a pensé qu'il fallait faire connaître son rapport en s'assurant d'une bonne diffusion. Pour se faire plusieurs copies furent rendues disponibles pour l'ensemble de la communauté universitaire. Plus spécifiquement toutes les unités académiques et administratives concernées par les recommandations ont reçu une copie ainsi que les associations étudiantes. Des entrevues ont été accordées à divers médias pour présenter le rapport.

Dans la foulée de la présentation du rapport annuel au Conseil d'administration, l'ombudsman a participé à plusieurs réunions. J'ai notamment rencontré les directeurs de départements, le comité de régie du Vice-rectorat à la formation, le comité de régie du Registrariat ainsi que plusieurs membres de la direction et des directeurs de services directement concernés par les recommandations. Des rencontres ont eu lieu avec des représentants étudiants et j'ai eu l'occasion de discuter spécifiquement des suites accordées aux recommandations au Comité de la vie étudiante. Les membres de ce Comité ont démontré un vif intérêt pour le rapport de l'ombudsman. Notamment le caractère récurrent de certaines problématiques a retenu leur attention ainsi que les moyens d'assurer la mise en œuvre d'un suivi efficace du rapport. L'ombudsman estime que le Comité de la vie étudiante peut constituer un lieu privilégié où les suites données au rapport annuel pourraient être évaluées, tout

en reconnaissant que c'est au Conseil d'administration de l'Université, en dernier essor, d'effectuer cette évaluation, puisque c'est à cette instance qu'est présenté le rapport annuel.

D'ailleurs le Conseil a déjà eu l'occasion de se pencher sur cette question à sa réunion du 26 avril dernier où la direction a déposé un rapport d'étape faisant état des mesures prises à ce jour dans les différents vice-rectorats concernés. Ce document est explicite. Un bilan final, concernant les recommandations du rapport annuel 1997-1998, devrait être présenté au Conseil par la direction de l'Université, à l'automne 1999.

Pour ma part, sans présenter un bilan exhaustif, j'aimerais soumettre les commentaires suivants: plusieurs recommandations du rapport annuel n'appelaient pas de solutions immédiates mais plutôt une prise de conscience en vue de l'amélioration de processus continus. D'autres suggéraient l'enclenchement de réflexions, de recherches et de discussions dans une perspective à plus long terme. Pour plusieurs aspects des travaux ont débuté.

J'ajouterai qu'en ce qui concerne la recommandation no 1, relative aux délais de remise de notes et des évaluations des mémoires et des thèses, il est clair que la situation ne s'est guère améliorée malgré la sensibilisation, les invitations et les rappels. S'il fallait encore s'en convaincre on n'a qu'à lire cet extrait d'un rapport du Registrariat concernant les délais de remise de notes pour la session d'hiver 1999:

"Remise des notes

Hiver 1999

Faits saillants

- Une semaine après la date prévue au calendrier universitaire, seulement 25% des notes ont été traitées au registrariat (elles le sont au maximum 24 heures après la réception des bordereaux);
- Deux semaines après cette date, 58% des notes sont traitées;
- Trois semaines après la date de remise, 84% des notes ont été traitées;
- Les premières unités à avoir complété l'opération l'ont fait trois semaines après la date officielle de remise de notes;
- Au 3 juin 1999, six unités ont remis toutes leurs notes et dix-sept en ont remis 90% et plus;
- À cette même date, il manque encore entre 10 et 20% des notes dans sept départements et il en manque entre 20 et 30% dans cinq départements;
- Toujours au 3 juin, il manque 36% et 38% des notes dans deux départements;
- Enfin, à cette date, près de 58% des résultats manquaient dans une unité."

Il s'agit d'une situation endémique à un point tel qu'on semble la prendre pour acquise, qu'il n'y a pas grand-chose à faire! Fatalisme? Résignation? Indifférence? Je suis devenu persuadé qu'en l'absence de mesures administratives plus coercitives, la situation demeurera inchangée. Ce qui est inacceptable. Il faut poursuivre la sensibilisation...mais il faut plus.

Quant à la recommandation no 12 relative aux arrangements financiers, l'ombudsman est étonné, compte tenu de ce qui avait été décrit dans son rapport annuel, de lire dans le rapport de mi-année déposé au Conseil d'administration: "maintien des pratiques par les services financiers." (...)

Quant à la recommandation no 16, relative à l'adoption de la Charte des droits des étudiantes et des étudiants, je me réjouis que la Commission des études ait mis sur pied un groupe de travail qui a pour mandat d'élaborer un projet de politique en ce sens. Je réitère toute l'importance qu'accorde l'ombudsman à l'adoption d'un tel document où les droits reconnus à une formation universitaire de qualité, à la participation à la vie universitaire, à une information complète et à un environnement sain, favorisent l'établissement d'un juste équilibre avec les responsabilités imposées aux étudiantes et aux étudiants.

Finalement, quant à la recommandation no 17 relative à l'opportunité d'adopter un Code de déontologie, et bien pour dire vrai, la mesure prise à ce jour: "collecte d'information et réflexion entreprise en ce sens au Service des ressources humaines, telle qu'elle apparaît au rapport de mi-année présenté au Conseil, m'apparaît bien timide. Le sujet est vital. Il est délicat, mais on ne doit pas le laisser en suspens. On pourrait facilement s'en convaincre en lisant par exemple: La folie de Valery Fabrikant, une analyse sociologique de Mathieu Beauregard parue chez l'Harmattan en 1999. Ou bien relire deux articles récents parus dans La Presse du 4 septembre dernier sous la plume d'André Pratte: "Pas de plagiat à Concordia" et "Qu'a-t-on appris de l'affaire Fabrikant?".

3. Bilan des plaintes et consultations

3.1 Survol des demandes

Le nombre de dossiers ouverts en 1998-1999 s'élève à 645. Cela représente 7 cas de plus que pour l'année précédente. Le tableau no 1 réfère à l'évolution du nombre de dossiers et de leur traitement depuis 1973. On peut notamment constater qu'il y a eu 13 plaintes de plus que l'année précédente et 6 dossiers de consultation de moins.

Tableau 1

APERÇU DES STATISTIQUES COLLIGÉES DEPUIS 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL			ÉTUDIANTS INSCRITS SESSION D'AUTOMNE	% D'ÉTUDIANTS
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	PLAINTES	CONSULTATIONS	PLAINTES ET CONSULTATIONS		
1973-74	9	31	46	86	39	125	10 400	1,20
1974-75	4	89	72	165	85	250	16 830	1,49
1975-76	6	69	68	143	89	232	13 958	1,66
1976-77	4	68	61	133	53	186	13 021	1,43
1977-78	3	83	94	180	61	241	14 508	1,66
1978-79	10	71	87	168	40	208	16 188	1,28
1979-80	6	85	105	196	58	254	18 057	1,41
1980-81	4	89	116	209	78	287	21 691	1,32
1981-84	-	-	-	-	-	0	-	-
1984-85	13	20	35	68	29	97	32 048	0,30
1985-86	20	31	33	84	38	122	35 694	0,34
1986-87	39	55	42	136	49	185	36 750	0,50
1987-88	50	68	39	157	91	248	36 205	0,68
1988-89	38	48	45	131	96	227	36 917	0,61
1989-90	37	48	54	139	110	249	36 867	0,68
1990-91	17	35	61	113	180	293	38 779	0,76
1991-92	4	45	60	109	279	388	40 788	0,95
1992-93	14	11	40	65	468	533	42 685	1,25
1993-94	11	13	22	46	497	543	41 681	1,30
1994-95	16	5	21	42	528	570	39 852	1,43
1995-96	4	3	6	13	433	446	39 448	1,13
1996-97	14	44	32	90	426	516	38 493	1,34
1997-98	45	29	68	142	496	638	37 386	1,71
1998-99	66	35	54	155	490	645	37 123	1,74

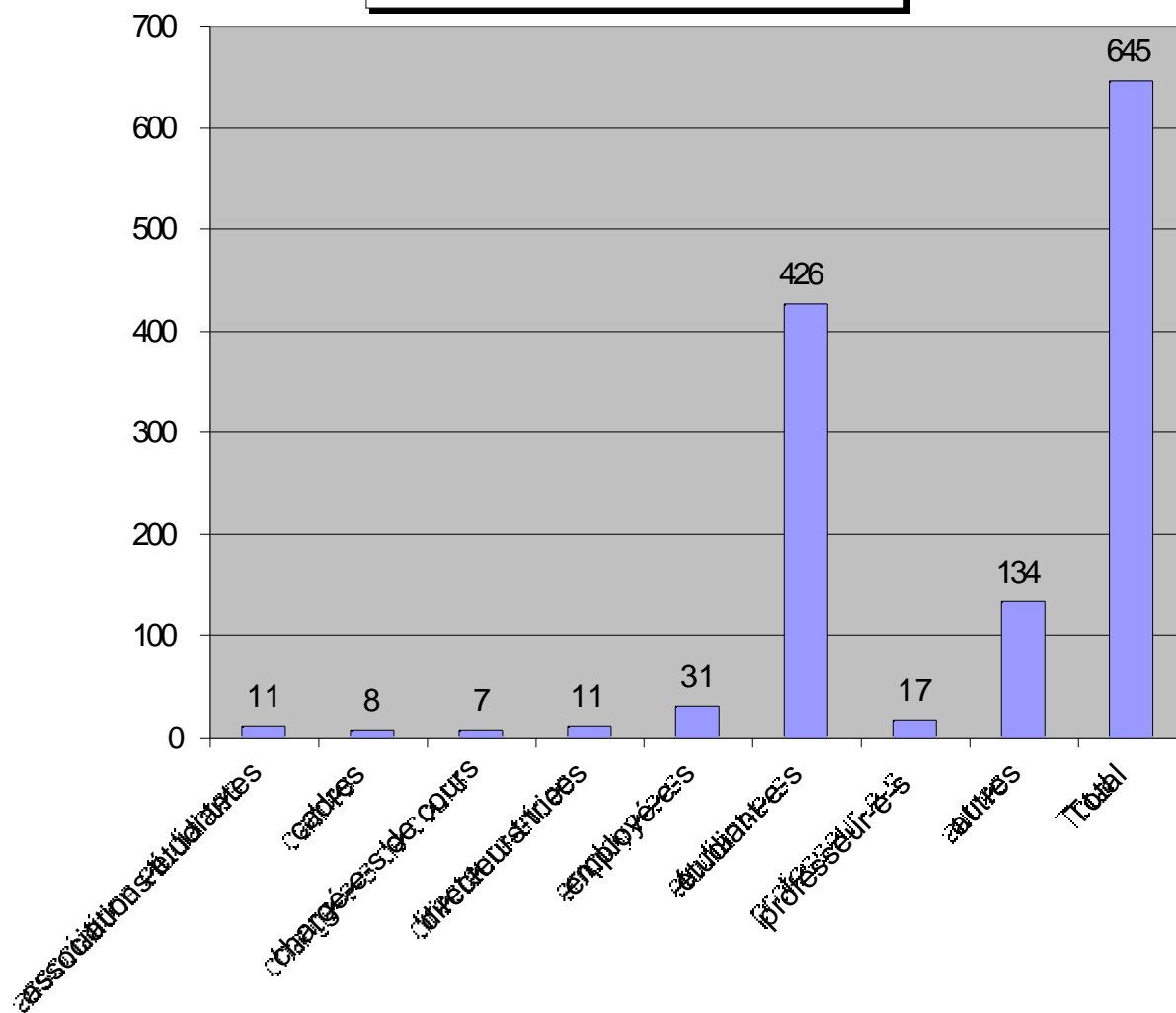
Comme le démontre le tableau no 2, la clientèle du bureau de l'ombudsman est constituée dans une très large mesure d'étudiantes et d'étudiants. Cette situation s'explique notamment du fait que la très grande majorité des autres membres de la communauté universitaire: enseignantes, enseignants et employées, employés, sont protégés par des conventions collectives ou des protocoles de travail. Il est intéressant de souligner que la clientèle étudiante représente 1,74% des étudiantes et des étudiants qui étaient inscrits à l'automne 1998. Il s'agit du plus fort pourcentage depuis 1973.

Les personnes autres que les étudiantes et les étudiants qui ont consulté l'ombudsman, représentent environ le quart de la clientèle. Il s'agissait dans bien des cas de consultations de personnes enseignantes, enseignants, employées, employés, représentantes et représentants d'associations étudiantes, s'interrogeant principalement sur la réglementation, les pratiques administratives, les conditions de travail et l'existence de recours.

Dans un climat social parfois tendu force est de constater que les clients qui se présentent à mon bureau sont souvent en colère et frustrés. Ils sont parfois hostiles et furieux. D'autres ont des problèmes financiers importants. D'autres ont des problèmes de santé mentale. La tension peut être grande au bureau de l'ombudsman. Je signale cela parce qu'il me semble que ce que nous vivons à notre bureau n'est que le reflet de ce qui se passe dans les autres unités de l'Université, surtout celles qui sont en contact avec un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants. Ce phénomène de la tension grandissante m'a été signalé notamment par plusieurs employées et employés de soutien et certaines enseignantes et

certains enseignants. Ceci mériterait qu'on s'y attarde, particulièrement aux Services aux étudiants, au Service des ressources humaines et au Service de la prévention et sécurité.

Tableau 2
Les usagers-ères 1998-1999



La terminologie employée pour la classification des requêtes est la même depuis plusieurs années et permet d'établir des statistiques sur une base pluriannuelle. On retrouvera la définition de ces termes à l'annexe 3. Comme le démontre le tableau no 3, le volume des

consultations est important par rapport au nombre de plaintes formelles. Cet état de fait reflète moins l'importance des problèmes rencontrés que la façon dont la recherche de solution est conduite. En effet, dans un très grand nombre de consultations, le rôle de l'ombudsman consiste à convaincre des personnes de revoir leurs décisions de façon à ce que des solutions soient trouvées dans un contexte de règlement à l'amiable plutôt que d'une intervention formelle. Il y a tout lieu d'être satisfait que la grande majorité des situations trouvent un règlement de cette façon.

Une portion importante de ces dossiers de consultations consiste à donner de l'information aux membres de la communauté universitaire. Quel règlement s'applique à telle circonstance? Comment agir? Qui voir? Plusieurs enseignantes et enseignants m'ont consulté à titre préventif, pour discuter des décisions qu'ils s'apprêtaient à prendre, parfois dans des dossiers fort délicats. J'encourage cette approche, qui n'engage à rien, mais qui peut éviter que des situations s'enveniment.

Tableau 3

NATURE DES DOSSIERS TRAITÉS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (490)	P L A I N T E S (155)			T O T A L (645)
	NON RECEVABLES (66)	NON FONDÉES (35)	FONDÉES (54)	

Les tableaux 4 et 5 traitent de la nature des plaintes et des consultations, du sort que les plaintes ont connu et de la répartition des dossiers selon les clientèles.

Tableau 4

NATURE DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 1998-1999

Plaintes et Consultations	Plaintes <i>non recevables</i>	Plaintes <i>fondées</i>	Plaintes <i>non fondées</i>	Consultations	Total
Admission	2	1	1	31	35
Aide financière	1	0	1	8	10
Différend	0	0	0	4	4
Émission du grade	0	4	0	5	9
Encadrement administratif et les services directs aux étudiantes et aux étudiants	11	12	8	69	100
Évaluation des études	6	4	7	66	83
Exclusion	0	0	0	8	8
Harcèlement - Discrimination	6	3	1	12	22
Infractions de nature académique	0	0	0	7	7
Inscription et SIT	9	6	4	44	63
Motifs variés	13	2	3	106	124
Perception des frais	11	20	9	54	94
Qualité de l'enseignement	4	0	0	1	5
Reconnaissance d'acquis	0	0	0	6	6
Réglementation	0	0	0	51	51
Stages	0	1	0	7	8
Test de français	3	1	1	11	16
TOTAL	66	54	35	490	645

Tableau 5

RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS
SELON LES CLIENTÈLES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 1998-1999

Objet	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Autres	Total
Admission	14	7	0	14	35
Aide financière	5	3	0	2	10
Différend	0	1	0	34	4
Émission du grade	6	0	0	3	9
Encadrement administratif et les services directs aux étudiantes et aux étudiants	53	32	11	23	100
Évaluation des études	58	12	1	12	83
Exclusion	2	2	0	4	8
Harcèlement - Discrimination	14	1	2	5	22
Infractions de nature académique	5	0	1	1	7
Inscription et SIT	52	3	0	8	63
Motifs variés	32	4	2	86	124
Perception des frais	51	13	8	22	94
Qualité de l'enseignement	5	0	0	0	5
Reconnaissance d'acquis	4	1	1	0	6
Réglementation	12	1	4	34	51
Stages	7	0	0	1	8
Test de français	15	0	0	1	16
TOTAL	335	61	30	219	645

Sous le chapitre "motifs variés", 124 dossiers ont été ouverts. Ici se retrouvent les dossiers qui ne se rangeaient pas dans les autres catégories. Nous y retrouvons des dossiers de toutes sortes, tels que:

vols, voies de fait, utilisation de l'internet et du courrier électronique, bourses d'excellence, contrats de travail, paroles et comportements qui ont blessé, atteintes à la réputation, protection des données confidentielles, résidences universitaires, demandes diverses relatives au fonctionnement de l'Université, etc.

Sous le chapitre "encadrement administratif et les services directs aux étudiantes et aux étudiants", 100 dossiers ont été ouverts comparativement à 88 l'an dernier. Un grand nombre de ces dossiers touchent à des questions qui correspondent à des éléments déterminants dans le cheminement académique des étudiantes et des étudiants: reconnaissance d'acquis, inscription à des cours, gestion du dossier pédagogique, attestations, ententes interuniversitaires, cours hors programme, changement de programme, etc. Au chapitre de "l'encadrement administratif" on retrouve également des questions comme: l'attestation de résidence, les programmes d'échange, la situation des personnes réfugiées, la gestion du dossier académique, les demandes d'absence, etc.

La "perception des frais de scolarité" a fait l'objet de 94 dossiers. De ce nombre, 26 dossiers sont relatifs à des demandes d'arrangement financier; ce sont des dossiers toujours difficiles. Ici, souvent les intérêts de l'Université et ceux des étudiantes et des étudiants ne sont pas convergents. L'Université fait face aux difficultés financières que nous connaissons et les comptes en souffrance sont nombreux. Par ailleurs, des étudiantes et des étudiants sont parfois carrément en situation de pauvreté; ils ne peuvent pas payer la totalité des frais demandés au moment où ceux-ci sont réclamés. Ils ne peuvent plus s'inscrire, ne terminent pas leur programme et ne peuvent pas

toujours payer. Cul-de-sac. Tout en reconnaissant les contingences de l'administration, je m'interroge toujours sur l'opportunité, non seulement académique mais aussi administrative, de bloquer le cheminement d'une étudiante ou d'un étudiant dans un programme pour des raisons financières. S'il n'est plus étudiant ou étudiante, l'Université perd généralement le solde dû mais également la subvention rattachée à cette étudiante ou à cet étudiant... C'est pourquoi les arrangements financiers devraient selon moi être favorisés afin de permettre, si possible, la diplomation. Agissant ainsi, nous serions mieux en accord avec notre mission de formation mais également, les chances de recouvrement des sommes en souffrance seraient, me semble-t-il, améliorées.

Toujours au chapitre de la perception des frais, la gestion des assurances pour les étudiantes et les étudiants étrangers et les frais majorés pour les étudiantes et les étudiants canadiens, non résidents du Québec, ont continué comme pour l'an dernier à soulever beaucoup de questions chez les étudiantes et les étudiants visés. La réglementation gouvernementale appliquée à l'UQAM est complexe et parfois tatillonne. Elle est mal connue. On m'affirme qu'il est très difficile, ici à l'UQAM, d'assouplir l'application des règles, de faire des exceptions, les contrôles des représentantes et des représentants du ministère de l'Éducation, seraient très minutieux...

Des étudiantes et des étudiants qui n'acquittent pas le compte en souffrance ne peuvent pas s'inscrire. Les étudiantes et les étudiants qui ne se réinscrivent pas à une session ne reçoivent pas de relevé d'inscription-facture. Après un an, le compte en souffrance est remis à une agence de recouvrement. La trésorerie de l'UQAM envoie un

dernier avis avec un délai de 10 jours pour payer. La procédure appliquée ne permet plus aucun arrangement: ou vous payez la totalité ou le dossier est transféré à l'agence de recouvrement. Il me semble que cette procédure pose deux problèmes:

1° L'absence d'avis pendant une année;

2° L'impossibilité d'arrangement financier.

À ma connaissance dans l'ensemble des secteurs économiques, il existe des rappels de compte - 30 jours - 60 jours - 90 jours. Pourquoi priver l'étudiante, l'étudiant et l'Université (qui paie des frais de perception) d'un arrangement qui pourrait être profitable pour tous? En conséquence, je recommande:

Recommandation no 1:

Que pour les comptes en souffrance, l'Université instaure un système de rappel.

Recommandation no 2:

Que la possibilité d'arrangements financiers soit offerte même après l'avis final, avant le transfert à une agence de recouvrement.

Au chapitre de "l'évaluation des études", 83 dossiers ont été ouverts. L'année précédente nous avons traité 115 requêtes sous ce chapitre. Souhaitons que cette diminution des demandes démontre l'amorce d'un changement. Cependant, il est malheureux de constater que

l'objet des plaintes sont les mêmes que par les années passées; particulièrement pour les délais de remises de notes et des évaluations de mémoire et de thèse, la qualité des ententes d'évaluation notamment pour le travail de groupe, l'évaluation des stages. Ainsi, il me semble que les efforts déployés par le Vice-rectorat à la formation et les unités académiques dans la foulée des recommandations du rapport de l'an dernier quant à ces sujets, doivent se poursuivre.

Lors de l'étude de dossiers relatifs à l'évaluation, plusieurs enseignantes et enseignants m'ont fait part du nombre grandissant d'étudiantes et d'étudiants qui ne sont pas adéquatement préparés aux études universitaires. Les difficultés de ces étudiantes et ces étudiants se révèlent notamment lors de l'évaluation. Les notes sont anormalement basses, des moyennes cumulatives très faibles, 1/4.3 par exemple, ont été constatées dans certains cas après trois années d'études... Certaines enseignantes et certains enseignants parlent de "problème systémique", de "gap culturel", quoi qu'il en soit, cette situation soulève à nouveau la nécessité d'un meilleur encadrement. L'accessibilité aux études universitaires doit pouvoir se conjuguer avec la qualité de l'enseignement et la réussite scolaire. À l'évidence, la préparation insuffisante contribue au taux élevé d'abandon des études.

Il faut permettre aux étudiantes et aux étudiants de faire leurs preuves, tout en maintenant les exigences académiques des programmes. Ceci nécessite, entre autres, une information adéquate transmise aux étudiantes et aux étudiants quant aux attentes du programme suivi, de même qu'à celles des enseignantes et des

enseignants. Les mesures de dépistage et de rattrapage devraient être améliorées. En fait, cette question souligne l'importance du maintien d'un environnement propice à l'apprentissage et la reconnaissance, qu'au centre de cet environnement, c'est la relation enseignant-étudiant qui domine.

Recommandation no 3:

Que le Vice-rectorat à la formation de concert avec les facultés et les secteurs voient à améliorer les mesures de dépistage des étudiantes et des étudiants en difficulté ainsi que les mesures de rattrapage.

Au chapitre de l'évaluation, on retrouve également des requêtes d'étudiantes et d'étudiants qui, pour des raisons de santé, sont parfois dans l'impossibilité de répondre aux exigences du programme. Ces étudiantes et ces étudiants font parfois face à l'échec d'un cours, sans qu'ils soient responsables. Pour éviter cet échec, ils doivent par exemple demander le report d'un examen ou la prolongation du délai pour remettre un travail. Dans les cas plus graves, ils peuvent demander l'annulation du cours avec remboursement ou demander la mention incomplet. Ces demandes, pour cause de maladie, sont traitées de bien des manières par les directions de programmes. Parfois, c'est l'enseignante ou l'enseignant qui a le dernier mot, parfois non. Parfois on exige un certificat médical, parfois non. Parfois on s'autorise à refuser un certificat médical, parfois non... Il n'y a pas de procédure précise, ni de personne dûment mandatée pour traiter de telles demandes. Cette inégalité de traitement peut causer des préjudices graves aux étudiantes et aux étudiants. Quant aux responsables de programmes, ils ne savent pas toujours comment traiter de telles requêtes. Ainsi, je recommande:

Recommandation no 4:

Que le Vice-rectorat à la formation de concert avec les facultés et les secteurs élaborent une procédure relative aux diverses demandes des étudiantes et des étudiants pour cause de maladie.

Comme si une difficulté en entraînait pas une autre, une étudiante ou un étudiant en maladie qui voit sa requête d'annulation de cours accueillie par l'Université peut se voir réclamer le remboursement de l'aide financière reçue du ministère de l'Éducation pour le ou les cours annulés. Certes, l'ombudsman de l'UQAM n'a pas juridiction pour questionner une politique du ministère de l'Éducation. Cependant, l'impact sur la réussite scolaire de telles situations me semble à ce point important qu'à l'instar de ma collègue de l'Université Laval, je suggère:

Recommandation no 5:

Que l'Université sensibilise le ministère de l'Éducation aux problèmes vécus par les étudiantes et les étudiants contraints d'abandonner des cours pour cause de maladie et qui bénéficient de l'aide financière du Ministère.

Pour clore le sujet de l'évaluation, voici quelques exemples de dossiers qui ont requis mon intervention. La modification unilatérale de l'entente d'évaluation en cours de session, des travaux et des copies d'examen égarés, l'accessibilité aux travaux corrigés, le barème de notation, des exigences non habituelles dans un cours...

Au chapitre de "l'inscription" nous avons traité 63 requêtes. Les dossiers les plus nombreux, c'est-à-dire 24, sont relatifs aux demandes d'annulation avec remboursement pour toutes sortes de raisons: maladie, décès d'un proche, problèmes familiaux, qualité de l'enseignement, etc.

Quelques requêtes sont relatives au choix de cours qui est dans certains programmes limité et qui rend difficile, parfois impossible, le cheminement normal. Autre sujet de doléances: le court délai pour les annulations de cours avec remboursement.

Au chapitre de la "réglementation" nous avons traité 51 requêtes, toutes des demandes de consultation. Dans la plupart des cas il s'agit de demandes d'interprétation des règlements, politiques et procédures de l'UQAM. Le Règlement 18, sur les infractions de nature académique, a fait l'objet du plus grand nombre de demandes. Il est vrai que ce règlement n'est pas facilement compréhensible. Enseignantes, enseignants et étudiantes, étudiants s'interrogent souvent sur la portée de ce texte.

Plusieurs demandes d'information nous ont été soumises relativement au Règlement 15, sur la confidentialité des dossiers nominatifs. Je constate un intérêt nouveau pour ces questions. Plusieurs étudiantes, étudiants m'ont fait part de leur préoccupation à ce sujet surtout par le billet de l'utilisation des nouvelles technologies; la crainte du "big brother" est présente, et la méfiance envers "une grosse boîte comme l'UQAM" se fait sentir.

Voilà qui clos ce survol des requêtes traitées à notre bureau. Plusieurs de ces demandes se sont résolues rapidement. D'autres ont nécessité des interventions plus approfondies, en voici quelques exemples:

3.2 Problématiques particulières

3.2.1 Utilisation des "nouvelles" technologies de l'information

Le courrier électronique ainsi que l'internet sont des "nouveaux" outils bien implantés dans la communauté universitaire. Les communications à l'interne et à l'externe sont grandement facilitées et les capacités de recherche sont significativement augmentées. Il va sans dire que l'Université doit poursuivre son effort afin que l'accès à la technologie soit le plus large possible.

Une plainte relative à l'utilisation du site internet de l'UQAM a connu une large couverture médiatique ... De plus, de nombreuses demandes d'information relatives à ce sujet ont amené l'ombudsman à s'interroger sur l'utilisation responsable des ressources technologiques de l'Université par les membres de la communauté universitaire et les responsabilités de l'Université. Ce questionnement est partagé, non seulement dans le milieu universitaire, mais aussi par l'ensemble de la société et particulièrement dans le monde du travail. Par exemple, la surveillance de l'utilisation du courrier électronique et de l'internet en milieu de travail soulève énormément de questions qui sont toujours à débattre, notamment du point de vue juridique, et ce, tant aux États-Unis que chez nous. La jurisprudence dans le domaine nous éclairera au fur et à mesure de son développement en précisant les normes juridiques applicables.

Cependant, au-delà du droit, il demeurera des questions d'ordre administrative et éthique qui devront être étudiées notamment en milieu universitaire. Déjà plusieurs universités, surtout américaines, se sont dotées de normes relatives à l'utilisation de ces technologies souvent dans des politiques fort élaborées.

À l'UQAM le Règlement sur l'informatique et la téléinformatique (Règlement 12) aborde ces questions. À l'expérience, ce règlement mériterait d'être mis à jour et complété. En effet, le courrier électronique et l'internet, dans une plus large mesure encore, sont des moyens de communication puissants et révolutionnaires tant du point de vue de l'accessibilité que du très large auditoire que l'on peut rejoindre du bout des doigts. Nous pouvons non seulement recevoir des messages de partout, mais en émettre pour des millions de lecteurs. Ce n'est pas toujours en pleine connaissance de la portée des messages que ceux-ci sont émis. L'évolution rapide des technologies et l'accessibilité croissante nous interpellent pour entreprendre une réflexion quant à une utilisation responsable de ces nouveaux moyens de communication.

Notre réflexion doit tenir compte de principes fondamentaux tels que la liberté académique, la liberté d'expression, le respect de la vie privée et la confidentialité. Il me semble que le message électronique ne doit pas recevoir plus de censure et de sanction qu'un message imprimé même si le potentiel et la rapidité de la distribution sont multipliés.

Normer, possiblement voire nécessairement... cependant cela n'est pas une mince tâche! "L'internet est ainsi fondamentalement et

essentiellement un lieu de liberté, non pas réfractaire à toute régularité, mais très étranger à des modes de régulation qui ne sont pas ceux que produit le milieu communicationnel"¹.

L'essence même de l'internet et il faut bien le dire, la difficulté de contrôle, milite en faveur de l'approfondissement de la réflexion et de la prudence. Il me semble qu'il faut compter avant tout sur l'autorégulation des utilisateurs et au bon sens, à la courtoisie, au civisme de ceux-ci. Reste cependant qu'il y a des utilisations qui pourront être illégales et entraîner la responsabilité des auteurs voire celle de l'Université. Des utilisations peuvent être controversées du point de vue morale et éthique. D'autres peuvent contrevenir à la mission de l'Université... Il me semble donc que l'Université se doit d'amorcer une réflexion afin de mettre à jour sa réglementation dans ce domaine.

L'Université ne peut pas être l'arbitre de la valeur des contenus des pages web ou du courrier électronique. Elle ne peut pas non plus empêcher que les membres de la communauté reçoivent des messages qui les offensent. L'Université peut cependant prendre des mesures pour ne pas être assimilée à certaines controverses qui ne reflètent pas ses valeurs ou sa mission. L'Université peut également émettre des normes, des guides d'utilisation qui visent avant tout à informer et qui pourront aussi guider les responsables dans la prise de décision dans des cas d'utilisation jugés non acceptables.

L'Université a déjà édicté un règlement (Règlement 12) à cet effet. Les gestionnaires responsables de ces questions auraient intérêt à

¹ Mathias, P. (1997). La Cité Internet, Paris: Presse de Sc. Po. page 17.

consulter les politiques développées dans d'autres universités, surtout américaines, afin de mettre à jour ce règlement. Notamment, il y aurait lieu d'actualiser l'article 2.5 du règlement qui annonce des règles éthiques du Service de l'informatique et des télécommunications. Ces règles mériteraient d'être mises à jour et surtout d'être connues.

Voici des éléments traités par des politiques relatives à l'utilisation du courrier électronique et de l'internet:

- . le respect de la liberté académique et de la libre expression;
- . la protection de la vie privée dans les communications;
- . le respect du droit d'auteur;
- . l'utilisation à des fins privées (divertissement et affaire) de l'équipement de l'Université;
- . l'utilisation à des fins illégales, à titre d'exemple: menaces, pornographie, harcèlement, prostitution;
- . l'utilisation à des fins incompatibles avec la mission de l'Université;
- . l'utilisation de l'équipement de l'Université par des personnes non autorisées;
- . l'utilisation du site internet de l'Université;
- . l'utilisation des pages personnelles à partir du site de l'Université;
- . l'utilisation de l'identification de l'Université;
- . le respect des règles éthiques émises par l'Université.

Ainsi, quoi qu'il me semble qu'il faille surtout compter sur l'autorégulation et que l'Université doive protéger et promouvoir la liberté que permet l'utilisation de ces technologies; il me semble

également qu'il est nécessaire de mettre en œuvre une normalisation adéquate. Ainsi, je recommande:

Recommandation no 6:

Que l'Université mette à jour le Règlement 12, Règlement sur l'informatique et la téléinformatique, particulièrement en actualisant l'article 2.5 relatif aux politiques, règles d'utilisation et codes d'éthique.

Recommandation no 7:

Que le Service de l'informatique et des télécommunications fasse mieux connaître les normes d'utilisation du courrier électronique et de l'internet.

3.2.2 Le service à la clientèle étudiante

"On n'a jamais eu autant besoin de l'intelligence des personnes...et on n'a jamais tant agi pour ne pas l'obtenir ou pour que les gens n'aient pas envie de nous l'offrir." *Hervé Serieyx 1994*

Les problèmes budgétaires connus par l'Université ont entraîné des départs de personnes et des réaménagements dans les unités avec des ressources significativement réduites. Mais on ne peut pas toujours faire plus avec moins. Parfois, malheureusement, ont fait moins avec moins. On constate une dégradation généralisée de la situation dans les universités du Québec. Malheureusement, cette condition se manifeste à l'UQAM notamment par une baisse significative de la qualité des services de soutien de première ligne offerts aux étudiantes et aux étudiants.

Le climat chez les employées et employés de soutien, surtout ceux en contact direct avec les étudiantes, les étudiants ne s'est guère amélioré – sinon détérioré? – depuis que je traitais de cette question dans le rapport de l'an dernier. Ce désenchantement de plusieurs employées, employés, a un effet certain sur la manière d'intervenir auprès des étudiantes, étudiants. Dans un très grand nombre de dossiers, des étudiantes et des étudiants m'ont rapporté des incidents reliés à la manière avec laquelle ils ont été traités. Voici un exemple, malheureusement pas isolé, d'une telle situation:

"...Lors de cet appel, en vue d'une éventuelle demande d'admission... j'ai eu droit à une attitude cavalière et un manque de courtoisie: "c'est quoi ton problème" m'informant du titre d'un cours. C'est sur un ton très agressif et agressant qu'on m'a à peine permis de terminer; on m'a raccroché la ligne au nez pendant que je parlais... Je trouve ce comportement inacceptable. Les gens ont le droit de recevoir des réponses claires et précises aux questions posées et ce, avec un minimum de courtoisie. Ce cas-ci fait preuve d'un manque de respect flagrant et de bien peu de considération surtout que la personne à qui je m'adressais a refusé de s'identifier." (*extrait d'une plainte d'un étudiant*)

Inutile de dire que cette personne n'a pas poursuivi sa démarche d'admission à l'UQAM. Après enquête, l'ombudsman a jugé cette plainte fondée ... trop tard cependant.

Je fais référence ici à la simple politesse, au sens de l'écoute et à la tolérance. Cette préoccupation réelle pour l'étudiante, l'étudiant n'est pas toujours présente chez les enseignantes, enseignants non plus. Combien de fois ai-je entendu: "l'enseignant refuse de me voir...il est trop occupé", "l'enseignant n'a pas retourné mes appels"..., "l'enseignant refuse de me donner les motifs d'une décision",

"l'enseignant ne m'écoute pas...". Ainsi, je crois nécessaire que soit sensibilisé l'ensemble des personnels de l'Université à cette question et je recommande:

Recommandation no 8:

Que le Service des ressources humaines de l'UQAM en collaboration avec les facultés et les secteurs élaborent une démarche visant à sensibiliser l'ensemble des personnels de l'UQAM à la qualité du service à offrir aux étudiantes et aux étudiants.

3.2.3 L'abus de pouvoir

En vertu d'un louable et nécessaire souci d'équité, une grande organisation comme l'Université a tendance à normaliser, à standardiser. Ceci débouche sur une uniformisation des rapports et des solutions. Il me semble cependant qu'en gestion publique, peut-être plus en gestion universitaire, il y a aussi place pour la flexibilité, la créativité et la prise en compte de circonstances particulières. Le recours à la norme de façon automatique, voire aveugle, peut parfois masquer de la mauvaise foi et de l'abus de pouvoir.

L'étudiante, l'étudiant qui est en désaccord avec une décision ou qui se sent victime d'une injustice, affronte un système puissant et peu réceptif à la critique et à la revendication. Souvent cette étudiante, cet étudiant se retrouve en situation de faiblesse, de vulnérabilité. Ces étudiantes et ces étudiants veulent être traités justement, comprendre les décisions qui les affectent. Leur désir de transparence est juste. Lorsque des étudiantes et des étudiants tentent d'exercer leurs droits, lorsqu'ils questionnent, plusieurs craignent des

représailles. Cette crainte, sans être généralisée, est répandue. L'abus de pouvoir manifesté ou appréhendé constitue une des grandes difficultés vécues par les étudiantes et les étudiants qui me consultent.

Parfois, contrairement à ce qui est décrit plus haut, c'est l'absence totale de normes, la discrétion absolue laissée à une intervenante, un intervenant qui est susceptible d'entraîner des abus de pouvoir.

Le Code civil du Québec en son article A7 définit ainsi l'abus de droit, notion qui s'apparente à l'abus de pouvoir: "Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi."

Voici quelques exemples de cas qui m'ont été soumis et qui, me semble-t-il, constituaient des cas d'abus de pouvoir:

- On maintient une décision qui a comme conséquence l'annulation d'une session, presque complétée. De l'information erronée transmise à l'étudiant est à l'origine du problème; celui-ci s'est envenimé par un mauvais suivi dans la gestion du dossier académique de l'étudiant. Le décideur persiste à ne pas reconnaître sa part de responsabilité, la pression est grande chez l'étudiant, personne ne veut l'entendre, il devient un trouble-fête...
- Des décisions clairement erronées sont prises relativement au cheminement d'un étudiant dans un programme. Un imbroglio administratif s'ensuit, l'étudiant risque de voir prolonger son

programme d'une année. On reconnaît après de longues discussions, les erreurs, mais on dit ne pas être en mesure de prendre les décisions pour corriger la situation étant donné la réglementation. Retour à la norme qu'on avait clairement violée...

- Des étudiants au 2^e et 3^e cycles qui ont besoin du travail d'assistant de recherche nous rapportent des situations troublantes. Le directeur de la recherche, et patron, jouit d'une grande discrétion tant comme directeur de recherche pour un mémoire ou une thèse que comme responsable du travail effectué par l'assistant de recherche. Ainsi on m'a soumis des cas où l'inadéquation entre le projet de recherche du professeur et de l'étudiant posait problème. D'autres où le directeur de recherche et patron, changeait les conditions de travail en cours de contrat ou à son renouvellement. L'étudiant se sentant "trappé", craignant des représailles soit au niveau du travail de recherche, soit comme étudiant, ne savait plus comment agir. Des échéances irréalistes, des imprécisions dans les instructions et des contre-ordres ne sont malheureusement pas des exceptions.
- Un étudiant se voit retirer un contrat de recherche, ce dernier devant être poursuivi par un autre étudiant. Le rapport entre l'étudiant et le professeur – patron était tendu; voici un extrait de ce que m'écrivait cet étudiant:

"À toutes fins utiles, j'assume seul la recherche depuis les débuts. L'enseignant ne l'a à peu près pas suivie: il a assisté à trois ou quatre entrevues et n'a pas pris connaissance des autres après que je les ai eu retranscrites. ... j'ai dû préparer et présenter une communication sur la recherche, en l'absence de l'enseignant. Alors que la cueillette de données n'était pas

terminée, je devais tirer des conclusions préliminaires. Pressé par le temps, j'ai dû me résoudre à dire ce que l'enseignant voulait que je dise, même si ses conclusions ne me semblaient pas coller aux données – qu'il ne connaissait guère plus que pour ce que je lui en avais dit de vive voix (moi-même, je n'en avais fait qu'une analyse "intuitive"). Cet été, j'ai codifié les entrevues et je les ai enregistrées dans une base de données qu'il n'a pas consultée.

(...)

L'enseignant m'a aussi demandé de rencontrer un autre assistant pour lui expliquer les grandes lignes de la recherche et notamment, lui expliquer comment est conçue la base de données. Il m'a aussi indiqué qu'il m'enverrait, dès le lendemain, par fax, une "table des matières" des éléments d'analyse demandés.

Lors de la rencontre, l'enseignant m'a pris de court. J'ai agréé à sa demande (sauf en ce qui concerne l'échéance) en particulier parce que je connais bien l'autre assistant de recherche et que je ne voulais pas qu'il ait trop de problèmes à reprendre la recherche (vérification faite, cette personne n'a pas accepté de poursuivre les travaux). Mais j'ai également agréé à sa demande sous le coup de la panique. En effet, l'enseignant, qui se dit satisfait de la qualité de mon travail à ce jour, m'a indiqué qu'il ne pourrait plus me faire de bonnes références. Il m'a dit: "Je serai obligé de dire qu'on ne peut pas te faire confiance, que tu ne livres pas la marchandise"... Or, au moment de la réunion, je préparais justement une offre de services en réponse à un appel d'offres de la Société...

(...)

Que l'enseignant me fasse éventuellement de mauvaises références – dans la mesure où quelqu'un lui demande des références – je n'y peux rien. Mais qu'il menace d'utiliser son pouvoir d'en faire (sans nécessairement qu'on ait sollicité son avis) afin de me faire poursuivre son travail de recherche, j'estime que c'est grave...". (*citation adaptée pour protéger l'anonymat de l'auteur*)

Ce cas n'est pas isolé. Cet étudiant a insisté pour que je conserve la confidentialité de ses propos. Il a catégoriquement refusé que j'intervienne, la crainte des représailles était trop forte. J'ai dû me résoudre à écouter et à conseiller cet étudiant. Dans les circonstances, la seule solution que nous avons trouvée, son contrat de recherche lui ayant été retiré, les rapports devenus trop tendus, fut que l'étudiant réoriente son projet de thèse et change de directeur de recherche, professeur dans un autre département.

Que puis-je recommander face à de telles situations? Peut-être que de les faire émerger de l'ombre contribuera à ce qu'elles se produisent moins souvent? Qu'une réflexion s'amorce?

3.2.4 L'information

On ne serait trop insister sur l'importance capitale que les étudiantes, les étudiants et les autres membres de la communauté universitaire reçoivent une information complète quant à leurs obligations et quant à leurs droits. Combien de fois ai-je entendu des étudiantes, des étudiants me dire ne pas avoir été informés ou pire d'avoir été mal informés. Il ne se passe pratiquement pas une journée où un membre de la communauté m'affirme ne pas connaître tel règlement, telle politique, telle procédure.

Combien de fois ai-je constaté qu'une politique ou procédure apparaissant sur notre site n'était pas à jour, ou n'y était tout simplement pas, ou n'était pas facilement accessible.

Les règlements, les politiques, procédures et les autres normes doivent être mieux connus et facilement accessibles. Les exigences

des programmes doivent être comprises des étudiantes, des étudiants. Peu importe le moyen, support papier ou informatique, un effort supplémentaire doit être fait dans ce sens. À titre d'exemple à suivre, la version de juin 1999 de la procédure de paiement et de perception des frais de scolarité et des frais connexes, est mieux rédigée, plus compréhensible même si la matière n'est pas facilement digestible. On a assuré une bonne distribution de cette procédure sur support papier. La version à jour est facilement accessible sur le site UQAM.

On pourra arguer que peu importe la qualité de l'information disponible, il y aura toujours des personnes qui ne déploieront pas l'effort nécessaire pour s'informer. Cela est vrai. Mais il me semble que la démarche de rendre facilement accessible une information de qualité à l'UQAM doit être plus soutenue, ainsi je recommande:

Recommandation no 9:

Que l'Université, notamment le Secrétariat général et le Registrariat, déploie des efforts plus soutenus afin que l'information relative aux programmes et aux droits et obligations des membres de la communauté universitaire soit mieux compréhensible, mise à jour et aisément disponible.

4. Conclusion

Pour conclure, l'ombudsman tient à souligner l'attention qui a été accordée par la communauté universitaire au rapport de l'an dernier, particulièrement quant au suivi des recommandations. J'ai également déployé beaucoup d'efforts dans ce sens, surtout en diffusant le plus

largement possible le rapport annuel. Ce document se veut être un des instruments mis à la disposition de la communauté universitaire afin qu'elle poursuive son engagement à s'améliorer, à devenir meilleure. Ainsi comme dans le dernier rapport annuel, je suggère à nouveau:

Recommandation no 10:

Que l'Université formalise les suites qu'elle entend donner au rapport annuel de l'ombudsman en présentant au Conseil d'administration un bilan des mesures prises au cours de l'année suivant le dépôt de ce rapport, en réponse à ses diverses recommandations.

5. Sommaire des recommandations

- 1) Que pour les comptes en souffrance, l'Université instaure un système de rappel.
- 2) Que la possibilité d'arrangements financiers soit offerte même après l'avis final, avant le transfert à une agence de recouvrement.
- 3) Que le Vice-rectorat à la formation de concert avec les facultés et les secteurs voient à améliorer les mesures de dépistage des étudiantes et des étudiants en difficulté ainsi que les mesures de rattrapage.
- 4) Que le Vice-rectorat à la formation de concert avec les facultés et les secteurs élaborent une procédure relative aux diverses demandes des étudiantes et des étudiants pour cause de maladie.
- 5) Que l'Université sensibilise le ministère de l'Éducation aux problèmes vécus par les étudiantes et les étudiants contraints d'abandonner des cours pour cause de maladie et qui bénéficient de l'aide financière du Ministère.

- 6) Que l'Université mette à jour le Règlement 12, Règlement sur l'informatique et la téléinformatique, particulièrement en actualisant l'article 2.5 relatif aux politiques, règles d'utilisation et codes d'éthique.
- 7) Que le Service de l'informatique et des télécommunications fasse mieux connaître les normes d'utilisation du courrier électronique et de l'internet.
- 8) Que le Service des ressources humaines de l'UQAM en collaboration avec les facultés et les secteurs élaborent une démarche visant à sensibiliser l'ensemble des personnels de l'UQAM à la qualité du service à offrir aux étudiantes et aux étudiants.
- 9) Que l'Université, notamment le Secrétariat général et le Registrariat, déploie des efforts plus soutenus afin que l'information relative aux programmes et aux droits et obligations des membres de la communauté universitaire soit mieux compréhensible, mise à jour et aisément disponible.
- 10) Que l'Université formalise les suites qu'elle entend donner au rapport annuel de l'ombudsman en présentant au Conseil d'administration un bilan des mesures prises au cours de l'année suivant le dépôt de ce rapport, en réponse à ses diverses recommandations.

ANNEXE 1

MANDAT DE L'OMBUDSMAN (Extrait du règlement numéro 16)

ARTICLE 1 - PRINCIPALES FONCTIONS

Sous l'autorité directe du Conseil d'administration, l'ombudsman reçoit les plaintes des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés par les mécanismes administratifs de l'Université ou victimes de discrimination ou de toute forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions dans les cas où tous les autres mécanismes réguliers normalement à leur disposition ont été préalablement épuisés sans succès (conventions collectives, protocoles de travail, règlements de l'Université, etc.).

Elle, il peut agir à titre de médiatrice, de médiateur dans les cas de conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officières, officiers de l'Université.

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'EXERCICE DES FONCTIONS

2.1 Liberté d'action et confidentialité

L'ombudsman jouit, dans le cadre de son mandat, d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil.

Ayant à connaître des plaintes de toute nature, elle, il doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes impliquées dans les dossiers dont elle, il est saisi à moins qu'elle, qu'il n'en soit expressément dégagé par les personnes concernées.

2.2 Traitement des plaintes

Sur réception d'une plainte, l'ombudsman en examine d'abord le bien-fondé.

Dans la négative, elle, il ferme le dossier après avoir informé la plaignante, le plaignant des raisons de son refus d'intervenir.

Dans l'affirmative, elle, il vérifie si tous les recours internes (conventions collectives, protocoles, règlements, etc.) ont été préalablement épuisés.

Si tel n'est pas le cas, elle, il invite la plaignante, le plaignant à se prévaloir des mécanismes à sa disposition en les identifiant.

Si tous les recours internes ont été épuisés sans succès, l'ombudsman fait enquête et intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter les remèdes appropriés.

Quand ses interventions donnent les résultats escomptés, l'ombudsman ferme le dossier.

Quand les intéressées, intéressés tardent à donner suite à ses recommandations ou refusent de le faire, l'ombudsman peut procéder par voie de recommandation formelle auprès de la supérieure immédiate, du supérieur immédiat ou de la supérieure hiérarchique, du supérieur hiérarchique. Au besoin, l'ombudsman peut s'en référer directement au Conseil d'administration pour obtenir les corrections nécessaires.

Voilà, en résumé, quelques informations sur les principales fonctions confiées à l'ombudsman de même que sur la façon avec laquelle il doit intervenir dans l'exercice de son mandat.

Annexe 2

Dépliant

ANNEXE 3

DÉFINITION DES TERMES POUR LA CLASSIFICATION DES REQUÊTES

LES TERMES UTILISÉS

Afin de faciliter la consultation des informations contenues dans ce document, je suggère aux lectrices et aux lecteurs de prendre connaissance de la définition des termes suivants:

Plaintes non recevables

Ce terme identifie les plaintes qui ne pouvaient être traitées par le Bureau de l'ombudsman. En général, il s'agit de démarches initiées par des personnes qui ont la conviction d'avoir été lésées et qui insistent pour soumettre leur plainte à l'ombudsman et ce, avant même d'avoir épuisé les recours à leur disposition. Ce sont surtout des personnes qui refusent systématiquement de recourir aux mécanismes réglementaires préalables, sous prétexte qu'elles n'ont pas confiance aux personnes ou instances auprès desquelles elles doivent d'abord s'adresser.

Plaintes fondées

Cette expression fait référence aux plaintes recevables qui, après examen/enquête, se sont avérées fondées. Elles ont nécessité une intervention ou une recommandation formelle de la part de l'ombudsman pour que les correctifs appropriés soient apportés.

Plaintes non fondées

Ce terme caractérise les plaintes recevables qui, après examen/enquête, se sont avérées non fondées. Ces plaintes ont nécessité des démarches formelles de la part de l'ombudsman et ont donné lieu à la formulation de réponses motivées aux personnes concernées.

Consultations

Cette expression fait référence à toutes les interventions formelles ou informelles ayant pour objet l'assistance aux personnes désireuses d'obtenir des informations ou avis sur le bien-fondé d'éventuels griefs; de même que sur la manière d'effectuer leurs démarches auprès des personnes ou instances concernées, par les injustices dont elles ont le sentiment d'être les victimes. Cette expression englobe surtout les interventions informelles auprès de professeures, professeurs, employées, employés, cadres etc., interventions visant à amener les personnes en cause à accepter de reconsidérer leur position de manière à éviter, dans la mesure du possible, l'intervention formelle d'une tierce partie.

