

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2006-2007

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

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

Le 2 octobre 2007

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^{er} juin 2006 au 31 mai 2007, 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. Il propose deux (2) recommandations et réitère une (1) recommandation soumise au cours de mon deuxième mandat.

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

Me Pierre-Paul Lavoie
Ombudsman

PPL/cp

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Partie 1: Le bureau de l'ombudsman	7
1.1 Le mandat	7
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau	9
1.3 La stratégie publicitaire	11
1.4 Les autres activités	12
Partie 2: Les plaintes et consultations	13
2.1 Les faits saillants	13
2.2 Les statistiques: analyse et réflexion	16
2.3 Les principaux sujets traités	24
2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants	24
2.3.2 L'évaluation des études	26
2.3.3 La perception des frais de scolarité	27
2.3.4 La réglementation	29
2.3.5 Les relations interpersonnelles.....	30
3. Conclusion	32
4. Sommaire des recommandations	33
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman	34
Annexe 2 - Dépliant	36
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes	38
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier	10
Tableau 2 - Visites du site web.....	12
Tableau 3 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	17
Tableau 4 - Nature des demandes	20
Tableau 5 - Les usagères et les usagers 2006-2007.....	21
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	22
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	23

«Combien de crimes ont été commis simplement parce que leur auteur ne pouvait supporter d'avoir tort.»

Albert Camus
Biographie

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^{er} juin 2006 au 31 mai 2007. 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 perception des frais de scolarité
- 2.3.4 La réglementation
- 2.3.5 Les relations interpersonnelles

Nonobstant la crise budgétaire à laquelle elle est confrontée, notre institution continue de connaître, 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.

Ce rapport constitue en quelque sorte un retour sur le passé récent et il permet à notre communauté de réfléchir sur certains de ses succès et de ses échecs. Apprendre de ses erreurs, pour ne pas les répéter, nous permet de contribuer à l'amélioration de la qualité dans l'accomplissement de notre mission.

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 oeuvrent 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, le recours à l'ombudsman est flexible, accessible et gratuit. 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 participons 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. Parfois, il est nécessaire de rappeler que l'ombudsman n'est pas à la recherche d'un coupable. Il n'est pas là pour punir; il s'investit plutôt dans la recherche active de solutions.

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.

1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau

Notre équipe 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.

Dans les rapports annuels précédents, nous avons souligné la précarité de la situation budgétaire de notre bureau. Cette année, suite à la présentation de notre rapport annuel au Conseil d'administration, le budget a été ajusté pour refléter les réels besoins de l'unité. Ceci contribue non seulement à une saine gestion mais également à l'affirmation de l'autonomie et de l'indépendance de la fonction d'ombudsman tel que prévu au règlement.

L'achalandage au bureau de l'ombudsman s'est somme toute assez bien réparti tout au long de l'année. Les mois de janvier, octobre et novembre furent les périodes où nous avons reçu le plus de demandes; le mois de juillet où nous en avons reçu le moins.

Tableau 1
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
PAR NATURE DE DOSSIER
2006-2007

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	9	53	62
JUILLET	5	9	14
AOÛT	5	31	36
SEPTEMBRE	7	58	65
OCTOBRE	28	54	82
NOVEMBRE	12	58	70
DÉCEMBRE	6	30	36
JANVIER	19	79	98
FÉVRIER	15	57	72
MARS	10	48	58
AVRIL	10	49	59
MAI	12	57	69
TOTAL	138	583	721

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. Notre dépliant (annexe 2) a été encarté dans l'agenda de la COOP-UQAM à près de 35,000 exemplaires. Ces dépliants sont aussi disponibles dans les présentoirs de l'Université. Le rapport annuel de l'ombudsman est diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire une fois déposé au Conseil d'administration.

Notre site web est accessible depuis le mois de septembre 2000. Cette année, il a reçu 46,457 visites. Nous constatons une augmentation constante et significative de la fréquentation du site. Notons que le mois suivant la diffusion de notre rapport annuel fut la période qui a connu la plus grande affluence avec 15,354 visites. 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 ^{er} juin 2001 au 31 mai 2002	2335
1 ^{er} juin 2002 au 31 mai 2003	3835
1 ^{er} juin 2003 au 31 mai 2004	10079
1 ^{er} juin 2004 au 31 mai 2005	14424
1 ^{er} juin 2005 au 31 mai 2006	15852
1 ^{er} juin 2006 au 31 mai 2007	46457

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.

2. Les plaintes et consultations

2.1 Faits saillants

▪ Au cours de l'année académique 2006-2007, 721 dossiers ont été ouverts contre 798 l'année précédente, soit une diminution de 77 dossiers.

▪ Nous avons reçu 138 plaintes formelles, contre 144 l'année dernière, soit une diminution de 6 plaintes formelles.

▪ 45 plaintes ont été jugées fondées contre 40 l'année précédente. Les recommandations ayant pour objet de corriger une situation ont toutes été suivies.

▪ 38 plaintes ont été évaluées comme non recevables et 55 comme non fondées. Dans ces cas, l'ombudsman a informé les personnes requérantes des raisons de son refus de poursuivre son intervention.

▪ Des 721 demandes reçues, 583 ont été classées comme des consultations, soit 81% de l'ensemble des dossiers. Les dossiers de consultation représentaient 82% des demandes reçues l'année précédente.

▪ Les principaux sujets de demandes ont été:

- l'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (210 dossiers)
- l'évaluation des études (91 dossiers)
- la perception des frais de scolarité (75 dossiers)
- la réglementation (66 dossiers)
- la qualité de l'enseignement et l'encadrement académique (46 dossiers)

- les relations interpersonnelles (42 dossiers)
- l'admission (38 dossiers)
- les relations de travail (32 dossiers)

▪ Avec 210 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 230 requêtes à ce chapitre.

▪ L'évaluation des études demeure également un objet important de plaintes et de consultations avec 91 dossiers cette année, contre 126 l'année précédente. De même que la perception des frais de scolarité avec 75 dossiers contre 87 l'année précédente.

▪ On constate une légère augmentation du nombre de requêtes au chapitre de la qualité de l'enseignement et de l'encadrement académique avec 46 demandes cette année contre 38 l'année dernière.

▪ Alors que les demandes ont légèrement diminué en ce qui concerne l'admission avec 38 dossiers contre 41 l'année précédente; les dossiers relatifs aux relations interpersonnelles sont passés de 18 à 42 demandes cette année. Quant aux demandes concernant les relations de travail, elles sont passées de 29 à 32 dossiers.

▪ 465 demandes proviennent des étudiantes et des étudiants. Ce nombre représente 64% de notre clientèle. L'année dernière ce pourcentage s'établissait à 69%. Cette année, on dénombre 444 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 étudiantes, les étudiants internationaux ont déposé 41 requêtes.

▪ Les enseignantes et les enseignants (directions académiques, professeures, professeurs, chargées de cours, chargés de cours) ont soumis 63 demandes et représentent 9% des usagers du bureau. L'année précédente ces personnes représentaient 9% des usagers avec 73 demandes.

▪ Les employées, les employés et les cadres représentent 6% des usagers avec 40 requêtes alors que l'année précédente ils représentaient 2% des usagers ayant présenté 19 demandes. Les cadres ont soumis 18 demandes contre 6 l'année précédente; quant aux employées, employés, c'est 22 demandes contre 13 l'année dernière.

▪ 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 153 requêtes représentant 21% des usagers, contre 19% 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.

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
2006-2007	38	55	45	138	583	721

Nous avons traité 583 dossiers de consultation. Ce nombre représente 81% de l'ensemble des dossiers ouverts 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 personnes, comptant sur le caractère confidentiel de notre fonction, viennent nous exposer des situations problématiques afin de connaître notre avis et d'échanger quant aux stratégies à adopter. La nature des questions soumises varie beaucoup.

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 138 plaintes formelles contre 144 l'année précédente, soit 6 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'égards et de force de persuasion».

Le présent rapport fait état de 45 plaintes jugées fondées, soit 5 de plus que l'année précédente. Nous avons jugé 55 requêtes comme non fondées, 40 requêtes avaient connu le même sort l'année précédente. Nous avons estimé que 38 plaintes étaient irrecevables, contre 64 l'année dernière. Cette diminution significative du nombre de plaintes jugées irrecevables, pour deux années consécutives, 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.

Le tableau 4 fait état schématiquement de la nature des demandes reçues.

Tableau 4
NATURE DES DEMANDES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (583)	PLAINTES (138)			TOTAL (721)
	NON RECEVABLES (38)	NON FONDÉES (55)	FONDÉES (45)	

Le tableau 5 présente les usagères et les usagers du bureau de l'ombudsman. On remarque que 64% 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.

Cette année, il y a eu 9% des demandes, soit 63 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 40 demandes, soit 6% 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 et la gestion de litiges. Notons que le nombre de demandes pour cette catégorie de personnes a significativement augmenté par rapport aux années précédentes. L'année dernière, comme à l'habitude,

ces clients représentaient 2% de l'ensemble, contre 6% cette année. Or, 22 employées, employés nous ont soumis une demande contre 13 l'année précédente. Quant aux cadres, ils ont soumis 18 demandes alors que l'année dernière 6 requêtes avaient été soumises par ces personnes.

De plus, 153 requêtes, soit 21% 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 2006-2007

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	21
Cadres	18
Chargées et chargés de cours	9
Directions académiques	25
Employées et employés	22
Étudiantes et étudiants	444 (dont 41 étudiantes et étudiants internationaux) ¹
Professeures et professeurs	29
Autres personnes	153
TOTAL	721

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.

¹ 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	6	1	0	12	19
Admission	0	2	6	30	38
Aide financière	0	0	1	4	5
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	16	9	22	163	210
Évaluation des études	6	9	9	67	91
Infractions de nature académique	0	0	0	15	15
Motifs variés	2	1	0	54	57
Opinions diverses	0	0	0	13	13
Perception des frais	2	2	12	59	75
Qualité de l'enseignement et l'encadrement académique	2	19	1	24	46
Réglementation	1	1	0	64	66
Relations de travail	0	1	1	30	32
Relations interpersonnelles	3	0	2	37	42
Stages	0	0	1	11	12
TOTAL	38	45	55	583	721

Tableau 7
RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES CLIENTÈLES

Bureau de l'ombudsman

Sujets	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	9	1	1	8	19
Admission	20	1	0	17	38
Aide financière	3	0	1	1	5
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	130	21	4	55	210
Évaluation des études	61	18	4	8	91
Infraction de nature académique	8	4	0	3	15
Motifs variés	16	0	0	41	57
Opinions diverses	2	1	0	10	13
Perception des frais	44	3	1	27	75
Qualité de l'enseignement et l'encadrement académique	30	5	2	9	46
Réglementation	13	8	3	42	66
Relations de travail	1	0	6	25	32
Relations interpersonnelles	10	6	1	25	42
Stages	5	1	0	6	12
TOTAL	352	69	23	277	721

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 210 demandes, contre 230 demandes l'année précédente. De ce nombre, 163 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, 16 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, 22 plaintes ont été jugées non fondées et 9 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).
- L'exclusion d'un programme.

- Les demandes de reconnaissances d'acquis.
- 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 ainsi que dans le rapport de l'année dernière où nous avons soumis une recommandation proposant que les facultés de concert avec le Vice-rectorat aux études et à la vie étudiante se dotent de procédures pour mieux administrer ces questions. Nous souhaitons que les facultés donnent une suite positive à cette recommandation. La problématique demeure d'actualité.

Les requêtes demandant de revoir une décision d'exclusion d'une étudiante, d'un étudiant d'un programme sont souvent des dossiers délicats à traiter, particulièrement du point de vue humain. On imagine aisément les répercussions psychologiques, familiales et professionnelles de ces décisions. Nous désirons attirer l'attention sur les cas d'exclusion d'un programme pour les étudiantes, les étudiants internationaux qui n'ont pas respecté une condition libellée au moment de l'admission. Souvent, il s'agit

d'admissions conditionnelles à la réussite d'un programme d'études en cours avant le début de la première session. Du point de vue réglementaire et technique, la situation est simple. L'étudiante, l'étudiant qui n'a pas satisfait à la condition de son admission est exclu. Cependant, les conséquences de ces décisions, prises en cours de session, sont nombreuses et frisent la catastrophe pour un bon nombre d'étudiantes, d'étudiants internationaux détenteurs d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ) et d'un permis d'études. Ces étudiantes, ces étudiants doivent étudier à temps plein aux trimestres d'automne et d'hiver...or, ils sont exclus en cours de session! Il peut y avoir des conséquences fâcheuses quant à leur statut juridique, aux couvertures d'assurances, du loyer d'un appartement, etc... Y a-t-il des stratégies qui permettraient à ces étudiantes, ces étudiants de conserver leur statut d'étudiant, du moins jusqu'à la fin du trimestre où l'exclusion est prononcée? Pouvons-nous examiner la possibilité de préparer ces étudiantes, ces étudiants à changer de programme? Est-il possible qu'ils aient le statut d'étudiante libre, d'étudiant libre dans l'intervalle? Ainsi nous recommandons :

2) Que le Vice-rectorat aux études et à la vie étudiante, le Registrariat et les Services à la vie étudiante examinent la situation des étudiantes, des étudiants internationaux exclus de l'Université en cours de trimestre. Notamment que soit évaluée la possibilité du maintien du statut d'étudiante, d'étudiant jusqu'à la fin du trimestre ainsi que les moyens pour faciliter le passage à un autre programme, le cas échéant.

2.3.2 L'évaluation des études

Quoi qu'inférieur à l'année précédente, le nombre de requêtes demeure élevé à ce chapitre. L'année dernière nous avons ouvert 126 dossiers, contre 91 dossiers cette année. De ce nombre, on compte 67 consultations et 24 plaintes formelles. Mentionnons que 6 plaintes ont été jugées non recevables, 9 non fondées et 9 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 prévoient 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.

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.
- Les contestations de la décision des comités de révision de note.

2.3.3 La perception des frais de scolarité

Cette année, 75 dossiers ont été classés sous cette rubrique, contre 87 l'année dernière. Ces dossiers se répartissent ainsi: 59 consultations et 16 plaintes formelles. On dénombre 2 plaintes non recevables, 12 non fondées et 2 fondées. Au cours des dernières années, le principal sujet d'insatisfaction au chapitre des frais était les demandes relatives au remboursement des primes pour les régimes d'assurances collectives. Il faut préciser que l'information et la gestion relatives à ce dossier s'améliorent significativement si on en juge par l'évolution du nombre de requêtes reçues à notre bureau au cours des quatre dernières années, soit: pour 2003-2004, 143

requêtes, pour 2004-2005, 44 requêtes, 29 requêtes pour l'année précédente et 9 cette année!

La contestation de la facturation et du recours aux agences de recouvrement regroupent 39 demandes. L'année précédente, 24 demandes de cette nature ont été traitées. Il s'agit d'un nombre relativement restreint de requêtes, cependant, il augmente et plusieurs de ces requêtes requièrent beaucoup de patience et d'attention, même si en bout de course l'ombudsman a des moyens bien limités en la matière.

Un bon nombre d'étudiantes et d'étudiants de notre Université connaissent des difficultés financières. Certaines personnes sont dans l'impossibilité d'acquitter le solde dû à l'Université pour les frais de scolarité. Cette situation est fâcheuse pour l'Université. Cependant, l'étudiante, l'étudiant en plus de devoir supporter le fardeau de la dette ne peut s'inscrire aux cours s'il est en défaut de paiement. Son cheminement académique peut être interrompu. Pour soutenir ces étudiantes et ces étudiants, l'Université offre la possibilité d'obtenir un arrangement financier. Or, les critères pour obtenir un tel arrangement ne sont connus que des Services financiers. L'information n'est pas diffusée. Plusieurs ne comprennent pas les motifs du refus d'une demande d'arrangement financier. Il est mal aisé de les conseiller en l'absence de critères précis et connus.

La Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants prévoit que :

Article 8. L'Université doit diffuser et rendre facilement accessible l'information relative aux règlements, aux politiques et aux règles administratives et académiques de l'établissement.

Article 9. Les étudiantes et les étudiants ont notamment le droit de disposer de l'information concernant :

f) leurs transactions financières, administratives et académiques avec l'Université.

Article 20. Dans le cadre de l'application des règlements et politiques de l'Université, les étudiantes et les étudiants ont notamment le droit :

d) à des décisions motivées et qui leur sont communiquées dans un délai raisonnable.

Des normes d'équité de gestion sont publiées sur notre site internet. Ces normes nous guident dans l'exercice de nos fonctions, ainsi on y retrouve les normes suivantes :

Norme 1. L'information quant à une décision doit être adéquate et accessible. Elle doit être fournie en temps utile.

Norme 4. Encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables.

Ainsi, nous recommandons :

2) Que les Services financiers diffusent l'information quant aux critères qui servent à évaluer les demandes d'arrangement financier présentées par les étudiantes et les étudiants.

2.3.4 La réglementation

Nous avons répondu à 66 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 64 demandes de consultation et étudié 2 plaintes formelles. Nous avons estimé 1 plainte comme irrecevable et 1 plainte comme fondée. Les principales normes de l'Université pour lesquelles on a sollicité le plus souvent notre opinion sont dans l'ordre :

- . la Politique sur la reconnaissance et la protection de la propriété intellectuelle
- . le Règlement des études de premier cycle
- . le Règlement des études de cycles supérieurs
- . le Règlement sur les infractions de nature académique
- . le Règlement sur la protection des personnes et des biens
- . le Règlement sur la confidentialité des dossiers nominatifs
- . la Politique d'évaluation des enseignements

2.3.5 Les relations interpersonnelles

Nous avons traité 42 cas se rapportant à des relations interpersonnelles conflictuelles. Nous en avons traité 18 l'année précédente. Il s'agit surtout de demandes de consultation avec 37 dossiers. Nous avons traité 5 plaintes formelles. De ce nombre, 3 plaintes ont été jugées irrecevables et ont été acheminées vers les instances concernées; alors que 2 plaintes ont été jugées non fondées. Ce type de dossier est très exigeant et demande un investissement en temps et en énergie significatif. Un bon nombre de ces affaires nous plongent dans des conflits complexes où on invoque l'abus de pouvoir, le harcèlement, la discrimination, le complot, l'agression, etc... Comme dans bien d'autres dossiers, nous estimons que notre rôle n'est pas de trouver un coupable, un responsable, mais plutôt d'agir comme médiateur, de calmer le jeu, de dénouer les impasses et de chercher avec les parties les solutions de compromis. Quand nous nous

remémorons ces affaires, l'enseignement du sage vient nous guider : «Ceux qui maîtrisent la parole juste ne font offense à personne. Pourtant ils disent la vérité. Leurs mots sont clairs mais jamais violents...Ils ne se laissent pas humilier, et ils n'humilient jamais personne». *Bouddha*

3. Conclusion

Achevant notre deuxième mandat de cinq années avec ce rapport et en guise de conclusion, nous croyons utile de rappeler une recommandation que nous avons soumise pendant cette période. Nous estimons qu'elle mérite toujours l'attention de notre collectivité; elle se situe au cœur de notre action :

- 3) 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.

4 Sommaire des recommandations

- 1) Que le Vice-rectorat aux études et à la vie étudiante, le Registrariat et les Services à la vie étudiante examinent la situation des étudiantes, des étudiants internationaux exclus de l'Université en cours de trimestre. Notamment que soit évaluée la possibilité du maintien du statut d'étudiante, d'étudiant jusqu'à la fin du trimestre ainsi que les moyens pour faciliter le passage à un autre programme, le cas échéant.
- 2) Que les Services financiers diffusent l'information quant aux critères qui servent à évaluer les demandes d'arrangement financier présentées par les étudiantes et les étudiants.
- 3) 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.

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.