

NOTES DE L'OMBUDSMAN
RELATIVES AUX SUIVIS ACCORDÉS AUX RECOMMANDATIONS
DES RAPPORTS ANNUELS

1997-1998
1998-1999
1999-2000

Document présenté au Conseil d'administration
du 20 novembre 2001

Sommaire des recommandations
RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1997-1998

Recommandation # 1

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

Commentaires

Malgré les mesures prises qui ont contribué à sensibiliser les professeures, professeurs, chargées de cours, chargés de cours et responsables académiques, le problème demeure. Les facultés et/ou les départements devraient adopter des mesures visant un suivi rigoureux des échéances.

Recommandation # 2

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

Commentaires

Mesures prises : « Diffusion de l'information à chaque début de session dans le Bulletin et sensibilisation générale des directeurs de département (VRF). Rappel de cette consigne aux directeurs de département et aux assistants administratifs lors des sessions annuelles de formation (VRRHAA). » Il s'agit d'un processus continu de formation et d'information pour les professeures, professeurs et chargées de cours, chargés de cours.

Recommandation # 3

Que les programmes comportant des stages apportent un soin particulier aux ententes d'évaluation; particulièrement en ce qui concerne les attentes que doivent satisfaire les étudiantes, les étudiants et en ce qui concerne les rôles respectifs des personnes-ressources.

Commentaires

La recommandation a été suivie; le nombre de requêtes relativement à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 4

Que l'Université favorise la mise en place de conditions permettant un encadrement plus soutenu des étudiantes et des étudiants en stage.

Commentaires

La recommandation a été suivie; le nombre de requêtes à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 5

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

Commentaires

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

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

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

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

Recommandation # 6

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

Commentaires

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

Recommandation # 7

Que le calendrier universitaire qui détermine les délais de paiement des comptes étudiants, tienne compte du calendrier de l'aide financière, soit des dates de réception des chèques de prêts et bourses.

Commentaires

Mesures prises : « Analyse de la situation par un groupe de travail et conclusion que l'harmonisation du calendrier universitaire à celui de l'aide financière n'est pas obligatoire (risque d'institutionnaliser le fait que la bourse ou le prêt sert à payer les dettes des sessions antérieures).

Recommandation de traiter les cas ad hoc pour trouver des solutions personnalisées.

L'UQAM avec une autre université et le MEQ participent à un projet pilote visant des versements directs aux 2 mois, dans les comptes bancaires des étudiants. »

Le nombre de requêtes à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 8

Dans l'éventualité de compressions budgétaires additionnelles, que des études d'impacts sur l'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants soient effectuées.

Commentaires

La recommandation est reçue positivement.

Recommandation # 9

Que la formation "service à la clientèle" des employées et des employés soit accélérée.

Commentaires

La recommandation a été suivie notamment en ce qui concerne le personnel des comptes étudiants. La qualité du service aux étudiantes et aux étudiants demeure cependant un sujet nécessitant un effort soutenu.

Recommandation # 10

Que la réorganisation du travail priorise le service aux étudiantes et aux étudiants.

Commentaires

Mesures prises : « La réorganisation du travail priorisant le service aux étudiants est un processus continu qui fera partie des objectifs annuels des gestionnaires impliqués. »

Recommandation # 11

Que le service responsable des comptes étudiants prenne les mesures nécessaires afin que les relevés de compte soient simplifiés et plus aisément compréhensibles.

Commentaires

La recommandation a été suivie; le nombre de requêtes relativement à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures ont porté fruit.

Recommandation # 12

Que pour le traitement des demandes d'arrangement financier avec les étudiantes et les étudiants, l'Université édicte et fasse connaître des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables.

Commentaires

Le nombre de requêtes relativement à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit. Il demeure pertinent qu'un comité responsable de l'analyse des demandes d'arrangements financiers soit mis sur pied tel que l'avait annoncé le VRRHAA.

Recommandation # 13

Que l'Université mette sur pied un comité ayant pour mandat de déterminer le statut d'une personne venue de l'étranger pour effectuer un stage post-doctoral. Ce comité devrait comprendre notamment des représentantes, des représentants du service des ressources humaines, du registrariat, des affaires juridiques, des services aux étudiants ainsi que des études avancées et de la recherche.

Commentaires

Le nombre de requêtes relativement à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 14

Que l'Université assume pour les sessions d'automne 1997 et d'hiver 1998 le montant forfaitaire pour étudiantes et étudiants canadiens non résidents du Québec. Que pour les sessions à venir, l'information pertinente soit transmise en temps voulu aux étudiantes et aux étudiants concernés et que la facturation de ce montant forfaitaire soit incluse dans le processus normal de facturation des frais de scolarité.

Commentaires

Mesures prises : « Décision de la direction transmise à l'ombudsman le 16 décembre 1998.

Dépôt d'un plan d'action par la directrice de la trésorerie et des comptes étudiants pour le 31 mai 99. »

L'information pertinente est désormais transmise aux étudiantes et aux étudiants canadiens non résidents du Québec. Le nombre de plaintes à ce sujet a sensiblement diminué.

Recommandation # 15

Que le service responsable de la perception des comptes étudiants adopte une véritable "approche client".

Qu'une formation en ce sens soit offerte au personnel de ce service.

Commentaires

Le nombre de requête relativement à la qualité du service rendu a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 16

Que l'Université adopte une Charte des droits des étudiantes et des étudiants.

Commentaires

Cette recommandation a été suivie, la Charte a été adoptée le 2 mai 2000.

Recommandation # 17

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

Commentaires

La question demeure posée.

Recommandation # 18

Que l'Université formalise désormais les suites qu'elle entend donner au rapport annuel de l'ombudsman en présentant au Conseil d'administration un bilan des mesures prises au cours de l'année suivant le dépôt de ce rapport, en réponse à ses diverses recommandations.

Commentaires

La recommandation a été suivie.

Sommaire des recommandations
RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

Recommandations # 1

Que pour les comptes en souffrance, l'Université instaure un système de rappel.

Recommandation # 2

Que la possibilité d'arrangements financiers soit offerte même après l'avis final, avant le transfert à une agence de recouvrement.

Commentaires

Mesures prises : « L'unité des comptes étudiants a proposé un ensemble de mesures permettant de simplifier les processus administratifs. Lorsque ces mesures seront implantées, elles permettront de dégager totalement une ressource à temps complet.

Cette ressource à temps complet sera dédiée totalement au suivi des comptes en souffrance avant que ceux-ci ne soient acheminées à notre agence de recouvrement. Cette alternative permettra l'élargissement des possibilités d'arrangement financier avec les étudiants dont le compte est en souffrance avant l'intervention de l'agence de recouvrement.

La mise en place de ce nouveau mode de fonctionnement sera progressive et s'échelonne entre septembre 2000 et mars 2001. »

Le nombre de requêtes à ce sujet a sensiblement diminué. Les mesures prises ont porté fruit.

Recommandation # 3

Que le Vice-rectorat à la formation de concert avec les facultés et les secteurs voient à améliorer les mesures de dépistage des étudiantes et des étudiants en difficulté ainsi que les mesures de rattrapage.

Commentaires

Mesures prises : « Au 1^{er} cycle; implantation du monitorat de programmes (30 programmes touchés en juin 2000) et prise en charge accrue par les programmes de l'encadrement des étudiants.

Aux cycles supérieurs; implantation du logiciel du suivi des dossiers permettant le dépistage des étudiants en difficulté dans leur cheminement et l'offre d'ateliers aux étudiants et aux professeurs sur le choix du sujet de mémoire, le choix du directeur de recherche et l'amélioration de la relation de supervision de recherche. » Les efforts doivent se poursuivre, il s'agit d'un processus continu.

Recommandation # 4

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.

Commentaires

Les travaux doivent se poursuivre. Le problème reste entier. Plusieurs requêtes à ce sujet continuent de nous être acheminées.

Recommandation # 5

Que l'Université sensibilise le ministère de l'Éducation aux problèmes vécus par les étudiantes et les étudiants contraints d'abandonner des cours pour cause de maladie et qui bénéficient de l'aide financière du Ministère.

Commentaires

Le registrariat et le VRSADT appuient cette recommandation.

Recommandation # 6

Que l'Université mette à jour le Règlement 12, Règlement sur l'informatique et la téléinformatique, particulièrement en actualisant l'article 2.5 relatif aux politiques, règles d'utilisation et codes d'éthique.

Commentaires

La recommandation a été suivie.

Recommandation # 7

Que le Service de l'informatique et des télécommunications fasse mieux connaître les normes d'utilisation du courrier électronique et de l'internet.

Commentaires

La recommandation a été suivie.

Recommandation # 8

Que le Service des ressources humaines de l'UQAM en collaboration avec les facultés et les secteurs élaborent une démarche visant à sensibiliser l'ensemble des personnels de l'UQAM à la qualité du service à offrir aux étudiantes et aux étudiants.

Commentaires

Mesures prises : « Le Service des ressources humaines continue à sensibiliser les doyens de faculté et les directeurs de département sur l'importance d'offrir à notre clientèle étudiante un service de qualité. Cette sensibilisation se fait lors des réunions régulières tenues avec ces intervenants de même que lors des ateliers d'intégration périodiquement organisés.

L'absence d'un budget spécifique n'a pas permis de relancer la démarche de qualité de service à la clientèle qui avait été organisée il y a quatre ans. »

La qualité du service demeure un sujet de préoccupation. Plusieurs requêtes à ce sujet continuent de nous être acheminées.

Recommandation # 9

Que l'Université, notamment le Secrétariat général et le Registrariat, déploie des efforts plus soutenus afin que l'information relative aux programmes et aux droits et obligations des membres de la communauté universitaire soit mieux compréhensible, mise à jour et aisément disponible.

Commentaires

Les efforts doivent se poursuivre, il s'agit d'un processus continu.

Recommandation # 10

Que l'Université formalise les suites qu'elle entend donner au rapport annuel de l'ombudsman en présentant au Conseil d'administration un bilan des mesures prises au cours de l'année suivant le dépôt de ce rapport, en réponse à ses diverses recommandations.

Commentaires

La recommandation a été suivie.

Sommaire des recommandations
RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1999-2000

Recommandation # 1

Que le Conseil d'administration précise le rôle de l'ombudsman relativement aux suivis des suites données aux recommandations contenues aux rapports annuels.

Commentaires

Mesures prises : « La direction fera rapport des suites données aux recommandations 1999-2000 de l'ombudsman, lors de la présentation du Rapport 2000-2001 de ce dernier (Résolution 2000-A-11154). »

La recommandation a été suivie.

Recommandation # 2

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

Commentaires

Mesures prises : « Le vice-rectorat est actuellement en processus de révision des Règlements nos 5 et 8. La recommandation de l'ombudsman à l'effet d'harmoniser ces deux règlements eu égard à l'évaluation des enseignements sera pris en compte dans la rédaction des nouveaux règlements. »

Les travaux doivent se poursuivre.

Recommandation # 3

Que le registrariat étudie la possibilité de déterminer au calendrier universitaire la date limite d'abandon avec remboursement et la date limite d'abandon sans remboursement ni mention d'échec, pour les cours-année suivis aux trois cycles.

Commentaires

Mesures prises : « L'analyse de cette recommandation a montré qu'il fallait non seulement expliciter l'interprétation du règlement en ce qui concerne l'abandon des cours-année (avec ou sans remboursement), mais aussi qu'il convenait d'en repousser les échéances.

Le Registrariat a donc repoussé, de façon explicite, aux calendriers universitaires 2001-2002 et 2002-2003, la date d'abandon sans remboursement à la fin de la session d'automne, autant pour les cours de premier cycle que pour ceux de cycles supérieurs.

Il n'a pu en repousser la date d'annulation avec remboursement, étant donné qu'il faudrait, pour ce faire, une modification réglementaire qui a été cependant proposée lors des travaux préliminaires entourant les modifications des Règlements nos 5 et 8. »

Les travaux doivent se poursuivre.

Recommandation # 4

Que le Rectorat, responsable de l'application de la Politique sur les relations interethniques, de concert avec les facultés et écoles concernées, précisent l'étendue et les modalités de l'obligation d'accommodement de l'Université, facultés et écoles envers les étudiantes, les étudiants qui ne peuvent se présenter à un examen en raison de leurs croyances religieuses.

Commentaires

Mesures prises : « La Politique 28 sur les relations interethniques est maintenant sous la responsabilité du secrétaire général (2001-A-11220). Le comité institutionnel sur les relations interethniques n'a pas été mis en place à la suite de l'adoption de la Politique en 1995. Le Secrétariat général va mettre en place ce comité et faire nommer ses membres par le Conseil d'administration à l'automne 2001. La question d'accommodement relative à la tenue des examens versus les pratiques religieuses y sera alors abordée. »

Les travaux doivent se poursuivre.

Recommandation # 5

Que l'Université formalise les suites qu'elle entend donner au rapport annuel de l'ombudsman en présentant au Conseil d'administration un bilan des mesures prises au cours de l'année suivant le dépôt de ce rapport, en réponse à ses diverses recommandations.

Commentaires

La recommandation a été suivie (suivi mi-année, mai 2001).

En résumé

1o Il serait souhaitable que les travaux se poursuivent et trouvent leur aboutissement pour les résolutions suivantes :

Rapport 1997-1998 : les recommandations #1, #5, #6, #12, #17.

Rapport 1998-1999 : les recommandations #4 et #8.

Rapport 1999-2000 : les recommandations #2, #3, #4.

2o Dans la poursuite des opérations (processus continus) il serait souhaitable de tenir compte des résolutions suivantes :

Rapport 1997-1998 : les recommandations #2, #8, #9, #10.

Rapport 1998-1999 : les recommandations #3 et #9.