

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN**  
Université du Québec à Montréal

**RAPPORT ANNUEL 2008-2009**

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.ombudsman.uqam.ca>

Le 30 octobre 2009

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

Mesdames,  
Messieurs,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel du bureau de l'ombudsman pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2008 au 31 mai 2009.

À la suite du départ de mon prédécesseur en février 2008, aucun rapport n'a été produit pour l'année 2007-2008. Nous avons donc décidé d'intégrer, en annexe du présent rapport, les tableaux des statistiques colligées pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2007 au 31 mai 2008.

Vous remerciant à l'avance pour l'attention que vous porterez à ce rapport, je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

---

Muriel Binette  
Ombudsman

MB/cp

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b> .....	4
<b>Partie 1: Le bureau de l'ombudsman</b> .....	4
1.1 Le mandat de l'ombudsman .....	4
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau .....	5
1.3 La stratégie publicitaire.....	6
1.4 Les autres activités.....	7
<b>Partie 2: Les plaintes et les consultations</b> .....	8
2.1 Les faits saillants.....	8
2.2 La terminologie.....	8
2.3 La présentation des statistiques.....	9
2.3.1 Les consultations.....	11
2.3.2 Les plaintes.....	11
2.4 L'objet des demandes.....	12
2.5 Les commentaires sur les principaux sujets traités.....	14
2.5.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants :	
la gestion du dossier étudiant.....	14
2.5.1.1 Les demandes d'annulation avec remboursement.....	15
2.5.1.2 Le cheminement dans le programme.....	17
. TÉLUQ-UQAM.....	17
. La réadmission dans un programme .....	18
2.6 La perception des frais de scolarité et des frais afférents.....	19
2.7 Les relations interpersonnelles.....	20
2.8 L'évaluation des études.....	21
<b>Conclusion</b> .....	22

Annexes

Annexe 1 – Mandat de l'ombudsman.....	23
Annexe 2 – Dépliant.....	24
Annexe 3 – Définition des termes pour la classification des requêtes.....	25

Tableaux

Tableau 1 – Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier.....	6
Tableau 2 – Visites du site web.....	7
Tableau 3 – Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	10
Tableau 4 – Nature des demandes.....	12
Tableau 5 – Les usagères et les usagers 2008-2009.....	12
Tableau 6 – Répartition des demandes par sujets.....	13
Tableau 7 – Répartition des demandes par clientèles.....	14

Statistiques pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2007 au 31 mai 2008Tableaux

Tableau 1 – Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier.....	27
Tableau 2 – Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	28
Tableau 3 – Nature des demandes.....	29
Tableau 4 – Les usagères et les usagers 2007-2008.....	29
Tableau 5 – Répartition des plaintes et des consultations.....	30
Tableau 6 – Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	31

## Introduction

Relevant directement du Conseil d'administration, l'ombudsman est indépendant des structures administratives et académiques de l'Université et il rend compte de son travail par la production d'un rapport soumis annuellement aux membres du Conseil.

Le présent rapport d'activités couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2008 au 31 mai 2009. Il contient aussi, en annexe, les tableaux statistiques pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2007 au 31 mai 2008, et pour laquelle, exceptionnellement, aucun rapport n'a été produit.

Durant cette période, j'ai assumé la fonction d'ombudsman de façon intérimaire jusqu'au 25 février 2009, date à laquelle le Conseil m'a officiellement nommée ombudsman de l'UQAM pour un mandat de cinq ans. Je profite ici de l'occasion pour remercier les membres du Conseil de m'avoir accordé leur confiance.

Dans la première partie du rapport, nous traiterons du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau. Dans la deuxième partie, nous présenterons un portrait des demandes qui nous ont été soumises sous forme de tableaux statistiques accompagnés de commentaires.

## Partie 1 : Le bureau de l'ombudsman

### 1.1 Le mandat de l'ombudsman

La fonction d'ombudsman de l'UQAM est régie par le *Règlement sur l'ombudsman* qui en décrit le mandat à son article 1 :

Art. 1 : Sous l'autorité 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 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.

Pour exercer adéquatement ce mandat, l'ombudsman détient un pouvoir d'enquête pour lequel il jouit d'une entière autonomie.

Au terme de l'analyse d'une plainte, l'ombudsman ne peut pas imposer ses conclusions mais il possède un pouvoir de recommandation. Dans les cas où les personnes visées par ses recommandations tardent ou refusent de leur donner suite, il peut s'en référer directement au Conseil d'administration pour obtenir les correctifs nécessaires.

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

J'exécute la fonction d'ombudsman avec le soutien de madame Chantal Pétrin, secrétaire de direction au bureau depuis 16 ans. Je souhaite ici souligner le professionnalisme de madame Pétrin et je tiens à la remercier pour sa patience, sa loyauté et sa précieuse collaboration dans l'accueil et la gestion des nombreuses demandes que nous traitons annuellement.

Les personnes qui désirent faire appel aux services de l'ombudsman le font surtout par courrier électronique et par téléphone. L'instantanéité de ces moyens de communication n'est pas sans créer des attentes parfois irréalistes quant au délai de réponse ou de gestion des demandes.

Malgré ce qui précède, nous nous faisons un devoir d'effectuer un premier contact avec les personnes qui communiquent avec nous le plus rapidement possible et tout au plus dans un maximum de 24 heures de la réception d'une demande. Le tableau 1 présente les statistiques mensuelles d'achalandage du bureau de l'ombudsman pour l'année 2008-2009.

**Tableau 1**  
**ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**  
**PAR NATURE DE DOSSIER**  
**2008-2009**

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	15	32	47
JUILLET	4	11	15
AOÛT	12	32	44
SEPTEMBRE	27	65	92
OCTOBRE	25	61	86
NOVEMBRE	10	53	63
DÉCEMBRE	8	29	37
JANVIER	17	65	82
FÉVRIER	14	31	45
MARS	16	40	56
AVRIL	21	52	73
MAI	21	41	62
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>512</b>	<b>702</b>

À la date de présentation du présent rapport, nous constatons une augmentation des demandes soumises par des étudiantes, des étudiants de l'UQAM concernant des problèmes soulevés dans le cadre des cours suivis à la Télé-université de l'UQAM (ci-après appelée «TÉLUQ») ainsi qu'une augmentation des demandes provenant des étudiantes, des étudiants de la TÉLUQ qui croient avoir dorénavant accès à différents services de l'UQAM, dont les services de l'ombudsman.

Dans l'état actuel des choses, l'ombudsman de l'UQAM n'a pas juridiction sur les activités de la TÉLUQ. Si des changements étaient apportés à son mandat pour y inclure ces activités, il faudrait nécessairement prévoir l'ajout d'une ressource afin d'assurer la qualité du service.

### **1.3 La stratégie publicitaire**

Au cours de l'année 2008-2009, nous avons poursuivi la promotion de nos services dans l'agenda COOP-UQAM qui est utilisé par des milliers d'étudiantes et d'étudiants. De plus, notre dépliant promotionnel est disponible dans les différents présentoirs de l'UQAM et fourni à toutes les unités académiques ou les services qui en font la demande (annexe 2).

Quant à notre site web, que nous vous invitons à consulter à l'adresse [www.ombudsman.uqam.ca](http://www.ombudsman.uqam.ca), il est facilement accessible et riche en informations utiles pour les étudiantes et les étudiants mais aussi pour les autres membres de la communauté ainsi que pour les visiteurs externes. Pour l'année 2008-2009, le site du bureau de l'ombudsman a reçu 5 010 visiteurs.

Tableau 2  
VISITES DU SITE WEB

Bureau de l'ombudsman	
Période	Total des visites
1 <sup>er</sup> juin 2008 au 31 mai 2009	5 010

#### 1.4 Les autres activités

L'ombudsman est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC).

En avril 2009, nous avons assisté à la conférence conjointe des ombudsmans intitulée : «Évolution de l'ombudsman (1809-2009): une riche histoire, un avenir prometteur ». Cette conférence, organisée par l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), le Forum canadien des ombudsmans (FCO) et l'International Ombudsman Association (IOA), soulignait le 200<sup>e</sup> anniversaire de la création de la fonction d'ombudsman en Suède en 1809.

Lors de cette conférence, nous avons reçu une demi-journée de formation intitulée : « La génération Y débarque : Préparez-vous! » donnée par madame Josée Garceau, directrice du recrutement à l'Université de Sherbrooke. Cette formation nous a permis de mieux comprendre les attentes de cette population étudiante, née après 1980, ainsi que l'augmentation de l'intervention des parents de cette génération dans la gestion des problèmes rencontrés par leurs enfants dans leur parcours universitaire.

Finalement, à titre de témoin indépendant et à la demande du Secrétaire général, nous avons également assisté au dépouillement du scrutin pour différentes nominations aux instances de l'UQAM.

## Partie 2 : Les plaintes et les consultations

### 2.1 Les faits saillants

- ▶ Au cours de l'année 2008-2009, nous avons ouvert 702 dossiers. De ce nombre, nous avons effectué 512 consultations et traité 190 plaintes dont 64 se sont avérées fondées, 52 non fondées et 74 non recevables.
- ▶ Les principaux objets des demandes concernent :
  - L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (247)
  - La perception des frais de scolarité (83)
  - Les relations interpersonnelles (70)
  - L'évaluation des études (55)
  - L'admission (48)
  - La qualité de l'enseignement et l'encadrement (37)
- ▶ Sur l'ensemble des demandes, 503 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 72 % de notre clientèle.
- ▶ De ces 503 demandes, 60 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux.
- ▶ Dans la catégorie «autres personnes», qui regroupe, parmi d'autres, les parents des étudiantes et des étudiants, les personnes candidates aux études et les personnes qui souhaitent garder l'anonymat, nous avons reçu 118 demandes, ce qui représente près de 17% de l'ensemble des dossiers.

### 2.2 La terminologie

Les demandes sont d'abord classées en fonction de leur nature. Ainsi, une demande d'information ou de conseil entre dans la catégorie «consultation» alors qu'une demande d'intervention entre dans la catégorie «plainte».



Une plainte peut être recevable ou non recevable. Elle est non recevable si elle est hors juridiction du mandat de l'ombudsman comme, par exemple, dans le cas où la demande d'intervention provient d'une personne qui n'est pas membre de la communauté universitaire, ou encore, dans le cas où les recours prévus à la réglementation universitaire ou aux protocoles de travail ne sont pas épuisés.

Une plainte recevable, quant à elle, peut, après enquête, être jugée fondée ou non fondée. Le caractère fondé ou non d'une plainte découle de l'analyse des faits en lien avec la législation et la réglementation applicables ainsi que des règles de justice naturelle et d'équité.

### **2.3 La présentation des statistiques**

Les statistiques des demandes soumises au bureau de l'ombudsman démontrent une certaine stabilité depuis le début des années 2000. En moyenne, 750 dossiers sont traités à chaque année. Nous croyons que cette stabilité est due en partie à la mise en ligne, depuis 2001, du site web du bureau de l'ombudsman qui, rappelons-le, a reçu 5 010 visites pour l'année 2008-2009. Le tableau 3 fait état des statistiques des demandes 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
2007-2008	78	77	46	201	625	826
2008-2009	74	52	64	190	512	702

### **2.3.1 Les consultations**

Pour l'année 2008-2009, nous avons répondu à 512 demandes de consultation, ce qui représente 73% de l'ensemble des dossiers pour cette période.

Les étudiantes et les étudiants nous consultent généralement pour connaître leurs droits et les procédures déjà prévues aux règlements et politiques de l'Université ou tout simplement pour discuter, sous le sceau de la confidentialité, des différentes avenues possibles pour éviter ou résoudre un problème.

De plus, d'autres membres de la communauté universitaire nous consultent à leur tour afin de vérifier les droits des étudiantes et des étudiants dans une situation donnée ou pour discuter d'une problématique particulière les concernant personnellement.

Ces consultations jouent un rôle préventif en permettant de régler rapidement et efficacement bon nombre de situations potentiellement conflictuelles.

### **2.3.2 Les plaintes**

Sur les 190 plaintes reçues cette année, nous en avons jugé 74 non recevables, notamment parce que nous n'avons pas juridiction, comme pour les demandes concernant la TÉLUQ, ou encore parce que les autres recours n'avaient pas été épuisés.

Sur les 116 plaintes jugées recevables, 64 se sont avérées fondées et 52 non fondées.

Une plainte déclarée non fondée ne signifie pas nécessairement que la plaignante, le plaignant avait tort de considérer une situation injuste, mais plutôt que les conclusions de l'enquête révèlent que la décision contestée est conforme au droit applicable et que la situation ne revêt pas un caractère exceptionnel suffisant pour permettre d'appliquer le principe d'équité.

Il y a lieu de préciser que dans la recherche d'amélioration des pratiques ainsi que dans la vérification du caractère systémique des problèmes soumis à l'ombudsman, l'analyse des plaintes non fondées peut être aussi révélatrice que l'analyse des plaintes fondées.

Le tableau 4 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2008-2009 et le tableau 5 les distribue en fonction du statut des personnes.

**Tableau 4**  
NATURE DES DEMANDES

Bureau de l'ombudsman

CONSULTATIONS (512)	PLAINTES (190)			TOTAL (702)
	NON RECEVABLES (74)	NON FONDÉES (52)	FONDÉES (64)	

**Tableau 5**  
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2008-2009

Bureau de l'ombudsman

Associations étudiantes	12
Cadres	4
Chargées et chargés de cours	10
Coordonnatrices et coordonnateurs	3
Directrices et directeurs	5
Employées et employés	20
Étudiantes et étudiants	503 (dont 60 étudiantes et étudiants internationaux) <sup>1</sup>
Non-résidentes et non-résidents	4
Ombudsmans	6
Professeures et professeurs	16
Vice-doyenne et vice-doyen	1
Autres personnes	118
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>

## 2.4 L'objet des demandes

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de 14 grands sujets tels que représentés par le tableau 6. Le tableau 7, quant à lui, présente la répartition des sujets en fonction du statut de la clientèle.

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

Il n'est pas toujours facile de déterminer la nature d'une demande parce qu'un problème soulevé est souvent composé de plusieurs éléments.

Ainsi, à la suite d'un refus d'arrangement financier ayant pu permettre à une étudiante, à un étudiant de poursuivre ses études, le principal grief porté à l'attention de l'ombudsman pourrait être le comportement inapproprié d'une employée, d'un employé de l'Université. Dans un tel cas, la demande serait sans doute classée dans la catégorie «relations interpersonnelles», et ce, bien qu'une intervention soit aussi tentée pour permettre à cet étudiant de poursuivre ses études.

**Tableau 6**  
RÉPARTITION DES DEMANDES PAR SUJETS

Bureau de l'ombudsman

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes Fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	0	0	0	7	7
Admission	7	1	4	36	48
Aide financière	2	1	1	13	17
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	24	25	25	173	247
Évaluation des études	9	6	1	39	55
Infractions de nature académique	1	0	1	11	13
Motifs variés	7	0	1	43	51
Opinions diverses	0	0	0	17	17
Perception des frais de scolarité	7	17	12	47	83
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	3	5	1	28	37
Réglementation	1	3	1	26	31
Relations de travail	3	0	1	13	17
Relations interpersonnelles	10	5	2	53	70
Stages	0	1	2	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>512</b>	<b>702</b>

**Tableau 7**  
RÉPARTITION DES SUJETS DES DEMANDES PAR 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	3	1	0	3	7
Admission	23	5	0	20	48
Aide financière	5	4	4	4	17
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	177	23	3	44	247
Évaluation des études	40	8	2	5	55
Infractions de nature académique	11	1	1	0	13
Motifs variés	19	1	1	30	51
Opinions diverses	3	0	0	14	17
Perception des frais de scolarité	56	10	3	14	83
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	28	2	2	5	37
Réglementation	7	7	4	13	31
Relations de travail	0	0	1	16	17
Relations interpersonnelles	36	6	2	26	70
Stages	7	0	1	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>68</b>	<b>24</b>	<b>195</b>	<b>702</b>

## **2.5 Les commentaires sur les principaux sujets traités**

### **2.5.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants : la gestion du dossier étudiant (247)**

Les questions soumises à ce chapitre sont principalement reliées, par ordre d'importance, aux demandes d'annulation d'inscription avec remboursement (85), aux obstacles rencontrés par les étudiantes et les étudiants dans leur cheminement académique (44), aux difficultés de s'inscrire aux cours (26), aux demandes de reconnaissance d'acquis (18) ainsi qu'à l'exclusion d'un programme (18).

Nous traiterons de deux de ces questions, soit : les demandes d'annulation d'inscription avec remboursement et le cheminement des étudiantes et des étudiants dans leur programme d'études.

#### **2.5.1.1 Les demandes d'annulation avec remboursement (85)**

Les motifs invoqués par les étudiantes et les étudiants pour demander une annulation avec remboursement sont très variés. Notons, entre autres, les raisons relatives à l'état de santé, à une tentative échouée d'annuler un ou des cours dans les délais prescrits, au report du projet d'études pour des raisons financières ou familiales ou tout simplement à l'abandon du programme d'études hors délais des dates d'annulation sans frais.

Il arrive aussi que des personnes s'excluent d'elles-mêmes. Ces personnes n'ont pas procédé à l'annulation de leurs cours parce qu'elles croyaient sincèrement avoir été exclues de leur programme, soit pour ne pas avoir respecté une condition d'admission, par exemple l'obligation de passer un test, ou encore, pour ne pas avoir respecté une condition de maintien dans le programme, par exemple ne pas avoir atteint la moyenne cumulative exigée à la suite d'un avis de restriction à la poursuite des études.

Nous constatons qu'on exige que les étudiantes et les étudiants, très tôt dans leur parcours académique, connaissent toutes les règles applicables à leur statut, la terminologie propre au milieu universitaire et les différentes personnes à contacter en cas de questions ou problèmes à soumettre.

De plus, la tendance veut que dès qu'une information est rendue disponible sur le site internet de l'UQAM, elle soit présumée connue des étudiantes et des étudiants. Or, bien que des efforts soient réellement consentis pour rendre toute l'information disponible, entre autres, sur le site web de services clés comme le bureau de la registraire ou les services financiers, il faut bien se rendre à

l'évidence qu'une information disponible n'est pas nécessairement une information transmise et connue, et ce, particulièrement pour les personnes nouvellement admises.

Certains dossiers classés sous cette rubrique sont complexes à traiter et souvent lourds de conséquences pour les personnes concernées. Ils exigent de prendre en considération des éléments qui dépassent le cadre strictement réglementaire afin d'éviter les résultats déraisonnables qu'entraîneraient le respect de la norme applicable.

Or, nous constatons que plusieurs personnes impliquées dans la gestion du dossier étudiant confondent le principe d'égalité de traitement avec la notion d'équité. Cette confusion entraîne trop souvent un manque de souplesse dans l'application de la réglementation, ce qui nuit considérablement à notre capacité de gérer la différence et l'exception.

Dans son rapport annuel 2006-2007, l'ombudsman d'alors a formulé une recommandation concernant l'adoption d'une politique visant à promouvoir l'accueil, l'encadrement et la qualité des services aux étudiantes et aux étudiants.

#### Rapport de l'ombudsman 2006-2007

##### Recommandation 3

*Que le Vice-rectorat aux études et à la vie étudiante «**devenu depuis le Vice-rectorat à la vie académique**» 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.*

Cette recommandation est toujours d'actualité et nous avons la conviction que sa mise en œuvre est appelée à jouer un rôle important pour assurer le succès des



efforts visant à favoriser le recrutement et la rétention des étudiantes et des étudiants.

### **2.5.1.2 Le cheminement dans le programme (40)**

Les situations problématiques classées sous ce chapitre sont aussi très variées. Nous y retrouvons, entre autres, les problèmes reliés à la réalisation de conditions préalables à l'admission dans un programme ou aux conditions d'émission d'un diplôme, aux conséquences rattachées au maintien d'une moyenne cumulative trop basse, aux difficultés de réalisation d'un stage ou encore à l'obligation de procéder par entente avec la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (ci-après appelée «CRÉPUQ») pour se voir reconnaître des cours suivis dans une autre université, y compris à la TÉLUQ.

Nous avons choisi ici de commenter deux sujets particuliers soit : la confusion TÉLUQ-UQAM dans la population étudiante et les problèmes rencontrés par les personnes réadmissées dans un programme ayant subi des modifications majeures.

#### ▪ *TÉLUQ-UQAM*

Sur la page d'accueil de l'UQAM, on peut lire «**TÉLUQ** L'université à distance de l'UQAM». Cette affirmation entraîne une certaine confusion au sein de la population étudiante de l'UQAM ainsi que chez des étudiantes et des étudiants potentiels qui visitent le site web de l'UQAM dans le cadre de l'élaboration d'un projet d'études.

Pour la population étudiante de l'UQAM, l'accès aux cours à distance de la TÉLUQ est très inégal d'un programme à l'autre, ce qui engendre des frustrations. Ainsi, il arrive que des directions de programme remettent à toutes les étudiantes, tous les étudiants, une liste d'équivalences de cours UQAM-

TÉLUQ pouvant être crédités, alors que d'autres refusent systématiquement d'autoriser leurs étudiantes, leurs étudiants de suivre des cours à la TÉLUQ.

Aussi, les personnes qui ont communiqué avec nous avaient pour la plupart planifié leur cheminement d'études en considérant la possibilité de suivre des cours à la TÉLUQ parce que la flexibilité de l'horaire associée aux cours à distance leur permettait de réduire le délai d'obtention d'un diplôme. On peut comprendre leur déception quand elles réalisent, *a posteriori*, qu'elles ne peuvent pas compter sur cet avantage.

La question du rattachement TÉLUQ-UQAM est complexe et toujours à l'ordre du jour des débats institutionnels. Dans les circonstances, nous ne pouvons qu'espérer que le temps nécessaire pour lever les ambiguïtés rattachées à ce projet ait le moins d'impact possible sur le projet d'études ou le cheminement des étudiantes et des étudiants.

- La réadmission dans un programme

Les étudiantes et les étudiants ont généralement comme objectif d'obtenir leur diplôme dans les meilleurs délais. Toutefois, pour toutes sortes de raisons, des étudiantes ou des étudiants suspendent leur projet d'études pour un temps indéterminé.

Le règlement des études stipule qu'au terme de trois sessions consécutives sans inscription à un cours, le dossier académique devient inactif et l'étudiante, l'étudiant devra demander une réadmission à son programme s'il désire poursuivre ses études. Or, si un programme a été modifié pendant la période où l'étudiante, l'étudiant a suspendu ses études, sa réadmission se fera dans le nouveau programme.

Le droit applicable aux études universitaires veut qu'une étudiante, qu'un étudiant admis dans un programme ait le droit de terminer son programme tel

qu'il était au moment de son admission. Toutefois, cette règle ne s'applique pas dans les cas d'une réadmission à un programme à la suite d'une suspension des études de plus de trois sessions. Malheureusement, la plupart des étudiantes, des étudiants ne connaissent pas cette exception à la règle.

Ainsi, les personnes que nous avons rencontrées croyaient qu'il ne leur restait qu'un ou deux cours pour finir leur baccalauréat. Une fois leur réadmission effective, elles apprenaient avec consternation qu'elles devaient reprendre plusieurs cours avant d'être diplômées. Dans un cas particulier, la situation apparaissait d'autant plus inéquitable que la personne se retrouvait à étudier en même temps que d'anciens collègues qui eux pouvaient poursuivre leurs études dans l'ancien programme, conformément à la règle générale.

Nous tenons ici à souligner les efforts consentis par les directions de programme concernées pour trouver des solutions afin d'alléger le fardeau des étudiantes, des étudiants qui se trouvent dans ces situations.

Nous suggérons que les personnes responsables des programmes, en collaboration avec le bureau de la registraire, vérifient la possibilité d'informer les étudiantes et les étudiants, dont le dossier est inactif, de tout projet de modification majeure à leur programme initial et des conséquences de ces modifications sur le cheminement académique.

## **2.6 La perception des frais de scolarité et des frais afférents (83)**

Pour la période visée par le présent rapport, 83 dossiers ont été classés sous cette rubrique. La contestation des frais généraux compte pour 59% des demandes. Les autres dossiers portent, entre autres, sur des demandes de remboursement de l'assurance collective des étudiants, sur la contestation des frais supplémentaires pour non-résidents, sur la contestation des frais de pénalité ou des frais d'admission ainsi que sur le recours à une agence de recouvrement.

De tous les frais majorés ou ajoutés à la facture étudiante depuis quelques années, le non-remboursement des frais généraux de 49\$ par session est celui qui provoque le plus de résistance et d'exaspération lors d'une annulation de tous les cours avant le début de la session.

Aussi, les personnes qui ont communiqué avec l'ombudsman au sujet des frais généraux non remboursables se plaignaient de deux choses. Premièrement, on dénonçait le fait que cette information n'était pas connue préalablement à l'inscription, comparativement aux frais d'admission qui sont, eux, clairement annoncés et, deuxièmement, que ces frais étaient nettement abusifs dans la mesure où ces personnes considéraient ne pas avoir utilisé les services de l'UQAM.

Au moment d'écrire ce rapport, nous savons que des ajustements ont été apportés sur le site web du bureau de la registraire afin de mieux informer les étudiantes et les étudiants du fait que ces frais généraux ne sont pas remboursables.

Cependant, nous croyons que les motifs invoqués pour ne pas les rembourser demeureront problématiques auprès des étudiantes et des étudiants qui annulent leurs cours avant le début d'une session. Il faudrait donc s'assurer que toutes les personnes appelées à répondre aux étudiantes et aux étudiants à ce sujet connaissent les raisons justifiant le non-remboursement des frais généraux de 49\$ par session.

## **2.7 Les relations interpersonnelles (70)**

Les dossiers classés sous cette rubrique concernent, par ordre d'importance, les comportements vexatoires (32), le harcèlement (25), la discrimination (8), l'abus de pouvoir (3) et les voies de fait (2).

Près de 97 % des plaintes alléguant des comportements vexatoires, discriminatoires ou abusifs, proviennent d'étudiantes et d'étudiants et concernent leurs relations avec des membres du personnel de l'UQAM, tous les statuts confondus.

Inversement, en matière de harcèlement, les demandes proviennent surtout des membres du personnel enseignant ou de soutien et visent le comportement d'étudiantes ou d'étudiants.

Les demandes d'intervention en matière de harcèlement sont habituellement référées ou traitées conjointement avec le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement et, lorsqu'il y a une menace pour la sécurité des personnes, avec le Service de la prévention et de la sécurité.

Parmi les facteurs à haut risque d'émergence de difficultés relationnelles entre le personnel et des étudiantes ou des étudiants, notons la méconnaissance des différences culturelles, les conflits générationnels, les conduites irrespectueuses et les problèmes de santé psychologique.

## **2.8 L'évaluation des études (55)**

Les 55 dossiers classés sous cette rubrique concernent, par ordre d'importance, le processus de révision de note (29), les modalités d'entente d'évaluation (6), le retard dans la remise des notes (5), l'accès à l'évaluation des travaux et des examens (4), les retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse (3), l'imposition de lecture obligatoire en anglais (3), la perte par la destruction de travaux ou examens (3), le nouveau test de français TECFÉE (1) et les travaux en équipe (1).

Plusieurs de ces demandes ont un lien direct avec les conséquences de la grève du corps professoral et des maîtres de langue à l'hiver 2009 sur les activités académiques et sur le calendrier universitaire.

Nous nous permettons ici de souligner que, compte tenu des circonstances, le nombre de personnes s'étant adressées à l'ombudsman durant cette période est relativement peu élevé. Ceci témoigne, à notre avis, de la qualité et de l'efficacité de l'information transmise aux étudiantes et aux étudiants tout au long de cette grève tant par le corps enseignant que par la Direction de l'Université.

## Conclusion

La période couverte par le présent rapport a été précédée d'une grève étudiante à l'hiver 2008 et elle a été perturbée par la grève du corps professoral et des maîtres de langue à l'hiver 2009. Ces événements ont eu une incidence sur le nombre et la nature des demandes soumises, ce qui nous invite à la prudence dans l'analyse des statistiques.

De plus, pour la majeure partie de l'année 2007-2008, nous occupions la fonction d'ombudsman de façon intérimaire. Dans les circonstances et compte tenu de notre courte expérience à cette fonction à l'UQAM, nous avons choisi de ne pas procéder par voie de recommandation formelle dans la présentation de ce rapport.

Nous tenons à remercier tous les membres de la communauté universitaire que nous avons rencontrés pour leur grande disponibilité et leur précieuse collaboration dans la recherche de solutions aux problèmes soulevés par les étudiantes et les 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 déchargé 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

### Les pouvoirs de l'ombudsman

Tout en demeurant indépendant des structures administratives, il a l'autorité pour étudier les plaintes, d'enquêter et de déterminer, de façon objective, si oui ou non le plaignant a été victime d'injustice. Il a le pouvoir de recommander une solution pour rectifier la situation. Pour ce faire, il lui faut compter sur la collaboration et la bonne volonté de toutes les personnes consultées pour trouver des solutions équitables aux problèmes qui lui sont soumis.

### Y a-t-il des problèmes que l'ombudsman ne peut traiter?

L'ombudsman n'a aucun droit de regard sur des conflits reliés à des problématiques qui ne relèvent pas de la juridiction de l'Université.

### D'autres renseignements?

L'ombudsman se fera un plaisir de répondre aux questions des membres de la communauté universitaire ou de les diriger vers les personnes compétentes afin de trouver des solutions aux problèmes posés.

Les personnes intéressées peuvent également obtenir un exemplaire du dernier rapport annuel.

### Pour rejoindre l'ombudsman et prendre rendez-vous

Téléphone: (514) 987-3151  
Télécopieur: (514) 987-6121  
Courrier électronique:  
ombudsman@uqam.ca

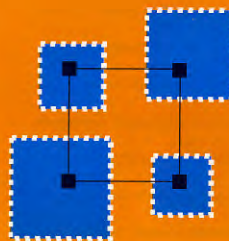
En écrivant à l'adresse suivante et en prenant soin de préciser vos coordonnées (nom, prénom, code permanent, adresse et numéro de téléphone):

**Université du Québec à Montréal**  
Bureau de l'ombudsman, local B-2405  
Case postale 8888, Succursale Centre-Ville  
Montréal, Québec H3C 3P8

**Bureau:**  
Pavillon Maisonneuve  
405, boulevard de Maisonneuve Est  
2<sup>e</sup> étage, local B-2405

Production: Services des communications  
06-2002 - 7503

www.uqam.ca/ombudsman  
**OMBUDSMAN**  
ombudsman@uqam.ca



**UQAM**  
Université du Québec à Montréal

### Le mandat de l'ombudsman

*L'ombudsman, aussi appelé le « protecteur universitaire », désigne la personne qui possède le pouvoir d'agir au nom des autres. Cette fonction de médiateur ou de protecteur s'est répandue dans plusieurs pays et notamment dans le monde francophone. À l'instar de plusieurs universités québécoises, l'UQAM compte sur les services d'un ombudsman. La fonction existe depuis 1973.*

La principale fonction de l'ombudsman est de recevoir les plaintes des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'injustice sous toutes ses formes. Il examine d'abord le bien-fondé de ces plaintes et vérifie si tous les recours internes ont été préalablement épuisés. Si tel n'est pas le cas, il identifie les mécanismes qui sont encore à la disposition des plaignants.

Dans le cas où tous les recours internes ont été épuisés sans succès, il fait enquête et intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter les remèdes appropriés. Par contre, s'il constate que la plainte n'est pas fondée, il prend le temps d'informer les plaignants des raisons de son refus d'intervenir.

Il peut également agir à titre de médiateur dans le cas d'une situation conflictuelle entre un plaignant et un groupe, une unité ou un individu au sein de l'Université.

Bref, son travail consiste surtout à examiner toutes les facettes d'un problème, d'une manière impartiale et objective, et de recommander des solutions.

### Neutralité et confidentialité

L'ombudsman jouit d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil d'administration de l'Université. Il conserve la plus entière confidentialité sur les personnes impliquées dans les dossiers dont il est saisi à moins qu'il n'en soit expressément dérogé par les personnes concernées.

### Vous pouvez consulter l'ombudsman

- Pour connaître vos droits
- Lorsque toutes les autres démarches ont échoué
- Quand un problème est récurrent ou non résolu
- Si vous estimez être victime de pratiques discriminatoires
- Lorsque vous constatez que le comportement d'une personne nuit à vos études
- Pour un besoin d'assistance afin de communiquer avec un membre de la communauté universitaire
- Lorsque vous avez besoin que quelqu'un intervienne en votre nom afin de résoudre un problème.



## 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 professeurs, 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.

**Statistiques pour la période du**  
**1<sup>er</sup> juin 2007 au 31 mai 2008**

**Tableau 1**  
**ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**  
**PAR NATURE DE DOSSIER**  
**2007-2008**

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	22	46	68
JUILLET	3	8	11
AOÛT	21	51	72
SEPTEMBRE	16	51	67
OCTOBRE	28	61	89
NOVEMBRE	17	55	72
DÉCEMBRE	10	42	52
JANVIER	14	71	85
FÉVRIER	8	66	74
MARS	16	64	80
AVRIL	28	54	82
MAI	18	56	74
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>625</b>	<b>826</b>

**Tableau 2**  
**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
2007-2008	78	77	46	201	625	826

Tableau 3  
NATURE DES DEMANDES

Bureau de l'ombudsman

CONSULTATIONS (625)	PLAINTES (201)			TOTAL (826)
	NON RECEVABLES (78)	NON FONDÉES (77)	FONDÉES (46)	

Tableau 4  
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2007-2008

Bureau de l'ombudsman

Associations étudiantes	11
Cadres	8
Chargées et chargés de cours	7
Directrices et directeurs	16
Employées et employés	19
Étudiantes et étudiants	545 (dont 49 étudiantes et étudiants internationaux) <sup>2</sup>
Professeures et professeurs	10
Autres personnes	210
TOTAL	826

<sup>2</sup> Étudiantes, étudiants non citoyens ou non résidents

**Tableau 5**  
**RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS**

Bureau de l'ombudsman

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes Fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	3	0	0	27	30
Admission	1	1	6	27	35
Aide financière	0	2	1	10	13
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	34	18	40	181	273
Évaluation des études	5	11	6	85	107
Infractions de nature académique	0	5	0	11	16
Motifs variés	5	1	0	75	81
Opinions diverses	0	0	1	12	13
Perception des frais de scolarité	3	3	18	68	92
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	11	0	0	22	33
Réglementation	3	0	2	54	59
Relations de travail	3	0	0	18	21
Relations interpersonnelles	9	3	3	27	42
Stages	1	2	0	8	11
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>46</b>	<b>77</b>	<b>625</b>	<b>826</b>

**Tableau 6**  
**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	22	3	1	4	30
Admission	16	2	0	17	35
Aide financière	9	2	0	2	13
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	184	18	7	64	273
Évaluation des études	73	10	4	20	107
Infractions de nature académique	15	1	0	0	16
Motifs variés	11	2	0	68	81
Opinions diverses	4	2	0	7	13
Perception des frais de scolarité	53	18	2	19	92
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	24	5	1	3	33
Réglementation	13	9	0	37	59
Relations de travail	0	1	2	18	21
Relations interpersonnelles	18	4	0	20	42
Stages	8	0	1	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>77</b>	<b>18</b>	<b>281</b>	<b>826</b>