

# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Université du Québec à Montréal

## **RAPPORT ANNUEL 2005-2006**

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 31 octobre 2006

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

Mesdames,  
Messieurs,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport de l'ombudsman pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2005 au 31 mai 2006, tel que le prévoit le Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport rend compte des activités du bureau de l'ombudsman et des dossiers traités. Il établit des comparaisons avec les années précédentes et propose cinq (5) recommandations.

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

<b>Introduction</b> .....	5
<b>Partie 1: Le bureau de l'ombudsman</b> .....	7
1.1 Le mandat .....	7
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau .....	10
1.3 La stratégie publicitaire .....	12
1.4 Les autres activités .....	13
<b>Partie 2: Les plaintes et consultations</b> .....	14
2.1 Les faits saillants .....	14
2.2 Les statistiques: analyse et réflexion .....	17
2.3 Les principaux sujets traités .....	25
2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants .....	25
2.3.2 L'évaluation des études .....	29
2.3.3 La réglementation .....	31
2.3.4 La perception des frais de scolarité .....	32
2.4 Sommaire des recommandations .....	34
<b>3. Conclusion</b> .....	35
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman .....	36
Annexe 2 - Dépliant .....	38
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes .....	40
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier .....	11
Tableau 2 - Visites du site web.....	13
Tableau 3 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	18
Tableau 4 - Nature des demandes .....	21
Tableau 5 - Les usagères et les usagers 2005-2006.....	22
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	23
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	24

«Je me suis efforcé de ne pas rire des actions humaines, ni d'en pleurer ni de les haïr,  
mais de les comprendre»

*Spinoza*

## Introduction

Le Règlement sur l'ombudsman prévoit à l'article 2.5, que:

«L'ombudsman soumet un rapport annuel au Conseil. Ce rapport fait état des dossiers qu'elle, qu'il a eu à traiter durant l'année écoulée, des lacunes qu'elle, qu'il a eu l'occasion de constater. Ce rapport comporte également toute recommandation que l'ombudsman juge utile de faire au Conseil en vue de corriger les lacunes ou iniquités constatées.»

C'est donc dans ce cadre que le présent rapport annuel a été élaboré. Il couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2005 au 31 mai 2006. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau. Elle reprend notamment, pour le bénéfice de la nouvelle lectrice, du nouveau lecteur, de l'information de base relative à l'exercice de la fonction. J'invite la lectrice, le lecteur déjà familier avec cette information à porter davantage son attention sur la deuxième partie du rapport.

Le bilan des plaintes et des consultations est présenté à la deuxième partie. En plus de la présentation de données quantitatives, nous commentons les sujets qui ont plus particulièrement retenu notre attention, soit:

- 2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants
- 2.3.2 L'évaluation des études
- 2.3.3 La réglementation
- 2.3.4 La perception des frais de scolarité

Notre institution connaît en général un développement normal et harmonieux sous de très nombreux aspects. Toutefois, certaines problématiques ne trouvent pas leur

solution dans les régulateurs normaux. Le rôle de l'ombudsman est donc de les prévenir, de les solutionner, et le cas échéant, de proposer des aménagements et des solutions à long terme. Nous souhaitons que ce rapport, qui se doit parfois d'être critique, constitue un apport positif au développement de notre institution.

## 1. Le bureau de l'ombudsman

### 1.1 Le mandat

Le Règlement sur l'ombudsman décrit ainsi les principales fonctions:

«Sous l'autorité directe du Conseil, 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 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 le cas de conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officières, officiers de l'Université.»

L'expression «communauté universitaire» est interprétée largement. Non seulement les demandes des personnes qui étudient ou qui travaillent à l'UQAM sont traitées, mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui ont un lien 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.

Mécanisme non judiciaire de résolution des conflits, il s'agit d'un recours flexible et accessible. L'évaluation des plaintes se fait conformément à la loi et aux normes universitaires ainsi qu'à l'équité. L'ombudsman s'assure que les décisions des représentantes, des représentants de l'Université sont justes et non discriminatoires.

Dans notre pratique quotidienne, nous favorisons les solutions développées par les personnes impliquées dans un litige. Il s'agit alors pour l'ombudsman de bien cerner la problématique et de favoriser l'émergence d'une solution acceptable pour les parties.

Notre bureau est également un centre d'information et de consultation. Une portion significative de notre temps est consacrée à ces tâches. Parfois il s'agit seulement d'identifier la personne qui est apte à résoudre un problème, d'autres fois il s'agit d'expliquer la structure de l'Université et son fonctionnement. Un bon nombre de consultations sont de nature juridique et réglementaire. Cet aspect important de notre travail contribue dans bien des cas à prévenir et à solutionner des litiges. Nous contribuons ainsi à harmoniser les rapports et à améliorer la qualité de la vie à l'Université.

Nous déployons beaucoup d'efforts pour que les personnes qui s'adressent à nous perçoivent que le respect de la personne est une valeur fondamentale du bureau de l'ombudsman. Non seulement le respect des personnes qui font appel à nos services, mais aussi le respect de nos interlocutrices, nos interlocuteurs académiques et administratifs. La bonne foi est presque toujours au rendez-vous et c'est ce qui nous permet d'élaborer des solutions aux problématiques qui nous sont soumises. Il faut reconnaître cependant que certaines personnes sont plus enclines à perpétuer une situation conflictuelle, à s'en nourrir, qu'à la régler; ainsi, même un médiateur d'expérience peut se voir confronter à de nombreux obstacles au cours de la démarche de résolution d'un conflit.

L'équité et la justice sont également au centre de nos motivations. Nous favorisons une approche personnalisée plutôt que bureaucratique: la citoyenne, le citoyen universitaire



est au centre de nos préoccupations. Enfin, nous voulons agir avec diligence et courtoisie, et traiter les requêtes avec ouverture et compétence.

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman jouit d'une liberté d'action totale et ne rend compte de ses activités qu'au Conseil d'administration de l'Université. L'ombudsman doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes qui font appel à lui, à moins qu'il en soit expressément dégagé par les personnes concernées.

Lors d'une récente rencontre de «The European Network for Ombudsman in Higher Education» (ENOHE), le professeur Miguel Angel Estesó concluait ainsi sa conférence sur le rôle de l'ombudsman universitaire:

#### «The Ombudsman: An Uncomfortable Position

...I am sure that there is a total agreement that in most occasions the ombudsperson's position is not comfortable. The university community demands from us to be: tempered, just, neutral, equitable, straight, whole, serene, reflexive: but at the same time they want us to be: ardent, impassioned, enthusiastic, audacious when we have to confront difficult situations, and then moderate in the proposals that must attempt consent. This means that we are exposed to opposite opinions all the time, depending on the situation. This forces us to permanently be in the eye of the hurricane, trying to sort out problems in the best possible way.

We must maintain ourselves in between the borderlines that the legislation delimits but walking by the border, in order to manage to get the acceptance of all the parts of the university and that they seem to be satisfied, even if only partially, in its redemptions. Only in this way we can attempt mediation agreements. That is, we must act with «two left hands» to avoid to be accused of partiality for any part or, even, by the university government as such.

## Conclusions

On sight of what has been said so far and as a conclusion of it, one could believe that I am affirming that the ombudsperson must be a superman or superwoman, who supervises all the university life. Even more, he or she must be like an infallible guardian of the purity of the university system. Not at all!

Firstly, because the work would be enormous and impossible to be carried out even for a superman / superwoman; and secondly, because the infallibility is not a quality that comes along with any human being. An ombudsperson is, must be another piece, of course with independence and autonomy of functioning, but a piece in the complex gear that constitutes the direction of a university. And his or her concurrence to carry forward such a direction successfully is very important and always positive. His or her presence adds and multiplies both efforts and efficiencies: it never subtracts or divides these. And it must be seen in this way by all of them: the university government, the university community members, and the ombudsperson himself or herself.

As a positive aspect and also safeguard for his or her actions, it must be pointed out that he or she is lacking executive capacity. Thus, if - against all odds - we make a mistake, our errors usually do not have much transcendence; simply, because in such cases, the administration would disregard the recommendations and everything stills behind the scenes. This fact permits us to act with the audacity that is demanded in some occasions, because our backs are not in the open.»

### **1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau**

Le bureau compte deux personnes à temps plein, soit une secrétaire de direction et l'ombudsman. Les ressources humaines sont constantes depuis plusieurs années, et ce, malgré la croissance régulière du nombre de dossiers traités. Si cette tendance se maintenait, il faudrait, à l'instar d'autres universités, songer à l'augmentation des ressources afin d'assurer la même qualité de service.

Comme par les années passées, nous devons rappeler que les dépenses du bureau sont généralement plus élevées que celles prévues au budget de fonctionnement. Heureusement, nous n'avons pas rencontré de difficulté à éponger ces déficits. Cette situation ne constitue pas un obstacle au bon fonctionnement du bureau. Elle pose cependant la question de l'autonomie et de l'indépendance de la fonction.

L'achalandage au bureau de l'ombudsman s'est somme toute assez bien réparti tout au long de l'année à l'exception du mois de juillet où nous avons reçu 5 demandes et du mois de septembre où nous en avons reçues 100. Le tableau 1 fait état de l'achalandage au bureau pour cette année.

**Tableau 1**  
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
PAR NATURE DE DOSSIER  
2005-2006

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	10	41	51
JUILLET	0	5	5
AOÛT	22	34	56
SEPTEMBRE	23	77	100
OCTOBRE	20	46	66
NOVEMBRE	12	71	83
DÉCEMBRE	7	69	76
JANVIER	9	62	71
FÉVRIER	9	63	72
MARS	8	52	60
AVRIL	9	63	72
MAI	15	71	86
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>654</b>	<b>798</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 important de requêtes. Nous accordons notre attention d'abord à 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.

### **1.3 La stratégie publicitaire**

Dans son action quotidienne, l'ombudsman répond prioritairement aux demandes qui lui sont adressées. Il a également voulu mieux se faire connaître; il s'agit là de la poursuite d'un objectif prioritaire. À cet effet, nos services ont été présentés dans l'annuaire de l'Université et l'agenda de la COOP-UQAM. De plus, notre dépliant (annexe 2) a été encarté dans l'agenda de la COOP-UQAM à près de 50,000 exemplaires. Ces dépliants sont aussi disponibles dans les présentoirs de l'Université.

Notre site web est accessible depuis le mois de septembre 2000. Cette année, il a reçu 15,852 visites contre 14,424 l'année précédente, soit 1,428 visites de plus. Le tableau 2 démontre l'évolution de la fréquentation du site depuis sa création. Le site présente notamment une description de la fonction de l'ombudsman, son mandat et la 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 les 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.ugam.ca/ombudsman>.

Tableau 2  
VISITES DU SITE WEB

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Périodes	Total des visites
17 janvier 2001 au 31 mai 2001	710
1 <sup>er</sup> juin 2001 au 31 mai 2002	2335
1 <sup>er</sup> juin 2002 au 31 mai 2003	3835
1 <sup>er</sup> juin 2003 au 31 mai 2004	10079
1 <sup>er</sup> juin 2004 au 31 mai 2005	14424
1 <sup>er</sup> juin 2005 au 31 mai 2006	15852

#### 1.4 Les autres activités

Nous avons participé aux réunions de l'Association des ombudsmans des universités du Québec et maintenons des échanges avec nos collègues et avec les déléguées, les délégués de la Protectrice du citoyen du Québec. À la demande du Secrétariat général, nous avons assisté, à titre de personne neutre, aux différents dépouillements de scrutin pour des nominations aux instances de l'Université. Nous avons continué à agir comme personne-ressource auprès d'organismes et de personnes qui s'intéressent à la fonction d'ombudsman. Finalement, nous avons été assigné comme témoin à la Cour supérieure et à la Commission d'accès à l'information.

## 2. Les plaintes et consultations

### 2.1 Faits saillants

- Au cours de l'année académique 2005-2006, 798 dossiers ont été ouverts contre 773 l'année précédente, soit une augmentation de 25 dossiers.

- Nous avons reçu 144 plaintes formelles, contre 213 l'année dernière, soit une diminution de 69 plaintes formelles.

- 40 plaintes ont été jugées fondées. Les recommandations ayant pour objet de corriger une situation ont été suivies, sauf quelques exceptions.

- 64 plaintes ont été évaluées comme non recevables et 40 comme non fondées. Dans ces cas, l'ombudsman a informé les personnes requérantes des raisons de son refus de poursuivre son intervention.

- Des 798 demandes reçues, 654 ont été classées comme des consultations, soit 82% de l'ensemble des dossiers. Les dossiers de consultation représentaient 72% des demandes reçues l'année précédente. Ces 654 dossiers constituent le nombre le plus élevé de consultations que nous avons eues à traiter à ce jour.

▪ Les principaux sujets de demandes ont été:

- l'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (230 dossiers)
- l'évaluation des études (126 dossiers)
- la réglementation (97 dossiers)
- la perception des frais de scolarité (87 dossiers)
- l'admission (41 dossiers)
- la qualité de l'enseignement et l'encadrement académique (38 dossiers)
- les relations de travail (29 dossiers)

▪ Avec 230 demandes, l'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants sont les sujets qui se sont révélés les plus problématiques. L'année précédente, il y eut 218 requêtes à ce chapitre.

▪ L'évaluation des études demeure également un objet important de plaintes et de consultations avec 126 dossiers cette année, contre 98 l'année précédente. De même que la perception des frais de scolarité avec 87 dossiers contre 78 l'année précédente.

▪ Par contre, il y eut cette année une diminution significative des demandes au chapitre des relations interpersonnelles avec 18 dossiers contre 47 l'année précédente et en ce qui concerne les infractions de nature académique avec 10 dossiers contre 35 l'année d'avant.

▪ 550 demandes proviennent des étudiantes et des étudiants. Ce nombre représente 69% de notre clientèle. L'année dernière ce pourcentage s'établissait à 68%. Cette année, on dénombre 529 requêtes soumises par des étudiantes et des étudiants aux 3 cycles et 21 ont été présentées par des personnes qui représentent des associations étudiantes.

▪ Les enseignantes et les enseignants (directions académiques, professeures, professeurs, chargées de cours, chargés de cours) ont soumis 73 demandes et représentent 9% des usagers du bureau. L'année précédente ces personnes représentaient 8% des usagers avec 60 demandes.

▪ Les employées, les employés et les cadres représentent 2% des usagers avec 19 requêtes.

▪ Les «autres personnes», notamment les personnes candidates aux études (refus d'admission), des parents d'étudiantes et d'étudiants, des personnes qui désirent conserver l'anonymat et des personnes qui ont postulé sans succès pour obtenir un poste, ont soumis 156 requêtes représentant 19% des usagers, contre 20% pour l'année précédente.



## **2.2 Les statistiques: analyse et réflexion**

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 ont soumis plusieurs requêtes. Par contre, quelques dossiers traitent de demandes collectives, d'étudiantes et 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. Il démontre que la tendance à l'augmentation du nombre de requêtes est constante.

**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
2002-2003	97	47	47	191	577	768
2003-2004	142	57	198	404	556	960
2004-2005	110	30	73	213	560	773
2005-2006	64	40	40	144	654	798

Nous avons traité un nombre record de dossiers de consultation, soit 654. Ce nombre représente 82% de l'ensemble des dossiers de cette année. Les personnes consultent notamment pour obtenir de l'information quant aux structures et au fonctionnement de l'Université. Parfois, il s'agit d'orienter les personnes vers les services ou les personnes qui peuvent répondre à leurs questions. Souvent il s'agit pour nous d'identifier et d'interpréter une norme universitaire (règlement, politique, procédure, etc...) applicable à une situation donnée.

Plusieurs étudiantes, plusieurs étudiants consultent l'ombudsman avant de déposer formellement une plainte, ce qui nous permet de trouver, avec la collaboration des parties, des solutions à l'amiable pour un bon nombre de situations litigieuses. Des enseignantes, des enseignants, des directrices, des directeurs de programme nous consultent préalablement à une prise de décision, surtout quand celles-ci entraînent des conséquences importantes dans le cheminement académique des étudiantes et des étudiants. Ainsi, nous continuons de privilégier une gestion préventive et informelle des dossiers. Celle-ci est efficace et satisfait généralement les parties.

Cette année nous avons traité 144 plaintes formelles contre 213 l'année précédente, soit 69 plaintes de moins. La gestion d'une plainte formelle suppose généralement une enquête, notamment la recherche et l'étude de la documentation pertinente et des rencontres. Par la suite, s'il n'y a pas de règlement à l'amiable en cours d'enquête, nous devons procéder à l'évaluation du bien-fondé de la demande et à la rédaction d'une décision. Lorsque l'ombudsman estime qu'une plainte est irrecevable ou non fondée, il motive sa décision et l'explique à la plaignante, au plaignant. Une plainte jugée fondée est également motivée et si cela est opportun, une recommandation est rédigée afin que la situation soit corrigée. Par la suite, l'ombudsman assure le suivi de sa

recommandation, tel que le stipule le Règlement sur l'ombudsman. Pour paraphraser ce Règlement, notre expérience du traitement des plaintes exige à toutes les étapes «beaucoup d'égard et de force de persuasion».

Le présent rapport fait état de 40 plaintes jugées fondées et un nombre égal de plaintes jugées non fondées. L'année précédente, nous avons jugé 30 plaintes fondées et 73 non fondées. Nous avons estimé que 110 plaintes étaient irrecevables, contre 64 cette année. Cette diminution significative du nombre de plaintes jugées irrecevables nous semble très positive. Peut-être que les personnes qui ont fait appel à nos services connaissent mieux le mandat de l'ombudsman, tel qu'il est énoncé au Règlement sur l'ombudsman.

Dans la majorité des cas, l'ombudsman étant le dernier recours, une plainte est jugée irrecevable lorsqu'elle est déposée par un membre de la communauté universitaire qui n'a pas épuisé les recours à sa disposition prévus par la réglementation de l'Université ou par une convention collective. Dans plusieurs autres cas, il s'agit de requêtes formulées par des personnes qui n'ont pas de lien avec l'Université. D'autres requêtes jugées irrecevables dénoncent des situations ou des décisions qui ne dépendent pas de l'Université.

Tableau 4  
NATURE DES DEMANDES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (654)	PLAINTES (144)			TOTAL (798)
	NON RECEVABLES (64)	NON FONDÉES (40)	FONDÉES (40)	

Le tableau 5 présente les usagères et les usagers du bureau de l'ombudsman. On remarque que 69% proviennent des étudiantes et des étudiants aux 3 cycles incluant les 21 demandes de représentantes et de représentants des associations étudiantes. Sans compter que la rubrique «autres personnes» englobe un bon nombre de personnes donnant peu d'information quant à leur statut et désirant conserver l'anonymat et qui sont fort probablement des étudiantes et des étudiants.

Il y a 9% des demandes, soit 73 qui originent de professeures, de professeurs qui occupent des postes de directions académiques, des professeures, des professeurs et des chargées de cours, chargés de cours. Les employées et les employés ainsi que les cadres ont soumis 19 demandes, soit 2% de celles-ci. Ces personnes bénéficiant de recours et de mécanismes de règlement des conflits dans des conventions collectives ou dans des protocoles de travail, soumettent peu de plaintes formelles. Il s'agit plutôt de consultations relatives à la réglementation, aux pratiques administratives ainsi qu'à la prévention de litiges.

De plus, 156 requêtes, soit 19% de l'ensemble, ont été déposées par «d'autres personnes». On y retrouve notamment des personnes diplômées ou qui ont effectué un

passage à l'Université, des candidates, des candidats à l'admission, des personnes qui se sont vu refuser un poste, des parents et des personnes qui désirent conserver l'anonymat.

**Tableau 5**  
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2005-2006

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	21
Cadres	6
Chargées et chargés de cours	12
Directions académiques	31
Employées et employés	13
Étudiantes et étudiants	529 (dont 45 étudiantes et étudiants internationaux) <sup>1</sup>
Professeures et professeurs	30
Autres personnes	156
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>

Bien qu'au fil du temps nous ayons légèrement modifié la terminologie et la méthode de classement, celles-ci sont essentiellement les mêmes depuis plusieurs années. Ceci permet d'établir des comparaisons sur une base pluriannuelle. Le tableau 6 présente la répartition des plaintes et des consultations selon le sujet. Le tableau 7 présente la répartition des requêtes selon le sujet et selon la clientèle.

<sup>1</sup> Étudiantes, étudiants non citoyens ou non résidents

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

Bureau de l'ombudsman

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	3	2	1	9	15
Admission	3	3	4	31	41
Aide financière	0	0	2	9	11
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	21	14	12	183	230
Évaluation des études	7	10	5	104	126
Infractions de nature académique	0	0	2	8	10
Motifs variés	2	0	1	54	57
Opinions diverses	0	1	0	20	21
Perception des frais	13	6	11	57	87
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	8	0	0	30	38
Réglementation	4	3	2	88	97
Relations de travail	1	0	0	28	29
Relations interpersonnelles	2	0	0	16	18
Stages	0	1	0	17	18
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>654</b>	<b>798</b>

Tableau 7

## RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES CLIENTÈLES

Bureau de l'ombudsman

Sujets	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	4	3	0	8	15
Admission	18	6	0	17	41
Aide financière	5	1	2	3	11
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	161	19	5	45	230
Évaluation des études	85	19	2	20	126
Infractions de nature académique	7	3	0	0	10
Motifs variés	13	2	1	41	57
Opinions diverses	4	0	1	16	21
Perception des frais	47	14	4	22	87
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	34	0	1	3	38
Réglementation	26	6	10	55	97
Relations de travail	2	2	1	24	29
Relations interpersonnelles	5	0	0	13	18
Stages	14	1	0	3	18
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>76</b>	<b>27</b>	<b>270</b>	<b>798</b>



## **2.3 Principaux sujets traités**

### **2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants**

L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants arrivent, encore cette année, en tête de liste en ce qui concerne le nombre de dossiers avec 230 demandes, contre 218 demandes l'année précédente et 249 demandes l'année d'avant. De ce nombre, 183 sont des dossiers de consultation où il s'agit d'informer les étudiantes, les étudiants et d'expliquer la réglementation académique, principalement le Règlement des études de premier cycle et le Règlement des études de cycles supérieurs. D'autres interventions ont permis aux étudiantes, aux étudiants de reprendre le dialogue avec leur unité et d'échanger avec les bonnes personnes. Par ailleurs, 21 plaintes ont été jugées irrecevables parce que les requérantes, les requérants n'avaient pas exercé les recours prévus, comme par exemple pour la reconnaissance des acquis. Enfin, 12 plaintes ont été jugées non fondées et 14 comme fondées. Dans ces cas, toutes les recommandations et suggestions de l'ombudsman ont été suivies et les requérantes, les requérants ont pu poursuivre le cheminement dans leur programme d'études ou reprendre celui-ci. Les principales sous-rubriques sont les suivantes:

- Les demandes d'annulation d'inscription d'un cours ou de tous les cours d'une session pour des raisons médicales ou d'autres raisons personnelles.
- Le cheminement dans le programme (exemple: descripteur du programme, cours préalables, séquence des cours et grille de cheminement, gestion du dossier étudiant).
- Les demandes de reconnaissances d'acquis.
- L'exclusion d'un programme.

- L'inscription aux cours, choix restreint dans la banque de cours.
- La restriction à la poursuite des études.
- Les difficultés de communication avec les représentantes et les représentants du programme.

Année après année, plusieurs étudiantes et étudiants se sont plaints de la gestion des demandes d'annulation de l'inscription à un cours ou à l'ensemble de ceux-ci pour une session, principalement pour des raisons de maladie, mais également pour d'autres raisons personnelles et familiales. Il en va de même pour les demandes de report d'examen ou de remise d'un travail. Des enseignantes et des enseignants nous ont fait part de leurs malaises face à ces demandes. Quels critères appliquer? Que faire avec les demandes abusives? Un certificat médical a-t-il une valeur absolue? etc... Nous avons souligné cette question à quelques reprises dans nos rapports annuels. Déjà dans le rapport annuel 1998-1999 nous recommandions:

«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 et nous la reformulons ainsi:

- 1) Que les facultés de concert avec le vice-rectorat aux études et à la vie étudiante se dotent de politiques élaborant une procédure relative au traitement des demandes des étudiantes et des étudiants (annulation de cours, de session, report d'examen, remise d'un travail, etc.) pour cause de maladie et pour des raisons familiales ou autres raisons personnelles. Cette procédure devrait comprendre un mécanisme d'appel au niveau facultaire.

L'Université désire développer davantage les études avancées et la recherche. L'accueil de stagiaires postdoctoraux s'inscrit dans ce projet. Ceux-ci devraient être plus nombreux au cours des prochaines années. Or, des problématiques soulevées tant par des professeures, des professeurs que par des stagiaires postdoctoraux nous ont amenés à constater qu'il n'y a pas de norme relative au statut de stagiaires postdoctoraux. Nous avons pu constater qu'il peut y avoir des problématiques quant au financement du stage, aux conditions pour être reconnu stagiaire postdoctoral, à l'accueil dans les unités, aux avantages reliées au statut et à l'attestation du stage. Ainsi, pour faciliter l'intégration des stagiaires postdoctoraux à la communauté universitaire et à l'instar d'autres universités, nous recommandons:

2) Que l'Université adopte une politique concernant le statut des stagiaires postdoctoraux.

---

Le traitement des requêtes nous révèle parfois des ambiguïtés dans un texte apparemment clair. Ainsi, l'article 6.6.4 du Règlement des études de premier cycle se lit comme suit:

«La mention X représente un abandon autorisé, signifié par l'étudiante, l'étudiant selon les procédures décrites et les délais indiqués à l'article 4.13. Le nombre d'abandons autorisés est limité à vingt pour cent du nombre de cours du programme auquel est inscrit l'étudiante, l'étudiant.»

nos soulignés

Ainsi, il est interprété que dans un programme de baccalauréat l'étudiante, l'étudiant a droit d'annuler un maximum de 6 cours (20% de 30 cours) et on présume 18 crédits (6

cours de 3 crédits). Il est donc généralement interprété 6 cours de 3 crédits, donc un maximum de 18 crédits.

Un étudiant a déjà abandonné 5 cours de 3 crédits. Il prétend pouvoir abandonner un sixième cours. Or, ce cours comporte 6 crédits. Il lit l'article en question qui précise 20% du nombre de cours et non 20% du nombre de crédits.

Ainsi, pour dissiper cette ambiguïté nous recommandons:

3) Que l'article 6.6.4 du Règlement des études de premier cycle précise non seulement le nombre maximum de cours, mais également le nombre maximum de crédits pouvant faire l'objet d'un abandon autorisé.

---

Il est mal aisé de terminer ce chapitre relatif à l'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants sans souligner à nouveau la question de la qualité des rapports entre les étudiantes, les étudiants et les représentantes, les représentants de l'Université. Une proportion significative des étudiantes et des étudiants que nous recevons nous font état des problèmes rencontrés dans les contacts avec le personnel de l'Université. Sans faire une liste exhaustive de ce qui est reproché, soulignons par exemple les difficultés à simplement prendre contact, c'est-à-dire à recevoir un retour d'appel, une réponse à un courriel et les délais pour obtenir un rendez-vous. Certaines étudiantes, certains étudiants dénoncent des comportements d'impatience, de colère, de désintéressement ou d'impolitesse. Nous savons d'expérience qu'il n'est pas facile de répondre à toutes les demandes des étudiantes, des étudiants et qu'il y a des personnes qui insistent plus que d'autres. Certaines peuvent être qualifiées de «clients difficiles» qui sont souvent en demande de traitement particulier.

Il ne s'agit pas ici d'ignorer ou de sous-estimer le professionnalisme et la qualité du travail de la majorité des professeures, des professeurs et des employées, des employés. Cependant, il nous semble que nous devons développer une culture de l'écoute, du respect et de l'attention à l'étudiante, à l'étudiant. Notre mission comprend l'objectif de favoriser le cheminement académique de l'étudiante, de l'étudiant. L'accueil, le respect et l'encadrement constituent des éléments essentiels à la réussite étudiante. Nous avons déjà soumis des recommandations à ce sujet dans le rapport annuel 1997-1998 (recommandation #6) et le rapport annuel 1998-1999 (recommandation #8). Tout en reconnaissant que plusieurs unités et services ont déployé des efforts d'accueil et d'intégration des étudiantes et des étudiants, nous estimons qu'une démarche collective devrait s'amorcer pour rendre notre Université plus conviviale et nous recommandons:

4) Que le vice-rectorat aux études et à la vie étudiante et le vice-rectorat aux ressources humaines de concert avec les facultés examinent les moyens d'améliorer la qualité des rapports entre les personnels de l'Université et les étudiantes et les étudiants. Notamment, que soit étudiée l'opportunité pour l'Université d'adopter une politique ayant pour objet de promouvoir l'accueil, l'encadrement et la qualité du service aux étudiantes et aux étudiants.

### **2.3.2 L'évaluation des études**

Le nombre de requêtes demeure élevé à ce chapitre. L'année dernière nous avons ouvert 98 dossiers, contre 126 dossiers cette année. De ce nombre, on compte 104 consultations et 22 plaintes formelles. Mentionnons que 7 plaintes ont été jugées non recevables, 5 non fondées et 10 fondées. Les plaintes jugées non recevables consistent, dans la majorité des cas, en des demandes de correction de notes qui nous ont été acheminées directement sans que l'étudiante, l'étudiant ait utilisé les recours

appropriés, soit la modification et la révision de note, tel que le prévoit le Règlement des études de premier cycle et le Règlement des études de cycles supérieurs. Les plaintes fondées ont trait principalement aux retards dans la remise des notes et aux retards dans l'évaluation des mémoires et des thèses, ainsi qu'à l'accès aux travaux et aux examens corrigés. Sans compter les nombreuses consultations relatives à ces sujets de griefs.

La question du respect des délais dans la remise des notes et dans la remise des évaluations des mémoires et des thèses a déjà été soulevée dans nos rapports annuels. Des efforts significatifs ont été déployés par plusieurs personnes concernées par cette question. Un bon exemple: le logiciel «Résultats» qui est disponible sur le site du registrariat. Ce logiciel permet la saisie électronique des notes et leur diffusion sur internet. Pour l'enseignante, l'enseignant le processus est simplifié, il n'a qu'à entrer dans un chiffrier les notes obtenues pendant la session par ses étudiantes, ses étudiants pour que la note finale soit calculée automatiquement selon la pondération préalablement définie. La conversion du pourcentage en une note littérale se fait aussi automatiquement. Les notes finales sont transmises électroniquement au registrariat qui les rend disponibles aux étudiantes, aux étudiants. Voilà donc une initiative qui contribue à améliorer les délais dans la remise des notes. Il n'en demeure pas moins qu'il faut poursuivre notre démarche collective, car l'objectif final, qui consiste à ce que les évaluations soient transmises aux étudiantes, aux étudiants dans les délais prescrits, reste à atteindre.

Les principales sous-rubriques sont les suivantes:

- La contestation de notes.
- Le retard dans la remise des notes et les délais pour l'évaluation de mémoires et de thèses.
- Les litiges relatifs aux modalités de l'entente d'évaluation.
- L'accès aux travaux et examens corrigés.
- Les contestations de la décision des comités de révision de note.

### **2.3.3 La réglementation**

Nous avons répondu à 97 demandes classées sous cette rubrique. Dans la majorité des cas, il s'agit de demandes d'information et des consultations relatives à l'interprétation des règlements et des autres normes universitaires. Nous avons traité 88 demandes de consultation et étudié 9 plaintes formelles. Nous avons estimé 4 plaintes comme irrecevables, 2 plaintes comme non fondées et 3 plaintes comme fondées. Les plaintes formelles étaient relatives aux normes universitaires suivantes: le Règlement sur la protection des personnes et des biens, le Règlement sur la confidentialité des dossiers nominatifs et la Politique d'évaluation des enseignements. On a sollicité notre opinion principalement quant aux normes suivantes: le Règlement sur les infractions de nature académique, les règlements des études de premier cycle et celui des études de cycles supérieurs ainsi que la Politique sur la reconnaissance et la protection de la propriété intellectuelle de même que la Politique contre le harcèlement psychologique.

### **2.3.4 La perception des frais de scolarité**

Cette année, 87 dossiers ont été classés sous cette rubrique, contre 78 l'année dernière. Ces dossiers se répartissent ainsi: 57 consultations et 30 plaintes formelles. On dénombre 13 plaintes non recevables, 11 non fondées et 6 fondées. Le principal sujet d'insatisfaction au chapitre des frais demeure les demandes relatives au remboursement des primes pour les régimes d'assurances collectives. Cependant, il faut préciser que l'information et la gestion relatives à ce dossier s'améliore si on en juge par l'évolution du nombre de requêtes reçues à notre bureau au cours des trois dernières années, soit: pour 2003-2004, 143 requêtes, pour 2004-2005, 44 requêtes et pour cette année, 29 requêtes.

La contestation de la facturation et du recours aux agences de recouvrement regroupent 24 demandes. Il s'agit d'un nombre relativement restreint de requêtes mais plusieurs de celles-ci requièrent beaucoup de patience et d'attention, même si en bout de course l'ombudsman a des moyens bien limités en la matière.

Le remboursement des cotisations automatiques non obligatoires (CANO) a fait l'objet de 10 requêtes. Rappelons que c'est le Comité à la vie étudiante qui a accepté l'imposition de ces nouvelles cotisations qui ont pour but de subventionner des projets étudiants d'envergure. Pour l'instant, deux projets bénéficient de ce mode de financement, soit Capteur de Rêves qui est une plate-forme de promotion et de diffusion des arts et de la culture au service des étudiants de l'UQAM et CHOQ.FM, la radio étudiante de l'UQAM. Les cotisations prélevées sont de \$1.00 pour Capteur de Rêves par personne par trimestre et \$2.25 par personne par trimestre pour CHOQ.FM. Ces cotisations sont automatiques et remboursables.



Les demandes reçues à notre bureau sont de deux ordres. Premièrement, certaines personnes et associations étudiantes dénoncent le manque de consultation des étudiantes, des étudiants. Nous sommes informés que le dialogue demeure ouvert quant à la possibilité d'un référendum auprès des étudiantes, des étudiants pour les deux projets en vigueur et/ou pour les projets à venir. Pour l'instant, nous ne pouvons que souhaiter que les différentes intervenantes, les différents intervenants intéressés par cet aspect important de la question trouvent un terrain d'entente.

Le deuxième aspect de la question est relatif aux modalités de remboursement. Pour obtenir un remboursement l'étudiante, l'étudiant doit se présenter sur place avec une preuve de paiement. Par conséquent, il est obligatoire de se déplacer au campus central. Ceci posait des problèmes pour les étudiantes, les étudiants des Centres d'études universitaires. Une solution a été proposée et les étudiantes, les étudiants des Centres d'études n'ont plus à se déplacer au campus central pour obtenir le remboursement. Reste que pour les autres étudiantes, les autres étudiants cette modalité de remboursement peut être problématique; car il faut se déplacer aux locaux respectifs des deux projets, à chacun des trimestres. Pour l'instant, deux projets sont ainsi financés, imaginons que d'ici quelques années il y en ait plusieurs... C'est pourquoi nous recommandons:

5) Que les modalités de remboursement des cotisations automatiques non obligatoires (CANO) soient revues afin que les étudiantes, les étudiants qui désirent obtenir un remboursement ne soient pas dans l'obligation de se présenter, à chacune des sessions, aux locaux des projets étudiants ainsi financés.

## 2.4 Sommaire des recommandations

- 1) Que les facultés de concert avec le vice-rectorat aux études et à la vie étudiante se dotent de politiques élaborant une procédure relative au traitement des demandes des étudiantes et des étudiants (annulation de cours, de session, report d'examen, remise d'un travail, etc.) pour cause de maladie et pour des raisons familiales ou autres raisons personnelles. Cette procédure devrait comprendre un mécanisme d'appel au niveau facultaire.
- 2) Que l'Université adopte une politique concernant le statut des stagiaires postdoctoraux.
- 3) Que l'article 6.6.4 du Règlement des études de premier cycle précise non seulement le nombre maximum de cours, mais également le nombre maximum de crédits pouvant faire l'objet d'un abandon autorisé.
- 4) Que le vice-rectorat aux études et à la vie étudiante et le vice-rectorat aux ressources humaines de concert avec les facultés examinent les moyens d'améliorer la qualité des rapports entre les personnels de l'Université et les étudiantes et les étudiants. Notamment, que soit étudiée l'opportunité pour l'Université d'adopter une politique ayant pour objet de promouvoir l'accueil, l'encadrement et la qualité du service aux étudiantes et aux étudiants.
- 5) Que les modalités de remboursement des cotisations automatiques non obligatoires (CANO) soient revues afin que les étudiantes, les étudiants qui désirent obtenir un remboursement ne soient pas dans l'obligation de se présenter, à chacune des sessions, aux locaux des projets étudiants ainsi financés.

### 3. Conclusion

Nous avons rendu compte des activités au bureau de l'ombudsman pour l'année académique 2005-2006. Le nombre de requêtes soumises à notre bureau demeure élevé compte tenu des ressources. Les sujets sont multiples et parfois complexes. Cependant, la diversité des projets des membres de la communauté universitaire, la richesse des expériences et le foisonnement des idées continuent à nous étonner et à nous motiver. Ainsi, malgré l'isolement imposé à notre fonction nous avons malgré tout l'impression de participer au dynamisme de notre Université.

À nouveau, nous soulignons que le rapport de l'ombudsman ne peut pas être lu comme un portrait fidèle, un diagnostic de l'Université. Nous recevons des plaintes et rarement les personnes nous consultent quand tout va bien. Ces personnes qui nous contactent nous font part des difficultés qu'elles vivent, des injustices et des iniquités qu'elles ont ressenties. D'autres nous ont rapporté des situations tendues, voire conflictuelles. Ainsi, nous souhaitons que l'Université poursuive ses efforts, non seulement pour être un lieu d'excellence, mais également pour être une organisation saine, transparente et conviviale.

Nous remercions les personnes qui ont fait appel à nous pour la confiance qu'elles nous ont accordée et nous remercions également toutes les personnes qui oeuvrent à l'Université et qui ont collaboré avec nous à la résolution des problèmes, sans elles notre travail serait «mission impossible».

## 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.