

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2000- 2001

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
Site web : <http://www.uqam.ca/ombudsman>

Le 26 septembre 2001

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 2000 au 31 mai 2001, tel que le prévoit l'article 2.5 du Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport fait état des dossiers que nous avons traités et des lacunes que nous avons constatées. Pour de plus amples informations concernant le Bureau de l'ombudsman, vous pouvez nous rendre visite sur notre site internet à l'adresse <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

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	5
1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau	6
1.1 Le mandat de l'ombudsman	6
1.2 Le fonctionnement du bureau	8
1.3 Autres activités	11
2. Bilan des plaintes et des consultations	12
2.1 L'évaluation des études	21
2.2 La réglementation	23
2.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants	25
2.4 L'inscription	26
2.5 Les relations interpersonnelles	26
2.6 La perception des frais de scolarité	27
3. Conclusion	28
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman	29
Annexe 2 - Dépliant	31
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes	33
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Achalandage au Bureau de l'ombudsman 2000-2001	9
Tableau 2 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973	14
Tableau 3 - Les usagères et les usagers 2000-2001	15
Tableau 4 - Répartition des plaintes et des consultations	16
Tableau 5 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles	19
Tableau 6 - Nature des dossiers traités	20

- « 1. *Dans la confusion trouver la simplicité.*
2. *De la discorde faire jaillir l'harmonie.*
3. *Au milieu de la difficulté se trouve l'opportunité. »*

Albert Einstein, Trois règles de travail

Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 2000 au 31 mai 2001. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau de même que des autres activités internes et externes reliées aux fonctions de l'ombudsman.

Le bilan des plaintes et des consultations est présenté au deuxième chapitre. En plus d'un aperçu statistique, un portrait est dressé des principaux sujets qui ont fait l'objet des demandes soumises au cours de l'année. Ces sujets sont au nombre de six : l'évaluation des études, la réglementation, l'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants, l'inscription, les relations interpersonnelles et la perception des frais de scolarité.

Notre institution connaît en général un développement normal et harmonieux sous de très nombreux aspects. Certaines problématiques naissent et ne trouvent pas leur solution dans les régulateurs normaux. Il est donc du rôle de l'ombudsman de les prévenir, de les solutionner et, le cas échéant, de proposer des aménagements et des solutions à long terme. La réception et le traitement des plaintes peuvent constituer pour l'Université une précieuse source d'enseignement et contribuer significativement à l'amélioration de la qualité dans l'accomplissement de notre mission.

Nous espérons que ce rapport constitue un apport positif au développement de notre institution et soit perçu comme respectueux des membres de la communauté universitaire.

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 traitées mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui peuvent parfois avoir un lien, même ténu, avec l'Université. Par exemple: des diplômées et des diplômés, des 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 également 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 totale 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 nous semble important de communiquer à la communauté universitaire que le recours à l'ombudsman permet à toute personne 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 dans la gestion des requêtes qui lui sont soumises, 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.

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. Ainsi, la gestion des plaintes des membres de la communauté universitaire constitue également un reflet,

un indicateur de l'engagement de l'UQAM envers les personnes qui y étudient et qui y travaillent.

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 et de l'assurance des usagères et des usagers qu'ils sont traités équitablement. Il est donc essentiel que le budget du bureau corresponde adéquatement aux besoins réels afin d'éviter que l'ombudsman soit obligé de faire des demandes ad hoc, pouvant ainsi affecter son autonomie.

Le bureau compte deux personnes à temps plein, soit l'ombudsman et une secrétaire de direction. Les ressources humaines sont constantes depuis plusieurs années, et ce, malgré une augmentation substantielle des dossiers traités, sans compter la complexité croissante de ceux-ci. Si cette tendance se maintenait, il faudra songer à l'augmentation des ressources afin d'assurer une même qualité de service aux utilisatrices, aux utilisateurs.

Comme l'indique le tableau #1, l'achalandage à notre bureau se répartie sur 12 mois. Les demandes ont été un peu moins nombreuses pour les mois de juin et de juillet. Les mois de janvier, septembre et novembre ont connu une plus grande affluence.

Tableau 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman
2000-2001

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	2	36	38
JUILLET	11	27	38
AOÛT	15	33	48
SEPTEMBRE	27	50	77
OCTOBRE	20	47	67
NOVEMBRE	24	53	77
DÉCEMBRE	9	34	43
JANVIER	16	64	80
FÉVRIER	9	37	46
MARS	11	38	49
AVRIL	4	42	46
MAI	10	43	53
TOTAL	158	504	662

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. Les demandes acheminées par courrier électronique ont été plus nombreuses cette année. Il est à prévoir que cette tendance se maintienne. Ce qui crée une pression sur la demande de service. En effet, les utilisatrices, les utilisateurs de ce moyen, quasi instantané de communication, s'attendent à une réponse souvent le jour même, ce qui peut engendrer des déceptions.

Nous devons traiter un nombre de plus en plus grand de requêtes, ainsi nous donnons suite en premier lieu à celles qui nous semblent les plus urgentes, ensuite par ordre d'arrivée. Nous nous efforçons cependant de prendre

contact dans le plus court délai possible, généralement dans un délai de 24 heures.

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 de la poursuite d'un objectif prioritaire. À cet effet, les services de l'ombudsman sont notamment présentés dans l'annuaire, l'agenda et le répertoire de l'UQAM. Avec l'assistance du Service de graphisme de l'UQAM, nous avons également publié un dépliant qui décrit nos services (annexe 2). Pour une meilleure distribution, ce dépliant continue d'être inséré dans l'agenda UQAM qui est publié à 35,000 exemplaires.

Le site web du Bureau de l'ombudsman est accessible depuis le mois de septembre 2000. Il a reçu de nombreuses visites, soit 710 pour la période du 17 janvier au 31 mai 2001. Le site présente notamment la fonction de l'ombudsman, son mandat et notre philosophie d'intervention. Il suggère comment formuler une demande d'intervention et décrit le service de médiation. On y retrouve également une série de réponses à des questions fréquemment soumises à notre bureau. On peut aisément consulter les politiques et règlements de l'UQAM ainsi que la Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants via ce site. Il facilite l'accès aux rapports annuels ainsi qu'à de nombreuses références utiles aux membres de la communauté universitaire. On peut consulter notre site à l'adresse suivante : <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

L'ombudsman accorde également des entrevues dans divers médias. Il rencontre 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 Autres activités

Les fonctions exigent tout d'abord le traitement des demandes soumises par les membres de la communauté uquamienne. Nous croyons qu'il est impératif de faire connaître les fonctions de l'ombudsman à l'extérieur, de trouver des moyens de ressourcement et de représenter l'UQAM dans le milieu des ombudsmans. L'ombudsman a eu l'occasion d'agir comme personne-ressource auprès de gens qui s'intéressent à cette fonction. De plus en plus d'organisations publiques et privées s'y intéressent. Ainsi, nous sommes régulièrement sollicités pour présenter la fonction et en décrire les principales caractéristiques et conditions d'exercice. Les étudiantes et les étudiants aussi semblent s'intéresser davantage au rôle de l'ombudsman universitaire, plusieurs demandes d'information en témoignent.

Pour clore quant aux autres activités de l'ombudsman, notons qu'à la demande du Secrétariat général de l'Université, l'ombudsman a assisté, à

titre de personne neutre, aux différents dépouillements de scrutins pour la nomination de personnes à diverses instances de l'Université.

2. Bilan des plaintes et des consultations

Au cours de l'année académique 2000-2001, 662 dossiers ont été ouverts, soit 63 dossiers de moins que pour l'année académique précédente. Par ailleurs, pour la période du 17 janvier au 31 mai 2001 on dénombre 710 visites de notre site web. Nous aurons une meilleure évaluation de l'utilisation du site web pour l'année académique 2001-2002 où la fréquentation est enregistrée depuis le début de la période. Le nombre de dossiers ne représente pas exactement le nombre de personnes qui se sont adressées à notre bureau. Certaines personnes ont soumis plusieurs requêtes. Par contre, quelques dossiers traitent de demandes collectives, d'étudiantes, d'étudiants d'un groupe-cours, d'un programme ou d'un centre d'études. Sans compter les requêtes collectives présentées par les associations étudiantes. Le tableau no 2 réfère à l'évolution du nombre de dossiers et de leur traitement depuis 1973.

Le nombre de consultations demeure élevé, soit 504 par rapport au nombre de plaintes formelles qui est de 158. L'importance du nombre des dossiers de consultation s'explique notamment par une meilleure connaissance des membres de la communauté universitaire du caractère préventif du rôle de l'ombudsman.

Un bon nombre d'étudiantes et d'étudiants et plusieurs responsables d'unités académiques consultent l'ombudsman pour obtenir une opinion, de l'information ou simplement échanger sur différents aspects de la vie universitaire. Plusieurs étudiantes, étudiants, consultent l'ombudsman avant de déposer une plainte formelle. Ainsi, des requêtes peuvent être réglées à l'amiable via un processus informel d'intervention. Souhaitons que cette tendance se maintienne, ce qui permet à l'ombudsman de prévenir plutôt que de guérir et ainsi pouvoir éviter que des situations souvent problématiques ne dégèrent en conflits ouverts. Conflits qui sont parfois coûteux sous bien des aspects (psychologique, académique, organisationnel, financier...).

Nonobstant ce que nous venons de dire, nous devons constater que bien que le nombre de dossiers soit légèrement inférieur à celui de l'année précédente, le nombre de plaintes est passé de 126 à 158, alors que le nombre de consultations est passé de 599 à 504. Il est à noter que 88 plaintes ont été jugées comme non recevables. Ces plaintes ne pouvaient être traitées par notre bureau. Le plus souvent il s'agissait de requêtes soumises par des personnes qui avaient la conviction d'avoir été lésées et qui insistaient pour soumettre leur plainte à l'ombudsman et ce, avant d'avoir épuisé les recours à leur disposition. Plusieurs personnes refusent de recourir aux mécanismes réglementaires préalables, sous prétexte qu'elles n'ont pas confiance aux personnes ou aux instances auprès desquelles elles doivent d'abord s'adresser. Par ailleurs, 24 plaintes ont été jugées non fondées et 46 plaintes ont été jugées fondées.

Tableau 2

Aperçu des statistiques colligées depuis 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL			ÉTUDIANTS INSCRITS SESSION D'AUTOMNE	% D'ÉTU- DIANTS
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	PLAINTES	CONSUL- TATIONS	PLAINTES ET CONSUL- TATIONS		
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
1999-2000	62	20	44	126	599	725	38 770	1,87
2000-2001	88	24	46	158	504	662	38,706	1,71

Comme le démontre le tableau 3, 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 régis par des conventions collectives ou des protocoles de travail. Des recours et des mécanismes de règlement des conflits y sont prévus.

Les personnes autres que les étudiantes et les étudiants qui ont consulté l'ombudsman, représentent 41,4% de la clientèle. Il s'agissait dans bien des cas de consultations de responsables d'unités académiques, d'enseignantes et d'enseignants, employées et 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. Sous la rubrique autres personnes, on retrouve notamment des diplômées, des diplômés, des personnes qui veulent étudier (problème d'admission) ou travailler à l'UQAM, des parents, des personnes qui désirent conserver l'anonymat.

Tableau 3
Les usagères et les usagers 2000-2001

Associations étudiantes	18
Cadres	8
Chargées et chargés de cours	11
Directrices et directeurs-Doyennes, doyens Vice-doyennes et vice-doyens	37
Employées et employés	33
Étudiantes et étudiants	388 (dont 44 étudiantes et étudiants étrangers)
Professeures et professeurs	28
Autres personnes	139
TOTAL	662

Tableau 4
Répartition des plaintes et des consultations

BUREAU DE L'OMBUDSMAN – ANNÉE ACADÉMIQUE 2000-2001

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes					14
-carte UQAM	1	0	0	2	
-centre sportif	0	0	0	2	
-code permanent du Ministère	0	3	0	1	
-kiosque	0	0	0	1	
-résidences univ.	1	0	0	2	
-scrutin	0	0	0	1	
Admission	6	3	1	29	42
-test de français	2	0	0	1	
Aide financière	2	1	0	11	16
-bourses CRSH - CRSNG	0	1	0	1	
Charte des droits et responsabilités	0	0	0	3	3
Émission du grade	0	0	0	6	6
Encadrement et services directs aux étu.	5	5	2	53	65
Évaluation des études	6	9	3	94	112
Infractions de nature académique et exclusion	2	4	2	13	21
Inscription et SIT	8	2	5	43	60
-attestation d'inscription	0	0	0	2	
Motifs variés					61
-coordonnées diverses	2	0	0	41	
-commissaire à l'assermentation	0	0	0	2	
-fausse publicité	1	0	0	0	
-l'anglais	0	0	0	2	
-locaux	0	0	0	1	
-ordinateur	1	0	0	1	
-relevé de notes	1	2	0	3	
-sécurité	1	0	0	0	
-site web ombudsman	0	0	0	2	
-vestiaire	1	0	0	0	
Opinions diverses et entrevues					29
-avis juridiques	4	0	0	15	
-avis de l'ombudsman	0	0	0	2	
-journalistes / médias	0	0	0	4	
-rapport annuel	0	0	0	4	

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
Perception des frais	13	7	5	19	44
Qualité de l'enseignement	5	3	0	7	15
Reconnaisances d'acquis	3	0	2	11	16
Réglementation	7	3	2	71	83
Relations interpersonnelles	1	1	0	11	48
-abus de pouvoir	1	0	0	3	
-accusation	0	0	1	1	
-attitude et comportement	4	1	0	7	
-harcèlement / discrimination	5	1	0	11	
Relations de travail	1	0	0	6	21
-affichage de poste	2	0	0	0	
-contrat de travail	2	0	0	8	
-convention collective	0	0	0	1	
-mesures disciplinaires	0	0	0	1	
Stages	0	0	1	5	6
TOTAL	88	46	24	504	662

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 6, 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 et interventions informelles, 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 personnes responsables d'unités académiques ainsi que plusieurs enseignantes et enseignants nous ont consultés à titre préventif, pour discuter des décisions qu'ils s'apprêtaient à prendre, parfois dans des dossiers fort délicats. Nous encourageons cette approche, qui n'engage à rien, mais qui peut éviter que des situations s'enveniment.

Tableau 5
Répartition des plaintes et des consultations
selon les clientèles

BUREAU DE L' OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 2000-2001

Objet	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Autres	Total
Activités étudiantes					14
-carte UQAM	1	0	0	2	
-centre sportif	0	0	1	1	
-code permanent du Ministère	2	0	1	1	
-kiosque	0	0	0	1	
-résidences univ.	3	0	0	0	
-scrutin	0	0	0	1	
Admission	15	3	0	21	42
-test de français	3	0	0	0	
Aide financière	7	1	1	5	16
-bourses CRSH - CRSNG	0	0	2	0	
Charte des droits et responsabilités	1	0	0	2	3
Émission du grade	4	0	0	2	6
Encadrement et services directs aux étu.	31	12	6	16	65
Évaluation des études	69	16	4	23	112
Infractions de nature académique et exclusion	11	5	2	3	21
Inscription et SIT	50	3	0	5	60
-attestation d'inscription	2	0	0	0	
Motifs variés					61
-coordonnées diverses	7	0	0	36	
-commissaire à l'assermentation	0	0	0	2	
-fausse publicité	0	1	0	0	
-l'anglais	1	0	0	1	
-locaux	0	0	0	1	
-ordinateur	0	0	0	2	
-relevé de notes	2	0	0	4	
-sécurité	0	0	0	1	
-site web ombudsman	0	0	0	2	
-vestiaire	1	0	0	0	
Opinions diverses et entrevues					29
-avis juridiques	0	1	1	17	
-avis de l'ombudsman	0	0	0	2	

Objet	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Autres	Total
-journalistes / médias	0	0	0	4	
-rapport annuel	1	0	0	3	
Perception des frais	20	13	0	11	44
Qualité de l'enseignement	8	0	0	7	15
Reconnaisances d'acquis	14	0	0	2	16
Réglementation	20	4	6	53	83
Relations interpersonnelles	3	0	2	8	48
-abus de pouvoir	0	2	0	2	
-accusation	1	0	0	1	
-attitude et comportement	7	0	0	5	
-harcèlement / discrimination	5	1	0	11	
Relations de travail	0	0	0	7	21
-affichage de poste	0	0	0	2	
-contrat de travail	4	2	2	2	
-convention collective	0	0	0	1	
-mesures disciplinaires	0	0	0	1	
Stages	6	0	0	0	6
TOTAL	299	64	28	271	662

Tableau 6

Nature des dossiers traités

BUREAU DE L' OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (504)	PLAINTES (158)			TOTAL (662)
	NON RECEVABLES (88)	NON FONDÉES (24)	FONDÉES (46)	

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. Nous traiterons dans les pages qui viennent des sujets qui ont engendré le plus grand nombre de dossiers : l'évaluation des études (112 dossiers), la réglementation (83 dossiers), l'encadrement (65 dossiers), l'inscription (60 dossiers), les relations interpersonnelles (48 dossiers) et la perception des frais de scolarité (44 dossiers).

2.1 L'évaluation des études

Comme l'indique le tableau 4, 112 dossiers ont été ouverts sous la rubrique « évaluation des études ». Année après année ce sujet fait l'objet du plus grand nombre de requêtes (plaintes et consultations). Pour l'étudiante, l'étudiant, l'évaluation demeure le sujet le plus important et celui qui peut engendrer le plus de mécontentement et de frustration. Le cheminement voire le maintien dans le programme dépendent de l'évaluation des études. L'accès aux cycles supérieurs dépend de l'évaluation des études. La diplomation, l'obtention d'un travail, l'accès à une profession...dépendent de l'évaluation. Bref, l'évaluation des études est capitale pour les étudiantes et les étudiants. Cette responsabilité échoit aux enseignantes et aux enseignants qui s'acquittent très bien de cette lourde tâche dans la très grande majorité des cas.

Rappelons, comme nous avons déjà eu l'opportunité de le faire, toute l'importance qui doit être accordée à l'entente d'évaluation. Celle-ci doit identifier les attentes de l'enseignante, de l'enseignant, elles doivent être

précises et bien comprises par les étudiantes et les étudiants. Une attention particulière doit être portée par l'enseignante, l'enseignant lorsqu'il s'agit de travaux de groupe. La consultation de l'annexe 7 du Règlement no 5 relative aux études de premier cycle pourrait s'avérer fort instructive. L'explication aux étudiantes, aux étudiants des notions comme une production intégrée, une production additive et une production mixte, pourra éviter des insatisfactions quand ces travaux seront évalués.

Voici quelques exemples de dossiers traités au chapitre de l'évaluation. Les dossiers les plus nombreux concernent les contestations de notes et de l'évaluation de mémoires et de thèses. Plusieurs de ces dossiers consistent en des demandes d'information relatives à l'exercice des recours prévus aux règlements no 5 et no 8 relatifs aux études. Les discussions entourant l'adoption et le respect des ententes d'évaluation ont également fait l'objet de plusieurs requêtes. La question des délais fait toujours malheureusement l'objet de demandes ⁽¹⁾. Délais pour la remise de notes, délais pour l'évaluation de mémoires et de thèses. Des comités de révision de notes tardent parfois à remettre leur rapport tel que prévu aux règlements des études.

On retrouve également un bon nombre de requêtes relatives à des demandes de report d'examen, de remise de travaux et demandes d'incomplet pour des raisons médicales ou autres raisons personnelles ⁽²⁾. L'évaluation de travaux de groupes, la tenue d'examens communs, les grilles de corrections, l'accès

¹ À cet effet, voir la recommandation #1 du rapport annuel de l'ombudsman 1997-1998 et les pages 27 et suivantes du rapport annuel 1999-2000.

² À cet effet, voir la recommandation #3 du rapport annuel de l'ombudsman 1998-1999.

aux travaux et aux examens corrigés, des travaux égarés ont également été objets de requêtes.

2.2 La réglementation

La réglementation a fait l'objet de 83 dossiers. Dans la plupart des cas, il s'agit de demandes d'interprétation des règlements, des politiques et des procédures de l'UQAM. Parfois, il s'agit simplement d'informer une personne de l'existence d'une politique ou d'un règlement relié à une problématique donnée et d'identifier les personnes-ressources ou d'établir un contact avec celles-ci. Les règlements no 5 et no 8 relatifs aux études ont été les règlements les plus consultés. La Politique sur la probité en recherche (no 27) vient au second rang des demandes sous cette rubrique. Plusieurs de ces requêtes sont relatives à la reconnaissance du rôle des étudiantes et des étudiants dans le cas de publications dans le cadre de la réalisation de leur mémoire et de leur thèse, c'est-à-dire généralement la prééminence dans la liste des auteures, auteurs. Quelques demandes réfèrent au plagiat, la falsification des résultats de recherche et les publications à auteures, auteurs multiples.

Dans l'ordre, les autres politiques et règlements qui ont suscité le plus d'interrogation sont: La Politique de prévention et de sécurité (no 25), le Règlement sur les infractions de nature académique (no 18), le Règlement sur l'ombudsman (no 16) et le Règlement sur la confidentialité des dossiers nominatifs (no 15).

Sauf dans de rares cas, on n'invoque pas directement la Politique sur les relations interethniques (no 28). Les personnes invoquent rarement, dans un premier temps, les problèmes de discrimination auxquels ils font face. C'est à l'occasion de requêtes relatives à l'admission, à l'inscription à des cours, à l'évaluation, à des rapports avec d'autres étudiantes, étudiants (travaux d'équipe) etc... que l'on peut discerner des attitudes discriminatoires. L'intégration à l'Université demeure parfois problématique; déjà en 1990 un comité de l'Université a réfléchi sur les rapports interculturels à l'UQAM. Ce comité a écrit un document ⁽³⁾ où on peut notamment lire :

« Les problèmes d'intégration

Les problèmes d'intégration que vivent les étudiants-es étrangers-ères se situent surtout au niveau des relations : entre étudiants-es, entre étudiants-es et enseignants-es, entre étudiants-es et personnel des services administratifs. Ces problèmes relationnels sont généralement causés beaucoup moins par des barrières linguistiques que par des différences culturelles. Leur manifestation la plus aiguë est la discrimination, laquelle peut prendre diverses formes souvent insoupçonnées. On entretiendra des préjugés face à diverses origines ethniques, à l'accent, à divers comportements, et cela dans les deux sens. A priori, un comportement différent du nôtre apparaît bizarre. Le choc culturel est donc d'abord causé par l'incompréhension les uns-es des autres. De chaque côté on véhicule des stéréotypes mal fondés sans essayer d'approfondir notre connaissance de l'autre culture, pourtant source d'enrichissement potentiel pour chacun-e. Ne dit-on pas que l'homme est par nature réticent à aimer ce qu'il ignore...Les meilleurs rapports s'établissent généralement, pour le, la visiteur-se ou l'immigrant-e, avec des personnes qui ont déjà résidé dans le pays d'origine de l'autre ou

³ Rapport du Comité « Réflexions et suggestions sur les rapports interculturels à l'UQAM » Département de travail social et module de travail social, 1990, à la page 3.

qui ont déjà eu des relations plus poussées que la moyenne avec d'autres personnes de même origine étrangère.

Ces quelques réflexions tirées de diverses rencontres qui font partie de notre enquête sur les problèmes interculturels sont assez éloquentes pour que nous puissions conclure que la meilleure façon de rompre les barrières culturelles et d'améliorer nos relations interculturelles consiste à tout mettre en œuvre pour nous connaître davantage les uns-es les autres. »

2.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants

Sous ce chapitre, 65 dossiers ont été ouverts comparativement à 83 l'année dernière et à 100 l'année précédente. Serais-ce le fruit de l'effort concerté déployé par les artisanes, artisans de notre université pour améliorer l'encadrement et les services aux étudiantes et étudiants? Osons le croire et poursuivons nos efforts pour placer quotidiennement nos étudiantes, nos étudiants au centre de nos préoccupations.

Un grand nombre de ces dossiers touche 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 étudiant, attestations, ententes interuniversitaires, cours hors programme, changement de programme, etc. Au chapitre de l'encadrement administratif, on retrouve des questions comme l'attestation de résidence, les programmes d'échange, les permis de séjour pour fins d'études pour les étudiantes, les étudiants étrangers, les demandes d'absence, etc.

2.4 L'inscription

Nous avons reçu 60 requêtes à ce chapitre. De ce nombre, 33 sont relatives à des demandes d'annulation de l'inscription à un cours avec remboursement en dehors du délai prescrit par le calendrier universitaire. Divers motifs soutiennent ces demandes : maladie, décès d'un proche, problèmes familiaux, etc. Il y a peu d'harmonie dans les pratiques à l'université pour disposer de ces demandes. Nous avons déjà traité de cette question dans notre rapport annuel 1998-1999. Souhaitons que le vice-rectorat à la formation et les facultés complètent les démarches amorcées dans le sens de notre recommandation. Autres sujets de doléances des étudiantes et des étudiants relatifs à l'inscription : les conflits d'horaire, la diminution de l'offre de cours et les annulations tardives par l'université qui rendent le cheminement normal dans un programme plus ardu et qui parfois allonge la durée prévue des études.

2.5 Les relations interpersonnelles

Sous ce chapitre nous regroupons les requêtes relatives à des allégations d'abus de pouvoir, différentes accusations, attitude et comportement, harcèlement et discrimination. Ainsi, 48 dossiers ont été ouverts pour ces sujets. Il s'agit notamment de questions comme des allégations de voies de faits, d'intimidation, d'altercations, de propos racistes ou sexistes, des menaces, des insultes etc. Environ le quart des dossiers traitent de différents types de harcèlement : professionnel, moral, sexuel et racial. Les différentes formes de harcèlement peuvent se produire en présence des

personnes concernées; mais également au moyen du téléphone, de la poste et du courrier électronique. Quelques consultations avaient pour but simplement d'échanger sur des situations interpersonnelles tendues.

Dans ces situations, l'ombudsman peut intervenir comme personne-ressource pour aider à calmer les esprits ou à trouver un terrain d'entente. Mais bien souvent, nous ne pouvons que constater et déplorer certaines situations. D'autres cependant ont nécessité l'interpellation du service de sécurité ou de la police. Le Bureau de l'ombudsman agit alors plutôt comme agent de liaison.

2.6 La perception des frais de scolarité

Au chapitre de la perception des frais de scolarité nous avons reçu 44 demandes comparativement à 68 l'année dernière et à 94 l'année précédente. Il s'agit d'une amélioration significative de la situation. D'autant plus que 12 requêtes ont pour objet la perception des frais supplémentaires pour non-résident du Québec où l'Université ne fait qu'appliquer une politique gouvernementale aux exigences strictes. Les autres sujets faisant l'objet de plusieurs requêtes sont la facturation et les demandes d'arrangements financiers et d'exemption des frais majorés pour les étudiantes, les étudiants étrangers.

3. Conclusion

La majorité des requêtes soumises au Bureau de l'ombudsman, soit 412 sur un total de 662, se retrouve sous les 6 thèmes que nous venons de décrire. Pour connaître la nature des autres sujets traités par notre bureau, on peut consulter le tableau no 4 à la page 16 du rapport.

Bien que nous ayons constaté des améliorations significatives quant à des problématiques que nous avons déjà identifiées, notamment quant à l'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants et quant à la perception des frais de scolarité, année après année un nombre important de requêtes sont soumises au Bureau de l'ombudsman. Il faut y voir un signe de la qualité de la vie démocratique à l'UQAM. D'autant plus que dans la très grande majorité des cas nous avons pu compter sur la bonne collaboration de nos interlocutrices, nos interlocuteurs sans qui notre travail serait impossible. Nous les remercions.

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.