

# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Université du Québec à Montréal

## **RAPPORT ANNUEL 2001-2002**

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](mailto:ombudsman@uqam.ca)  
Site web : <http://www.uqam.ca/ombudsman>

Le 12 novembre 2002

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<sup>er</sup> juin 2001 au 31 mai 2002, tel que le prévoit l'article 2.5 du Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport fait état des dossiers que nous avons traités, des lacunes que nous avons constatées au cours de l'année ainsi qu'un bilan sommaire des principaux sujets qui nous ont été soumis pendant notre premier mandat (1997-2002). Pour de plus amples informations concernant le Bureau de l'ombudsman, vous pouvez consulter 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 2001-2002.....	12
3. Bilan sommaire des plaintes et des consultations pour les années 1997-2002...	21
3.1 L'évaluation des études .....	23
3.2 La réglementation .....	25
3.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants .....	25
3.4 L'inscription aux cours (annulation).....	28
4. Conclusion .....	30
5. Liste des recommandations .....	30
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman .....	32
Annexe 2 - Dépliant .....	34
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes .....	36
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Statistiques mensuelles 2001-2002.....	9
Tableau 2 - Achalandage du site web.....	10
Tableau 3 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	13
Tableau 4 - Nature des dossiers traités.....	15
Tableau 5 - Les usagères et les usagers 2001-2002.....	16
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	17
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles....	20
Tableau 8 - Sujets qui ont engendrés le plus grand nombre de dossiers de 1997 à 2002.....	22

*« Une société n'est forte que lorsqu'elle met la vérité  
sous la grande lumière du soleil. »*

*Émile Zola*

## Introduction

Ce rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2001 au 31 mai 2002. 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 pour cette année est présenté à la deuxième partie. Ayant terminé notre premier mandat comme ombudsman, nous soumettons par la suite un bilan des principaux sujets qui nous ont été soumis pendant ces cinq années. Il s'agit de l'évaluation des études, de la réglementation, de l'encadrement et les services directs aux étudiantes, aux étudiants ainsi que l'inscription aux cours. Nous réitérons certaines recommandations soumises au cours de ces années et en formulons une nouvelle relative à l'encadrement aux études avancées.

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 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.

En vertu du Règlement sur l'ombudsman, ce dernier 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 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 juillet et de décembre. Les mois de janvier et de novembre ont connu une plus grande affluence.



**Tableau 1**  
STATISTIQUES MENSUELLES  
2001-2002

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	10	28	38
JUILLET	2	21	23
AOÛT	8	46	54
SEPTEMBRE	14	46	60
OCTOBRE	12	58	70
NOVEMBRE	17	70	87
DÉCEMBRE	11	24	35
JANVIER	15	66	81
FÉVRIER	12	48	60
MARS	10	44	54
AVRIL	11	50	61
MAI	7	58	65
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>559</b>	<b>688</b>

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 continué d'augmenter. Ceci 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 significatif de requêtes, d'abord celles qui nous semblent les plus urgentes, ensuite nous procédons par ordre d'arrivée. Nous nous efforçons cependant de prendre contact dans le plus court délai possible, généralement dans les 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 ont été présentés dans l'annuaire et le Journal l'UQAM. Avec l'assistance du Service de l'information interne de l'UQAM, nous avons encarté notre dépliant(annexe 2) dans le Journal L'UQAM, soit le 9 octobre 2001 et le 14 janvier 2002 à 8,000 exemplaires à chacune des distributions.

Le site web du Bureau de l'ombudsman est accessible depuis le mois de septembre 2000. Il a reçu de nombreuses visites, soit 2335 pour la période du 1er juin 2001 au 31 mai 2002; le tableau 2 démontre l'évolution de la fréquentation. Ce 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 y consulter les politiques et règlements de l'UQAM ainsi que la Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants. Il facilite l'accès aux rapports annuels ainsi qu'à de nombreuses références utiles aux membres de la communauté universitaire. On peut le consulter à l'adresse suivante : <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

**Tableau 2**  
ACHALANDAGE DU SITE WEB

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Périodes	Total des visites
17 janvier 2001 au 31 mai 2001	710
1er juin 2001 au 31 mai 2002	2335

Faire connaître la fonction de l'ombudsman et présenter les services que notre bureau peut rendre, continuera à être un objectif prioritaire. Nous favoriserons notamment le plus grand nombre possible de rencontres avec les membres de la communauté universitaire.

### **1.3 Autres activités**

En priorité, notre mandat exige le traitement des demandes soumises par les membres de la communauté uquamienne. Cependant, nous avons également travaillé à faire connaître les fonctions de l'ombudsman tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'Université.

Ainsi, nous avons eu l'occasion d'agir à quelques reprises comme personne-ressource auprès d'organisations publiques et privées. Les étudiantes et les étudiants aussi semblent s'intéresser davantage au rôle de l'ombudsman universitaire; plusieurs demandes d'informations en témoignent. Des professeures, des professeurs nous ont invités à présenter à leurs étudiantes, étudiants les principales caractéristiques de notre fonction.

Nous avons participé à quelques activités de ressourcement et nous avons représenté notre Université dans le milieu des ombudsmans.

Pour clore quant aux autres activités, 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 des nominations à diverses instances de l'Université.

## 2. Bilan des plaintes et des consultations

Au cours de l'année académique 2001-2002, 688 dossiers ont été ouverts, soit 26 dossiers de plus que pour l'année académique précédente. Rappelons que notre site web a été consulté à 2335 reprises; nous estimons que l'information disponible contribue à contenir le nombre de demandes d'information qui, autrement, auraient été acheminées directement à notre bureau. Nous constatons également que la fréquentation du site favorise la qualité des requêtes. Elles sont dans plusieurs cas mieux présentées et bien étayées. Le nombre de dossiers ne représente pas exactement celui correspondant au nombre de personnes qui se sont adressées à notre bureau. Certaines d'entre elles en ont soumis plus d'une. 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 présentées par les associations étudiantes. Le tableau 3 réfère à l'évolution du nombre de dossiers et de leur traitement depuis 1973.

**Tableau 3**  
APERÇU DES STATISTIQUES COLLIGÉES DEPUIS 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL		
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	plaintes	consultations	Plaintes et consultations
1973-74	9	31	46	86	39	125
1974-75	4	89	72	165	85	250
1975-76	6	69	68	143	89	232
1976-77	4	68	61	133	53	186
1977-78	3	83	94	180	61	241
1978-79	10	71	87	168	40	208
1979-80	6	85	105	196	58	254
1980-81	4	89	116	209	78	287
1981-84	-	-	-	-	-	0
1984-85	13	20	35	68	29	97
1985-86	20	31	33	84	38	122
1986-87	39	55	42	136	49	185
1987-88	50	68	39	157	91	248
1988-89	38	48	45	131	96	227
1989-90	37	48	54	139	110	249
1990-91	17	35	61	113	180	293
1991-92	4	45	60	109	279	388
1992-93	14	11	40	65	468	533
1993-94	11	13	22	46	497	543
1994-95	16	5	21	42	528	570
1995-96	4	3	6	13	433	446
1996-97	14	44	32	90	426	516
1997-98	45	29	68	142	496	638
1998-99	66	35	54	155	490	645
1999-2000	62	20	44	126	599	725
2000-2001	88	24	46	158	504	662
2001-2002	73	28	28	129	559	688

Le nombre de consultations demeure élevé, soit 559 par rapport au nombre de plaintes formelles qui est de 129. L'importance du nombre de dossiers de consultations s'explique notamment par une meilleure connaissance du caractère préventif du rôle de l'ombudsman auprès des membres de la communauté universitaire.

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 dégénèrent en conflits ouverts. Conflits qui sont parfois coûteux sous bien des aspects (psychologique, académique, organisationnel, financier...).

Comme l'indique le tableau 4, cette année nous avons ouvert 688 dossiers, soit 26 de plus que l'an dernier. Le nombre de plaintes formelles est passé de 158 à 129 alors que le nombre de consultations est passé de 504 à 559. Des 129 plaintes: 28 plaintes étaient fondées, 28 non fondées et 73 plaintes jugées non recevables; ces dernières ne pouvaient être traitées par notre bureau. Certaines de ces requêtes ont été soumises par des personnes n'ayant aucun lien avec l'Université. D'autres mettaient en cause des décisions qui n'émanaient pas de l'UQAM. 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.

**Tableau 4**  
NATURE DES DOSSIERS TRAITÉS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (559)	PLAINTES (129)			TOTAL (688)
	NON RECEVABLES (73)	NON FONDÉES (28)	FONDÉES (28)	

Comme le démontre le tableau 5, 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 44% 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. Notons que le nombre de cadres qui ont fait appel à nos services a doublé. 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 et des personnes qui désirent conserver l'anonymat.

**Tableau 5**  
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2001-2002

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	15
Cadres	18
Chargées et chargés de cours	19
Directions académiques	43
Employées et employés	25
Étudiantes et étudiants	366 (dont 35 étudiantes et étudiants étrangers)
Professeures et professeurs	40
Autres personnes	162
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>



**Tableau 6**  
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 2001-2002

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
<b>Activités étudiantes</b>					
-centre sportif	1	0	0	0	1
-résidences univ.	0	0	0	3	3
-scrutin	0	0	0	4	4
<b>Associations étudiantes</b>	1	0	0	2	3
<b>Admission</b>	4	2	10	41	57
- test d'anglais	0	0	0	1	1
<b>Aide financière</b>	0	0	0	6	6
-bourses CRSH - CRSNG	0	2	0	0	2
<b>Charte des droits et responsabilités</b>	0	0	0	1	1
<b>Émission du grade</b>	1	1	0	5	7
-Permis d'enseignement	1	0	0	0	1
<b>Encadrement et services directs aux étu.</b>	6	4	3	59	72
<b>Évaluation des études</b>	6	5	3	93	107
<b>Infractions de nature académique et exclusion</b>	1	0	1	26	28
<b>Inscription et SIT</b>	6	2	4	45	57
<b>Motifs variés</b>	1	0	0	34	35
-accès à un pavillon	0	0	0	1	1
-accident sur le campus	0	0	0	1	1
-association des ombudsmans	0	0	0	2	2
-bibliothèque	1	0	0	0	1
-coop-uqam	2	0	0	0	2
-courriel	0	0	1	3	4
-dépliant de l'ombudsman	0	0	0	3	3
-fausse publicité	0	0	0	1	1
-laboratoire informatique	1	0	0	0	1
-l'anglais	0	0	0	2	2
-relevé de notes	0	0	0	1	1
-sécurité	0	0	0	1	1
-vestiaire	3	0	0	0	3
<b>Opinions diverses et entrevues</b>					
-avis juridiques	2	0	0	9	11
-avis de l'ombudsman	0	0	0	15	15

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
<i>-rapport annuel</i>	0	0	0	9	9
<b>Perception des frais</b>	10	2	4	30	<b>46</b>
<b>Qualité de l'enseignement</b>	7	0	0	2	<b>9</b>
<b>Reconnaisances d'acquis</b>	0	2	0	13	<b>15</b>
<b>Réglementation</b>	3	2	0	67	<b>72</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	1	1	0	13	<b>15</b>
<i>-abus de pouvoir</i>	1	0	0	2	3
<i>-accusation</i>	0	0	1	0	1
<i>-agression/voie de fait</i>	2	0	0	0	2
<i>-attitude et comportement</i>	3	1	0	5	9
<i>-harcèlement / discrimination</i>	3	0	0	14	17
<b>Relations de travail</b>	2	0	0	11	<b>13</b>
<i>-affichage de poste</i>	1	0	0	8	9
<i>-auxiliaire d'enseignement</i>	0	0	0	1	1
<i>-candidature</i>	0	0	0	2	2
<i>-contrat de travail</i>	0	2	0	7	9
<i>-convention collective</i>	1	0	0	0	1
<b>Stages</b>	2	2	1	16	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>559</b>	<b>688</b>

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 7**  
**RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS**  
**SELON LES CLIENTÈLES**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 2001-2002

Objet	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Autres	Total
<b>Activités étudiantes</b>					
-centre sportif	1	0	0	0	1
-résidences univ.	2	0	0	1	3
-scrutin	0	0	0	4	4
<b>Associations étudiantes</b>	1	0	0	2	3
<b>Admission</b>	22	1	2	32	57
-test d'anglais	1	0	0	0	1
<b>Aide financière</b>	2	0	2	2	6
-bourses CRSH - CRSNG	0	0	2	0	2
<b>Charte des droits et responsabilités</b>	0	0	0	1	1
<b>Émission du grade</b>	2	2	0	3	7
-permis d'enseignement	0	0	0	1	1
<b>Encadrement et services directs aux étu.</b>	44	6	3	19	72
<b>Évaluation des études</b>	73	9	3	22	107
<b>Infractions de nature académique et exclusion</b>	16	3	0	9	28
<b>Inscription et SIT</b>	45	2	2	8	57
<b>Motifs variés</b>	5	0	0	30	35
-accès à un pavillon	0	0	0	1	1
-accident sur le campus	1	0	0	0	1
-association des ombudsmans	0	0	0	2	2
-bibliothèque	0	1	0	0	1
-coop-ugam	0	0	0	2	2
-courriel	1	0	0	3	4
-dépliant de l'ombudsman	0	0	0	3	3
-fausse publicité	1	0	0	0	1
-laboratoire informatique	1	0	0	0	1
-l'anglais	1	0	1	0	2
-relevé de notes	0	0	0	1	1
-sécurité	1	0	0	0	1
-vestiaire	2	0	0	1	3

Objet	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Autres	Total
<b>Opinions diverses et entrevues</b>					
-avis juridiques	0	0	0	11	11
-avis de l'ombudsman	1	0	0	14	15
-rapport annuel	0	0	0	9	9
<b>Perception des frais</b>	22	3	3	18	<b>46</b>
<b>Qualité de l'enseignement</b>	8	0	0	1	<b>9</b>
<b>Reconnaisances d'acquis</b>	11	0	0	4	<b>15</b>
<b>Réglementation</b>	19	6	3	44	<b>72</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	2	0	0	13	<b>15</b>
-abus de pouvoir	1	0	2	0	3
-accusation	1	0	0	0	1
-agression/voie de fait	0	0	0	2	2
-attitude et comportement	5	0	0	4	9
-harcèlement / discrimination	1	0	0	16	17
<b>Relations de travail</b>	0	0	0	13	<b>13</b>
-affichage de poste	0	0	1	8	9
-auxiliaire d'enseignement	0	0	1	0	1
-candidature	0	0	0	2	2
-contrat de travail	0	2	2	5	9
-convention collective	0	0	0	1	1
<b>Stages</b>	12	0	1	8	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>320</b>	<b>688</b>

### 3. Bilan sommaire des plaintes et consultations pour les années 1997-2002

Les tableaux 6 et 7 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 pour l'année 2001-2002. À l'échéance de notre premier mandat nous sommes en mesure d'identifier les sujets qui, années après années, ont engendré le plus grand nombre de dossiers. La consultation du tableau 8 nous indique que ces sujets sont: l'évaluation des études,

l'encadrement des étudiantes et des étudiants, l'inscription (annulation) à des cours, la perception des frais de scolarité et la réglementation.

**Tableau 8**

SUJETS AYANT ENGENDRÉ LE PLUS GRAND NOMBRE DE DOSSIERS DE 1997 À 2002

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Évaluation	115	83	128	112	107
Encadrement	88	100	80	65	72
Inscription	92	63	71	60	57
Frais de scolarité	67	94	68	44	46
Réglementation	42	51	68	83	72

En ce qui concerne la perception des frais de scolarité nous pouvons constater une nette amélioration de la gestion de ce dossier. Les recommandations soumises au cours des années semblent avoir contribué à cette meilleure gestion qui est plus orientée vers les besoins de la "clientèle" étudiante. Il y a eu cette année 46 dossiers contre 94 pour 1998-1999.

Relativement à la rubrique réglementation, il s'agit essentiellement de consultations. Ici, le nombre élevé de dossiers souligne le caractère consultatif et préventif de la fonction d'ombudsman. Les demandes acheminées par des responsables académiques, professeures, professeurs, chargées de cours, chargés de cours constituent la majorité de ces dossiers.

Quant à l'évaluation des études, l'encadrement des étudiantes et des étudiants et les problèmes d'inscription au cours, ces rubriques ont fait l'objet de nombreuses

descriptions et certaines recommandations dans les quatre précédents rapports annuels. Nous reprenons certaines de ces considérations:

### **3.1 L'évaluation des études**

Comme nous l'avons signalé dans notre précédent rapport, 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 mécontentements et de frustrations. Le cheminement, voire le maintien dans le programme, dépend 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 aussi de l'évaluation. Bref, elle 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.

Ainsi, nous réitérons les résolutions suivantes en souhaitant que les travaux pour y donner suite se poursuivent et trouvent leur aboutissement:

#### **RECOMMANDATION # 1 DU RAPPORT 1997-1998**

Que les départements assurent un suivi rigoureux des échéances en ce qui concerne les délais de remise de notes prévus au calendrier universitaire et en ce qui concerne les délais de remise des évaluations de mémoire et de thèse prévus au Règlement des études de deuxième et troisième cycles.

**RECOMMANDATION # 5 DU RAPPORT 1997-1998**

Lorsqu'un département adopte un barème de notation pour les cours sous sa juridiction, que ce barème soit appliqué par l'ensemble des enseignantes et des enseignants de ce département.

**Commentaires** <sup>1</sup>

Le texte de l'annexe 2 du règlement #5 se lisait comme suit : « ...Il n'existe pas, pour l'ensemble de l'Université, de table de conversion des pourcentages en notes littérales. Il appartient à chaque responsable de cours d'adopter les procédures les plus appropriées à ce sujet. Toutefois, un département peut, s'il le juge pertinent, adopter une table de conversion des pourcentages en notes littérales, pour les cours sous sa juridiction. »

Nous avons fait le commentaire suivant : « Il arrive qu'un barème de notation soit adopté par un département et que des enseignantes, des enseignants appliquent un autre barème. L'étudiante, l'étudiant peut percevoir comme inéquitable ce double standard dans un même département. »

La mesure prise fut un changement dans le texte réglementaire « ...Il n'existe pas, pour l'ensemble de l'Université, de table de conversion des pourcentages en notes littérales. Il appartient à chaque responsable de cours d'adopter les procédures les plus appropriées à ce sujet. Un département peut, à titre indicatif et s'il le juge pertinent, adopter une table de conversion des pourcentages en notes littérales, pour les cours de son répertoire. » (nous soulignons)

Selon nous le problème demeure. Des plaintes à ce sujet nous sont acheminées. On y retrouve la question suivante : Pourquoi une enseignante, un enseignant peut-il appliquer un autre barème que celui adopté par son département?

De plus, si la réglementation demeure inchangée nous suggérons subsidiairement que l'obligation implicite de l'enseignante, de l'enseignant d'informer les étudiantes et les étudiants dans l'entente d'évaluation de l'utilisation d'un barème autre que celui adopté par le département, soit inscrite aux règlements des études.

**RECOMMANDATION # 6 DU RAPPORT 1997-1998**

Que les instances concernées de concert avec les responsables des études avancées étudient la possibilité de rendre obligatoire la présence d'un membre externe sur les jurys d'évaluation des mémoires de maîtrise ou que soit rendu possible sur requête motivée d'une étudiante, d'un étudiant, en l'absence d'une personne externe siégeant sur le premier jury, de soumettre le mémoire à un deuxième jury d'évaluation.

<sup>1</sup> Extrait du document soumis par l'ombudsman au Conseil d'administration le 20 novembre 2001.



### Commentaires<sup>2</sup>

Mesures prises : « Après analyse, cette mesure s'avérerait trop lourde et trop onéreuse à gérer. Néanmoins, le Règlement no 8 prévoit déjà que l'étudiante, l'étudiant peut faire une requête concernant la composition du jury. » Le problème demeure. Des plaintes à ce sujet nous sont acheminées.

Pour clore le chapitre de l'évaluation nous suggérons que la recommandation #2 du rapport annuel 1997-1998 continue d'être un objectif pour les directions académiques. Si les ententes d'évaluation sont complètes et bien comprises des étudiantes, des étudiants cela pourra contribuer à diminuer ou du moins à contenir le nombre de litiges relatifs à l'évaluation des études.

#### **RECOMMANDATION # 2 DU RAPPORT 1997-1998**

Que les départements ou les secteurs sensibilisent les professeures et professeurs ainsi que les chargées et chargés de cours à l'importance d'ententes d'évaluation claires et les guident, particulièrement lorsqu'ils débutent leur carrière à l'Université, dans la préparation de tels documents.

### **3.2 Réglementation**

#### **RECOMMANDATION # 2 DU RAPPORT 1999-2000**

Que les personnes responsables de l'application du Règlement no 5 sur les études de premier cycle et du Règlement no 8 sur les études de cycles supérieurs examinent l'opportunité d'harmoniser les dispositions de ces règlements relatives à l'entente d'évaluation.

### **3.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants**

En ce qui concerne l'encadrement dit administratif des étudiantes, des étudiants, il s'agit de questions comme la reconnaissance d'acquis, les attestations d'inscription, la

<sup>2</sup> Extrait du document soumis par l'ombudsman au Conseil d'administration le 20 novembre 2001.

gestion du dossier étudiant jusqu'à la diplomation. Quoique le nombre de dossiers sous cette rubrique demeure élevé, la tendance au cours des cinq dernières années semble à la baisse. Il est certain que beaucoup d'efforts ont été déployés pour améliorer le traitement de ces dossiers tant au niveau de la gestion des programmes que du registrariat.

Au sujet de l'encadrement académique des étudiantes, des étudiants, l'Université a déployé ces dernières années des efforts significatifs pour améliorer et développer des moyens de soutenir le cheminement des étudiantes, des étudiants dans leurs études. Par contre la situation des étudiantes, des étudiants aux cycles supérieurs peut être parfois très problématique. Le parcours de l'étudiant-chercheur-travailleur peut être semé d'embûches. Ce sont les cas les plus graves, voire dramatiques, que nous avons eus à traiter au cours de ce premier mandat. Ce sujet a déjà été décrit par l'ombudsman notamment dans les rapports annuels 1998-1999 page 39 et suivantes et 1999-2000 plus particulièrement à la page 30. Les relations entre les étudiantes, les étudiants et leur directrice, directeur de recherche, sont la plupart du temps harmonieuses et créatrices. Mais la nature de cette relation où l'un (étudiante, étudiant) dépend de l'autre (directrice, directeur de recherche) pour un cheminement académique réussi et souvent pour "gagner sa vie" par l'octroi de contrats de recherche, peut, lorsque la relation se détériore, créer des situations critiques pour l'étudiantes, l'étudiant. Plusieurs années de travail intellectuel peuvent être remises en question ainsi que des pertes de revenus, la perte d'estime de soi, etc... Des questions de probité en recherche se sont également posées dans certains de ces dossiers: plagiat, non-reconnaissance de contributions intellectuellement significatives de personnes ayant collaboré aux travaux dont elles sont les auteures, auteurs et abus d'autorité (selon les définitions de la Politique 27 sur la probité en recherche de

l'Université). Certains de ces dossiers auraient pu faire l'objet de plaintes officielles à l'ombudsman mais les étudiantes, les étudiants concernés ayant des craintes justifiées de représailles se sont contentés de venir me consulter.

Il n'en demeure pas moins que l'encadrement aux études supérieures demeure très préoccupant. Cette question a été soulevée par la majorité de mes collègues des autres universités du Québec, notamment dans leurs rapports annuels. Il s'agit d'une vaste question qui ne se pose pas de façon identique dans les différents domaines d'études. Par ailleurs, l'isolement relatif de ces étudiantes, ces étudiants et le déséquilibre du rapport entre les personnes ont été soulignés comme étant une problématique constante par les personnes qui s'intéressent à cette question.

Ainsi, nous pouvons lire dans une récente parution du journal *Affaires universitaires*: "Les professeurs doivent reconnaître que la balance du pouvoir penche en leur faveur"<sup>3</sup>. Plusieurs universités canadiennes ont adopté des politiques relatives à l'encadrement aux cycles supérieurs, notamment les universités Western, Guelph et de la Colombie-Britannique. Ces politiques élaborent les principes et les normes qui doivent guider l'encadrement de ces étudiantes, ces étudiants. Elles précisent notamment quelles sont les responsabilités des directions de programmes, des directrices, des directeurs de recherches ainsi que celles des étudiantes et des étudiants. Nous recommandons donc:

---

<sup>3</sup> Moira Farr, *Affaires universitaires*, novembre 2002, p. 14.

**RECOMMANDATION # 1 DU RAPPORT 2001-2002**

Que l'Université se dote d'une politique relative à l'encadrement des étudiantes, des étudiants aux cycles supérieurs. Cette politique devrait traiter notamment des principes et des normes qui doivent guider cet encadrement, de même que les responsabilités des programmes, des directrices et directeurs de recherches ainsi que celles des étudiantes, des étudiants.

**3.4 L'inscription aux cours**

Ce sujet pourrait être classé sous la rubrique de l'encadrement administratif. C'est le grand nombre de demandes relatives à des problèmes d'inscription et d'annulation de cours qui nous a amené à classer ces dossiers sous une rubrique distincte de l'encadrement. Bien qu'il s'agisse toujours d'un motif important de consultations et de plaintes, le nombre de dossiers relié à l'inscription est passé de 92 pour l'année 1997-1998 à 52 pour l'année 2001-2002.

Les problèmes rencontrés par les étudiantes, les étudiants au chapitre de l'inscription sont relatifs à des conflits d'horaire ou choix du groupe-cours, à la diminution de l'offre de cours et aux annulations tardives de cours par l'Université. Ces difficultés rendent le cheminement normal dans un programme plus ardu et parfois allonge la durée prévue des études.

Une majorité des dossiers classés sous cette rubrique a trait aux demandes d'annulation de cours avec remboursement et/ou sans mention d'échec en dehors des délais prescrits par le calendrier universitaire. Au soutien de ces demandes d'annulation, les étudiantes, les étudiants invoquent la maladie, le décès d'un proche, des problèmes familiaux, etc. Nous avons déjà souligné qu'il y a peu d'harmonie dans les pratiques à l'Université pour traiter ces demandes. Voir à cet effet le rapport annuel

2000-2001 à la page 26 et le rapport annuel 1998-1999 aux pages 28 et 29 et où nous avons soumis une recommandation qui se lisait ainsi:

**RECOMMANDATION # 4 DU RAPPORT 2000-2001**

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.

Nous réitérons cette recommandation.

Nous ne pouvons conclure ce bref tour d'horizon des principales questions qui ont été soulevées au cours de ce premier mandat, sans mentionner à nouveau l'importance pour nous que soient abordées ouvertement et franchement les questions d'ordre éthique et déontologique dans notre Université. Bien que la très grande majorité des comportements ne soulève pas de questions sous cet aspect, il demeure que nous avons été consultés à maintes reprises quant à ces questions. Un grand nombre de plaintes proviennent de comportements inacceptables de ce point de vue. Plusieurs étudiantes et étudiants se sont étonnés de l'absence d'un code d'éthique régissant notamment les professeures, les professeurs. Des professeures, professeurs eux-mêmes sont venus me consulter à cet effet. Déjà, dans notre premier rapport annuel 1997-1998 nous constatons l'absence d'un tel code; cette question étant selon nous toujours d'actualité, nous réitérons la recommandation que nous soumettions alors:

**RECOMMANDATION # 17 DU RAPPORT 1997-1998**

Que l'Université étudie l'opportunité d'adopter un Code de déontologie pour les professeures et les professeurs. Ainsi pourraient être consolidées dans un même document les normes déjà existantes ayant trait à l'éthique et à la déontologie en y ajoutant notamment des normes relatives aux relations professeurs-étudiants et aux relations interpersonnelles entre professeures, professeurs.

## 4. Conclusion

Nous ne pourrions clore ce dernier rapport annuel de notre premier mandat sans souligner la très grande collaboration démontrée par nos interlocutrices, nos interlocuteurs. Elle est indispensable à la réalisation de notre mandat qui, pour une grande part, réside dans la résolution de litiges. Le sens du compromis, la volonté de trouver une solution et le courage de remettre une décision en question sont des ingrédients essentiels pour réussir le règlement de dossiers parfois complexes; sans parler du respect de l'étudiante, de l'étudiant qui doit demeurer au centre de nos préoccupations.

Liste des recommandations:

### Recommandations réitérées

#### **RECOMMANDATION # 1 DU RAPPORT 1997-1998**

Que les départements assurent un suivi rigoureux des échéances en ce qui concerne les délais de remise de notes prévus au calendrier universitaire et en ce qui concerne les délais de remise des évaluations de mémoire et de thèse prévus au Règlement des études de deuxième et troisième cycles.

#### **RECOMMANDATION # 5 DU RAPPORT 1997-1998**

Lorsqu'un département adopte un barème de notation pour les cours sous sa juridiction, que ce barème soit appliqué par l'ensemble des enseignantes et des enseignants de ce département.

**RECOMMANDATION # 6 DU RAPPORT 1997-1998**

Que les instances concernées de concert avec les responsables des études avancées étudient la possibilité de rendre obligatoire la présence d'un membre externe sur les jurys d'évaluation des mémoires de maîtrise ou que soit rendu possible sur requête motivée d'une étudiante, d'un étudiant, en l'absence d'une personne externe siégeant sur le premier jury, de soumettre le mémoire à un deuxième jury d'évaluation.

**RECOMMANDATION # 4 DU RAPPORT 2000-2001**

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.

**RECOMMANDATION # 17 DU RAPPORT 1997-1998**

Que l'Université étudie l'opportunité d'adopter un Code de déontologie pour les professeurs et les professeurs. Ainsi pourraient être consolidées dans un même document les normes déjà existantes ayant trait à l'éthique et à la déontologie en y ajoutant notamment des normes relatives aux relations professeurs-étudiants et aux relations interpersonnelles entre professeurs, professeurs.

**Recommandation 2001-2002****RECOMMANDATION # 1 DU RAPPORT 2001-2002**

Que l'Université se dote d'une politique relative à l'encadrement des étudiantes, des étudiants aux cycles supérieurs. Cette politique devrait traiter notamment des principes et des normes qui doivent guider cet encadrement, de même que les responsabilités des programmes, des directrices et directeurs de recherches ainsi que celles des étudiantes, des étudiants.

## 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 dérogé 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.