

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 1997-1998

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

Bureau de l'ombudsman
Place Dupuis, local P-8900
800, boulevard de Maisonneuve Est
Téléphone: (514) 987-3151
Télécopieur: (514) 987-6121
Adresse électronique: ombudsman@uqam.ca

Le 8 septembre 1998

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

Mesdames,
Messieurs,

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour la période du 1^{er} juin 1997 au 31 mai 1998, tel que le prévoit l'article 2.5 du Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport fait état des demandes d'intervention, plaintes et consultations, formulées par des membres de la communauté universitaire. Certaines problématiques ont été plus amplement décrites, elles requièrent une attention particulière et des actions dans les meilleurs délais. C'est dans cette perspective que dix-huit (18) recommandations vous sont soumises.

L'Université fait face à des difficultés considérables, mais j'ose le croire, ponctuelles. Ainsi malgré les problèmes budgétaires et malgré le sentiment d'une détérioration du climat, je sais que les efforts nécessaires continueront d'être déployés pour assurer notre objectif: la réussite des étudiantes et des étudiants de l'UQAM.

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

Me Pierre-Paul Lavoie
Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	6
1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau	8
1.1 Le mandat	8
1.2 Le fonctionnement du bureau	8
1.3 Normes d'équité	9
2. Bilan des plaintes et des consultations	11
2.1 L'évaluation des études	13
2.1.1 Les délais de remise de notes	14
2.1.2 Ententes d'évaluation	15
2.1.3 L'évaluation des stages	15
2.1.4 Barème de notation	16
2.1.5 L'évaluation d'un mémoire de maîtrise	17
2.2 L'inscription	18
2.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants	19
2.4 Les comptes étudiants	20
2.4.1 Les relevés de compte étudiant.....	21
2.4.2 Les arrangements financiers	21
2.4.3 Les étudiantes et les étudiants étrangers	22
2.4.4 Les étudiantes et les étudiants non résidents du Québec	23
2.4.5 Le service à la clientèle étudiante	24
2.5 Le harcèlement et la discrimination	25
3. Constats d'absence.....	27
3.1 Une Charte des droits des étudiantes et des étudiants	27
3.2 Normes déontologiques pour les professeures et les professeurs	28
4. Sommaire des recommandations	31

ANNEXES

Annexe 1	Le mandat de l'ombudsman - Extrait du Règlement no 16.....	34
Annexe 2	Dépliant.....	35
Annexe 3	Les usagères et usagers	36
Annexe 4	Nature des plaintes et des consultations	37
Annexe 5	Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles	38
Annexe 6	Aperçu des statistiques colligées depuis 1973	39
Annexe 7	Définition des termes pour la classification des requêtes	40

Note Dans les cas où des situations singulières sont présentées dans ce rapport, le masculin a été utilisé de façon indifférenciée en vue de respecter au maximum l'anonymat des personnes en cause.

"Au moins lorsqu'on ne comprend pas, il y a mystère, on peut croire qu'il y a quelque chose de caché derrière et au fond, qui peut sortir et tout changer, mais quand on a l'explication il ne reste plus rien, que des pièces détachées. Pour moi, l'explication c'est le pire ennemi de l'ignorance."

Romain Gary
L'angoisse du Roi Salomon

Introduction

Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 1997 au 31 mai 1998. Il est à noter que je suis entré en fonction à la fin septembre 1997. Les statistiques couvrent toute la période du rapport; les commentaires et les recommandations sont relatifs aux dossiers traités à compter de mon entrée en fonction.

Le rapport traite d'abord du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau. Pour clore cette première partie, l'ombudsman a voulu communiquer à la communauté universitaire certaines normes d'équité qui guident son action.

Le bilan des plaintes et consultations fait l'objet de la deuxième partie du rapport. Pour avoir un aperçu général de l'ensemble des sujets traités on peut consulter des données statistiques apparaissant en annexe. Celles-ci traitent des usagères et usagers du bureau, de la nature des requêtes et de leur répartition selon les clientèles ainsi que d'un aperçu des rubriques traitées depuis 1973. Une annexe traite des termes employés pour la classification des requêtes.

Ce bilan des plaintes et consultations ne contient pas une description exhaustive de toutes les rubriques. Il souligne plutôt certaines problématiques qui ont particulièrement retenu l'attention de l'ombudsman de par leur ampleur. Ce sont: l'évaluation des études, l'inscription, l'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants, les comptes étudiants ainsi que le harcèlement et la discrimination.

Au cours de sa première année de mandat, l'ombudsman a constaté l'absence de documents fondamentaux qui existent dans plusieurs universités: une Charte des droits des étudiantes et des étudiants et un Code de déontologie pour les professeures et professeurs. Ce constat est l'objet de la troisième partie du rapport.

La dernière partie est constituée du sommaire des recommandations, qui contrairement aux rapports de mes prédécesseurs, sont énoncées tout au long du texte.

1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau

1.1 Le mandat de l'ombudsman

Sous l'autorité du Conseil d'administration et conformément au Règlement no 16 de l'UQAM (annexe 1), l'ombudsman reçoit les plaintes des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés par les mécanismes administratifs de l'Université ou victimes de discrimination ou de toute autre forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions. L'expression "communauté universitaire" est interprétée largement; ainsi les demandes des personnes qui étudient ou qui travaillent à l'UQAM sont étudiées mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui peuvent avoir un lien, même ténu avec l'Université par exemple: 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.

L'ombudsman peut agir à titre de médiateur dans les conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officiers de l'Université. Informellement l'ombudsman agit quasi quotidiennement comme médiateur afin de favoriser des solutions négociées par les personnes impliquées dans un litige. Dans ces cas, l'ombudsman oeuvre à bien cerner la problématique et à favoriser l'émergence d'une solution acceptable pour les parties.

Dans le cadre de son mandat l'ombudsman jouit d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil d'administration de l'Université. L'ombudsman doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes qui ont recours à lui.

1.2 Le fonctionnement du bureau

Le bureau de l'ombudsman compte deux ressources à temps plein, soit l'ombudsman et une secrétaire de direction. Le bureau est situé au huitième étage de la Place Dupuis, une location permettant d'assurer des conditions satisfaisantes de discrétion à celles et ceux qui le fréquentent. Il semble que le bureau sera relocalisé et j'ai signalé qu'il serait nécessaire que le nouvel

emplacement assure la discrétion, l'accessibilité et la sécurité. Les personnes qui désirent consulter l'ombudsman peuvent le faire par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique ou en se présentant au bureau, avec ou sans rendez-vous.

Dans son action quotidienne l'ombudsman répond prioritairement aux demandes qui lui sont adressées; il a également voulu mieux faire connaître ses services. Les services de l'ombudsman sont notamment présentés dans l'annuaire, l'agenda et le site Web de l'UQAM. Avec l'assistance du Service de graphisme de l'UQAM nous avons publié un dépliant qui décrit nos services (annexe 2). L'ombudsman a accordé une entrevue à une radio communautaire ainsi qu'au Journal UQAM. Il a rencontré à quelques reprises des représentantes et des représentants des associations étudiantes et des membres de la direction pour les saisir de problématiques vécues à l'UQAM et également échanger avec eux quant au rôle de l'ombudsman et des services que son bureau peut rendre. Au cours de l'année qui vient, l'ombudsman continuera de s'efforcer à faire connaître sa fonction et assure les membres de la communauté de l'UQAM de son intérêt à échanger avec eux notamment quant aux services qu'il peut rendre et à ses recommandations.

1.3 Normes d'équité

L'ombudsman dans l'exercice de son mandat se retrouve à maintes reprises entre l'arbre et l'écorce; les droits, les contingences, les attentes et les perceptions des uns et des autres doivent être évalués avec minutie. Ainsi au terme d'une première année dans cette fonction, l'ombudsman veut faire part aux membres du Conseil d'administration et à la communauté universitaire de certaines normes qui guident son action. Le cadre légal et réglementaire qui balise les actions de l'Université et de ses membres ne suffit pas toujours à évaluer un dossier et à trouver une solution juste et équitable. Car il s'agit en effet de justice et d'équité plutôt que de légalité stricte. Le Règlement sur l'ombudsman nous enseigne que:

"L'ombudsman possède un pouvoir de recommander des solutions mais elle, il n'a aucun pouvoir de les imposer. Elle, il doit agir en toute équité et susciter les redressements souhaités en y apportant beaucoup d'égards et de force de persuasion."

Ainsi dans l'exercice de son mandat l'ombudsman a recours à la Loi, aux règlements et politiques universitaires de même qu'à certaines normes d'équité.

La notion d'équité administrative est notamment basée sur la reconnaissance de ce qu'on appelle "la justice naturelle" ainsi que sur l'équité procédurale. L'ombudsman y voit également des notions de respect et d'ouverture à tous les membres de la communauté universitaire. Les normes d'équité doivent être flexibles et être appliquées dans le respect des individus en cause et la reconnaissance de la spécificité de chacune des situations.

S'inspirant notamment du Pacte social du Protecteur du citoyen¹, voici donc certaines normes d'équité que l'ombudsman utilise lorsqu'il évalue des situations qui lui sont soumises par les membres de la communauté universitaire:

- . L'information quant à une décision doit être adéquate et accessible. Elle doit être fournie en temps utile.
- . Favoriser une approche personnalisée et respectueuse des individus. Tenir compte des difficultés, des limites et des handicaps.
- . Au-delà du respect de la Loi et de la réglementation universitaire, être attentif au respect des libertés et des droits fondamentaux.
- . Encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables.
- . Les décisions doivent être non seulement conformes à la Loi et aux règlements universitaires mais aussi raisonnables, justes et opportunes.
- . Éviter de se retrancher derrière une interprétation rigide des Lois et règlements mais favoriser plutôt une interprétation respectueuse des objectifs de la norme à interpréter.

¹ 26^e Rapport annuel 1995-1996, Daniel Jacoby "Pour un État qui assure un juste équilibre".

- . Toute personne qui est touchée par une décision doit pouvoir présenter son point de vue, avant la prise de décision.
- . Avant de décider il faut procéder à un examen approprié et étudier toutes les données pertinentes.
- . Les décisions doivent être objectives sans préjugé et tenir compte des éléments pertinents au dossier.
- . Les décisions doivent être motivées et communiquées aux personnes concernées dans des délais raisonnables.
- . Les nouvelles normes doivent être connues et ne doivent pas être rétroactives.
- . Une décision ne doit pas être abusive; elle ne doit pas être le résultat d'un abus d'autorité, ni être utilisée pour intimider, punir ou harceler.
- . Tout en demeurant rigoureux, éviter la rigidité administrative excessive.
- . Favoriser et promouvoir l'information aux membres de la communauté universitaire, notamment aux étudiantes et aux étudiants, ainsi que leur consultation.
- . Éviter de traiter les personnes comme un code informatique et humaniser les rapports.

Cette énumération de certaines normes d'équité qui guident l'ombudsman dans l'exécution de son mandat, ne constitue pas une liste exhaustive, un code définitif. L'ombudsman veut ici partager avec la communauté universitaire, au-delà du "bon sens" et du "bon jugement" un cadre et une référence, sans doute perfectibles, mais connus et utiles dans le traitement des demandes qui lui sont soumises. Il s'agit donc pour l'ombudsman de s'appuyer sur des choix éthiques et sur des valeurs qui sont le fruit d'une vision humaniste qu'il désire partager.

2. Bilan des plaintes et des consultations

Le nombre de plaintes et de consultations enregistrées en 1997-1998 s'élève à 638. Cela représente 122 cas de plus que pour l'année précédente. Rappelons que pour 1996-1997 il y eut également une augmentation des

demandes, soit 70 de plus que pour l'année précédente. L'annexe 6 traite de l'évolution du nombre de plaintes depuis 1973.

La clientèle du bureau de l'ombudsman est constituée à 75% d'étudiantes et d'étudiants. Cette situation s'explique notamment du fait que la très grande majorité des autres membres de la communauté universitaire, enseignantes, enseignants et employées, employés, sont protégés par des conventions collectives ou des protocoles de travail. Il est intéressant de souligner que la clientèle étudiante représente 1,71% des étudiantes et des étudiants qui étaient inscrits à l'automne 1997. Il s'agit du plus fort pourcentage depuis 1973.

Les personnes autres que les étudiantes et les étudiants qui ont consulté l'ombudsman, représentent 25% de la clientèle. Il s'agissait dans bien des cas de consultations de personnes enseignantes, enseignants, employées, employés, représentantes et représentants d'associations étudiantes, s'interrogeant principalement sur la réglementation, les pratiques administratives, les conditions de travail et l'existence de recours.

Quelques professeures et professeurs ont consulté l'ombudsman eu égard à des difficultés rencontrées dans leurs relations avec des collègues. Il s'agit surtout de consultations où la personne est à la recherche d'informations, de conseils et parfois d'un confident. Les rapports entre collègues sont souvent tendus et difficiles. Des situations problématiques durent malheureusement pendant plusieurs années et elles deviennent inextricables. L'intervention de l'ombudsman dans ces situations, si elle est requise, demeure très délicate. Des professeures et professeurs ont demandé à l'ombudsman d'édicter des règles éthiques relatives aux rapports interpersonnels, j'y reviendrai.

La terminologie employée pour la classification des requêtes est la même depuis plusieurs années et permet d'établir des statistiques sur une base pluriannuelle. On retrouvera la définition de ces termes à l'annexe 7. Le volume des consultations est important par rapport au nombre de plaintes formelles. Cet état de fait reflète moins l'importance des problèmes rencontrés que la façon dont la recherche de solution est conduite. En effet, dans un très grand nombre de consultations, le rôle de l'ombudsman

consiste à convaincre des personnes de revoir leurs décisions de façon à ce que des solutions soient trouvées dans un contexte de règlement à l'amiable plutôt que d'une intervention formelle. Il y a tout lieu d'être satisfait que la grande majorité des situations trouvent un règlement de cette façon.

Cela étant dit, on ne sera sans doute pas étonné de constater que le volume le plus important de requêtes touche à des questions qui correspondent à des éléments déterminants dans le cheminement des étudiantes et des étudiants.

Pour connaître la nature des plaintes et des consultations on peut consulter l'annexe 4 qui collige de façon exhaustive le nombre de demandes, par rubrique. J'ai choisi de commenter certaines de ces situations qui méritent plus particulièrement l'attention du Conseil d'administration et de la communauté universitaire, soit:

L'évaluation des études

L'inscription

L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants

Les comptes étudiants

Le harcèlement et la discrimination

2.1 L'évaluation des études

Depuis quelques années l'évaluation des études a fait l'objet de nombreuses remarques et recommandations de mes prédécesseurs. Malheureusement l'ombudsman constate qu'il doit revenir sur les mêmes questions et que la situation ne s'est guère améliorée. Pour l'année 1996-1997, 99 requêtes avaient été reçues sous ce chapitre. Pour 1997-1998 l'ombudsman a traité 115 requêtes relatives à l'évaluation; plusieurs sous les mêmes rubriques que celles soulignées par Denise Pelletier, soit: les délais de remise de notes, le manque de précision ou le non-respect des ententes d'évaluation, la difficulté d'accès aux travaux et aux examens corrigés, l'évaluation des stages et les problèmes d'application du processus de modification et de révision de notes. Je fais miennes les remarques de Denise Pelletier quant à ces questions et j'ajoute:

2.1.1 Les délais de remise de notes

Le calendrier universitaire établi, à chaque session, une date limite pour la remise des notes. Ce calendrier est adopté par le Conseil d'administration suite à la recommandation de la Commission des études. Il est déplorable de constater que ces délais sont très souvent outrepassés.

Malheureusement, l'ombudsman constate également des retards de la part des membres des jurys d'évaluation de mémoire et de thèse, à transmettre leurs évaluations bien que les délais soient clairement prévus au Règlement des études de deuxième et troisième cycles.

Ces retards dans la transmission des évaluations - notes d'un cours et évaluation des mémoires et thèses - causent souvent des dommages importants aux étudiantes et aux étudiants. L'émission du grade peut être retardée; en cas d'échec il peut y avoir des difficultés pour se réinscrire dans le respect des dates limites d'inscription; des répercussions fâcheuses peuvent survenir quant à des demandes d'emploi ou quant à l'aide financière. Par exemple, un étudiant a déposé une plainte relative au retard d'une remise de note. Le retard de l'enseignant à transmettre son évaluation a fait en sorte que l'étudiant n'a pu bénéficier de l'exemption des frais de scolarité majorés pour les étudiants étrangers à laquelle il avait droit. Cet étudiant a été dans l'impossibilité de transmettre son dossier à son ambassade dans les délais impartis. La plainte a été jugée fondée par l'ombudsman et sa recommandation a été suivie par le registrariat afin que l'étudiant ne subisse pas de préjudice.

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.

2.1.2 Ententes d'évaluation

Le manque de précision et le non-respect des ententes d'évaluation sont malheureusement trop fréquents. L'article 3.9 du Règlement des études de premier cycle et l'article 11.3 du Règlement des études de deuxième et troisième cycles traitent de l'entente d'évaluation. Des problèmes d'imprécision persistent quant aux barèmes de notation et au seuil de passage. Les ententes d'évaluation sont souvent peu explicites, voire muettes quant à l'évaluation d'un travail de groupe. Comment est évaluée la participation de chacun? Y a-t-il une seule note pour le groupe? des notes individuelles? un mélange des deux, dans quelle proportion? Que faire en cas de conflit dans le groupe? Comment gérer un désistement? une expulsion? Beaucoup de situations malheureuses auraient pu être évitées par une entente mieux élaborée et un encadrement plus soutenu des groupes. L'ombudsman rappelle l'existence de l'annexe 7 du Règlement des études de premier cycle qui traite du travail de groupe. Les enseignantes et les enseignants qui prévoient permettre les travaux de groupe auraient avantage à consulter cette annexe.

Il me semble évident, il s'agit de l'essence même de l'entente d'évaluation, que les critères de notation doivent tous y apparaître. On ne peut en retrancher ou en ajouter, sans en discuter avec les étudiantes et les étudiants. Sur cette question je réitère la recommandation de Denise Pelletier, à savoir:

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.

2.1.3 L'évaluation des stages

L'ombudsman a eu à traiter des cas pathétiques sous ce chapitre. Souvent les stages sont obligatoires et ils sont effectués à la fin du parcours académique. Des étudiantes et des étudiants, parfois ayant obtenu de

bonnes notes avant le stage, obtiennent des échecs et se retrouvent dans un cul de sac.

Une première difficulté rencontrée est l'imprécision du rôle joué par les intervenantes et intervenants ainsi que l'imprécision des attentes que doivent satisfaire les étudiantes et les étudiants. Dans le processus d'évaluation quels sont les mandats respectifs du maître-associé, du superviseur de stage et du directeur de module? L'étudiante, l'étudiant pour réussir son stage doit satisfaire quelles exigences, devant qui? Ces questions n'ont pas toujours de réponses claires, ce qui ne facilite pas l'élaboration de solutions en cas de difficultés à réussir le stage.

Quelques cas se sont compliqués pour les étudiantes et les étudiants, lorsqu'il y a eu des conflits soit avec la personne-ressource du milieu ou celle de l'Université. La plupart du temps un encadrement plus serré, un suivi plus soutenu, aurait pu éviter que les situations se détériorent et entraînent non seulement l'échec mais bien souvent la perception que l'étudiante, l'étudiant ne peut pas reprendre le stage, "qu'il n'est plus remplaçable", "qu'il n'est pas fait pour ce métier...".

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.

Recommandation #4:

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

2.1.4 Barème de notation

(table de conversion des pourcentages en notes littérales)

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. L'annexe 2 du Règlement des études de premier cycle nous enseigne que:

"...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."

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.

2.1.5 L'évaluation d'un mémoire de maîtrise

Les résultats obtenus dans les cours suivis à l'Université, aux trois cycles, sont sujets aux processus de modification et de révision. Il n'en va pas de même pour l'évaluation des mémoires de maîtrise et pour les thèses de doctorat. En effet, l'article 11.12.1 du Règlement des études de deuxième et troisième cycles nous enseigne que:

"Une étudiante, un étudiant peut demander que soit modifié un résultat qui lui a été attribué pour une activité autre que rapport de recherche, rapport de stage, rapport d'activité ou examen de synthèse, mémoire, mémoire création ou thèse."

Sauf la mise sur pied d'un deuxième jury, s'il n'y a pas eu unanimité au sein du premier jury, il n'y a pas d'autres étapes; il n'est pas possible à l'étudiante, l'étudiant de faire réviser la décision du jury d'évaluation. Or, il y a des cas où les étudiantes, les étudiants ont la perception d'avoir été l'objet d'iniquité et que l'évaluation de leur travail est inadéquate. Pour ce qui est de l'évaluation des thèses de doctorat l'obligation qu'au moins un membre du jury soit choisi à l'extérieur de l'Université constitue une garantie supplémentaire d'impartialité. Or, la composition des jurys d'évaluation de mémoire n'offre pas cette garantie, la présence d'un membre externe n'étant pas obligatoire. Peut-être est-il impraticable d'exiger la présence d'une personne externe

pour assurer cette garantie supplémentaire? Cependant, il semble que la perception souvent très aiguë d'avoir été l'objet d'une injustice ou d'une évaluation inadéquate est encore plus frustrante lorsqu'il n'y a aucun recours disponible.

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.

2.2 L'inscription

L'ombudsman a reçu 92 demandes sous ce chapitre. Près de la moitié des demandes, soit 42, avaient trait à des demandes d'annulation avec remboursement pour raisons médicales ou pour information inadéquate quant au programme ou au contenu d'un cours. Les plaintes qui ont été jugées fondées par l'ombudsman ont été réglées à l'amiable avec le registrariat. Plusieurs étudiantes, étudiants se plaignent du très court délai pour obtenir une annulation avec remboursement.

Aussi, 11 demandes réfèrent à des refus d'inscription pour solde dû. L'ombudsman a constaté que le calendrier universitaire qui détermine les dates limites de paiement des comptes étudiants, ne tient pas compte du calendrier de l'aide financière et vice versa. C'est-à-dire qu'un solde peut devenir exigible à une date, alors que les chèques de bourse sont disponibles à une date ultérieure; l'étudiant est disposé à payer, on sait qu'il a droit à de l'aide financière, le chèque n'est pas encore disponible et on exige le paiement immédiat, sans quoi on refuse l'inscription aux cours.

Il est déplorable que l'ombudsman doive intervenir dans une telle situation. Une meilleure coordination des services en question éviterait de nombreux inconvénients aux étudiantes, étudiants et ne donnerait pas l'impression que "la main gauche ignore ce que fait la main droite".

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 réceptions des chèques de prêts et bourses.

2.3 L'encadrement et les services directs aux étudiantes et aux étudiants

L'ombudsman a reçu 88 demandes sous ce chapitre. En fait, il s'agit ici de demandes relatives à l'accompagnement et à la gestion du dossier de l'étudiante, de l'étudiant, notamment quant au cheminement académique. Pour ces demandes, la question de la qualité de l'encadrement était spécifiquement soulevée. Bon nombre de demandes classées sous d'autres rubriques ont soulevé le même genre de questions souvent de façon incidente. En fait, il s'agit ici de l'étudiante, l'étudiant face au système. L'étudiante, l'étudiant demandeur de services qui n'obtient pas toujours, du moins en a-t-il la perception, pleine satisfaction. C'est l'étudiante, l'étudiant qui ne réussit pas à rejoindre la personne responsable et qui n'obtient pas de réponse. C'est l'étudiante, l'étudiant qui attend. C'est l'étudiante, l'étudiant qui n'est pas satisfait et qui devient parfois exaspéré. Certes, ces perceptions ne sont pas toujours fondées, mais l'ombudsman constate qu'il semble y avoir une détérioration du service rendu, de l'accompagnement de l'étudiante et de l'étudiant.

Plusieurs personnes qui travaillent dans les services de notre université, ainsi que des enseignantes et des enseignants, m'ont fait part de leurs frustrations d'avoir tant de difficultés à offrir un service de qualité. Souvent la diminution des ressources est identifiée comme la première cause de la difficulté, voire de l'impossibilité, de satisfaire les besoins des étudiantes, des étudiants.

Il ne faut pas s'étonner de constater que des employées, des employés dont le moral est sapé par l'incertitude et un sombre climat organisationnel ne puissent s'intéresser avec enthousiasme aux problèmes des autres. La réduction des effectifs, des ressources, la réorganisation du travail de même que les autres changements organisationnels sont des sources de stress qui ne peuvent pas ne pas avoir d'impacts sur les étudiantes, les étudiants. L'ombudsman souligne la nécessité d'offrir un encadrement de qualité aux

étudiantes et aux étudiants, malgré le défi que pose la rareté des ressources. L'Université doit donner raison aux étudiantes et aux étudiants qui mettent en elle leur confiance. La réussite des études et la qualité de la formation exigent un effort soutenu dans ce sens.

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.

Recommandation #9:

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

Recommandation #10:

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

2.4 Les comptes étudiants

Le bureau de l'ombudsman a traité 67 demandes sous cette rubrique. Deux problèmes majeurs soulignés par Denise Pelletier dans son rapport semblent avoir été solutionnés, soit: les frais pour l'animation sportive, situation liée à l'ouverture du Centre sportif et la facturation aux études avancées. Quant à ce dernier point des changements apportés semblent avoir notamment atténué la complexité de cette facturation. Il demeure que les ajustements de facturation en fin de programme sont susceptibles de causer certains problèmes, mais nous verrons à l'expérience.

Il subsiste cependant un certain nombre de situations problématiques relatives au traitement des comptes étudiants qui méritent d'être soulignées.

J'ai déjà traité au chapitre de l'inscription (refus d'inscription) les problèmes soulevés par le manque de coordination entre le calendrier universitaire et le calendrier de l'aide financière (voir à cet effet la recommandation #7).

2.4.1 Les relevés de compte étudiant

Les relevés de compte étudiant, c'est le moins que l'on puisse dire, ne sont pas faciles à lire et à décoder. L'étudiante, l'étudiant qui veut comprendre s'engage parfois dans une aventure dont les résultats demeurent aléatoires. Il devra déployer énormément d'énergie pour décortiquer le compte, s'il y arrive. Il devra également s'armer de patience s'il veut obtenir une explication satisfaisante à ce sujet. Il devra contacter plusieurs personnes qui ont parfois de la difficulté à coordonner leurs efforts, à partager la même information.

Même après correction à un compte comportant des erreurs, il n'est pas aisé de comprendre le nouveau relevé corrigé et d'obtenir l'information pertinente.

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.

2.4.2 Les arrangements financiers

"La procédure de paiement et de perception des frais de scolarité et des frais connexes" adoptée par le comité exécutif de l'Université, nous enseigne que:

"Des arrangements peuvent être conclus, à titre exceptionnel, avec le Service de la trésorerie et des comptes étudiants par lesquels l'étudiant s'engage à payer les montants dus dans des délais acceptables par l'Université.

Il n'y a pas d'arrangement quant à la pénalité financière de 25\$."

Un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants connaissent des conditions économiques très précaires. Plusieurs vivent carrément sous le seuil de la pauvreté, et ce, nonobstant l'aide financière qu'elles ou qu'ils peuvent recevoir. Des étudiantes et des étudiants peuvent avoir de la difficulté à payer leur compte, parfois ponctuellement, parfois de façon récurrente. Ces personnes sont dans l'obligation d'obtenir un arrangement financier avec

l'Université. Plusieurs d'entre elles ont consulté l'ombudsman en raison des difficultés rencontrées pour obtenir de tels arrangements. L'ombudsman a fait face à une certaine réticence des personnes responsables à faire reconsidérer les décisions prises relativement à des demandes d'arrangement, parfois pour des cas extrêmement pathétiques.

Il est mal aisé de connaître les critères qui servent dans le traitement des demandes d'arrangement. Il semble, sauf erreur, que de tels critères n'existent pas ou ne sont pas connus. Discrétion administrative absolue?

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.

2.4.3 Les étudiantes et les étudiants étrangers

En vertu de réglementations gouvernementales, les étudiantes et les étudiants étrangers sont soumis à diverses obligations qui doivent être administrées par l'Université, notamment les frais de scolarité majorés et les exemptions ainsi que l'exigence de faire la preuve d'une couverture d'assurance-maladie suffisante.

L'Université a mis sur pied un système de gestion de ces exigences gouvernementales. Cependant, plusieurs étudiantes et étudiants étrangers ont consulté l'ombudsman relativement à l'application de ces exigences: gestion des documents, problème d'interprétation et de connaissance de la réglementation, coordination entre services. Sans doute qu'un système de contrôle et de gestion amélioré pourrait éviter des frustrations que connaissent ces étudiantes et ces étudiants.

L'application de l'exigence de la couverture d'assurance-maladie a mis en lumière une difficile question de statut: une personne est engagée par un chercheur, professeur de l'Université à titre de chercheur post-doctoral avec un salaire annuel. Cette personne obtient du gouvernement canadien un permis de travail identifiant l'Université comme Employeur. Le permis de travail interdit spécifiquement de fréquenter un établissement d'enseignement ou de suivre un cours. Or, l'Université inscrit cette personne comme Étudiant en stage post-doctoral. Cette personne doit-elle être considérée comme étudiant ou travailleur? Les répercussions sont grandes tant pour cette personne que pour l'Université. En fait, est-ce la réglementation applicable aux étudiants ou aux travailleurs qui s'applique? Or, l'ombudsman n'a pas obtenu de réponse définitive des services concernés. Pour les uns, il s'agit d'un employé pour d'autres, d'un étudiant. Il est impératif de trouver une réponse à cette question.

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.

2.4.4 Étudiantes et étudiants non résidents du Québec

Ici aussi l'Université doit mettre en application un élément de la politique du gouvernement du Québec c'est-à-dire que les étudiantes, les étudiants canadiens et les résidents permanents canadiens non résidents du Québec paient, en sus des frais de scolarité, un montant forfaitaire. Cette politique était en force à la session d'automne 1997, du moins à la connaissance des représentantes, des représentants de l'Université.

Cependant ces frais ne furent pas réclamés par l'Université à l'automne 1997. Les étudiantes, les étudiants visés se retrouvaient donc avec un solde à zéro à la fin de l'année 1997. Il est à noter qu'à ce moment, peu d'information circulait auprès des étudiantes, des étudiants concernés non

plus qu'au moment de l'inscription pour la session d'hiver 1998. Au mois de mars 1998, les comptes étudiants ne mentionnaient toujours pas l'exigence d'un montant forfaitaire pour les non résidents du Québec. Ainsi jusqu'aux mois de mai, juin et juillet, selon les dossiers, moment où certaines étudiantes, certains étudiants concernés reçoivent un nouvel état de compte comprenant pour une première fois le montant forfaitaire à payer pour les non résidents du Québec, sans autre avis ni délais de paiement.

L'ombudsman a reçu plusieurs plaintes qui dénoncent cette facturation faite sans avis préalable et pratiquée rétroactivement, soit à l'été 1998 pour les sessions d'automne 1997 et d'hiver 1998. Au moment d'écrire ces lignes les responsables des comptes étudiants de l'Université ont accordé, aux étudiantes et aux étudiants qui ont fait l'objet de cette facturation un délai de paiement jusqu'au 15 octobre 1998.

La reprise de sa propre facturation par l'Université, une information insuffisante aux étudiantes et aux étudiants concernés et le caractère rétroactif de la facturation, me semble tout à fait inéquitable.

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.

2.4.5 Le service à la clientèle étudiante

Pour clore ce chapitre de la perception des frais, l'ombudsman est dans l'obligation de souligner l'importance pour le service responsable des comptes étudiants d'améliorer son approche et sa gestion pour rendre un meilleur service aux étudiantes et aux étudiants. La quasi-totalité des demandes reçues soulignaient la grande difficulté pour les étudiantes, les

étudiants de transiger avec ce service. Certes, le mandat de percevoir les comptes étudiants n'est pas un mandat de tout repos. Toutes les demandes ne sont pas fondées. La pression, le stress subi par le personnel sont importants; les demandes des étudiantes et des étudiants sont nombreuses, pressantes et diversifiées. Le travail est sans aucun doute exigeant. Cependant, il me semble impérieux que ce service s'engage dans une démarche qui vise l'amélioration du service à la clientèle, respectueuse de la condition étudiante.

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.

2.5 Le harcèlement et la discrimination

Bien que l'ombudsman ait été consulté à 24 reprises au chapitre du harcèlement et de la discrimination, ce qui est un nombre de demandes relativement peu élevé, il constate qu'il n'est pas toujours aisé d'être une étudiante, un étudiant d'origine religieuse et culturelle différente de la majorité. Souvent ces personnes ne viennent pas consulter spécifiquement quant à une question de discrimination; l'ombudsman remarque cependant que des difficultés de cet ordre sont souvent sous-jacentes aux problématiques soulevées par ces étudiantes, ces étudiants. Les rapports avec le personnel, avec les enseignantes, les enseignants, avec les autres étudiantes et étudiants peuvent parfois laisser l'impression d'être traités différemment et de ne pas avoir les mêmes opportunités que les autres. C'est avec gêne que la très grande majorité des personnes concernées vont contempler une telle situation, elles sont réticentes à parler ouvertement de discrimination. J'ai cependant constaté des situations clairement discriminatoires notamment quant à la qualité de l'encadrement, dans les travaux d'équipe et lors des stages. Souvent des étudiantes, des étudiants ne portent pas de plainte auprès de l'ombudsman, mais vont plutôt solliciter ses conseils et parfois ils entreprennent des démarches informelles.

L'ombudsman rappelle à la communauté universitaire que l'Université a adopté la Politique sur les relations interethniques et que les objectifs de cette politique sont:

"3. Objectifs

De façon générale, l'Université veut dénoncer, par la présente politique, les comportements racistes et réprover et combattre la discrimination (directe ou systémique) ainsi que le harcèlement fondés sur les origines, la couleur de peau, la religion, la culture ou l'appartenance ethnique.

Plus particulièrement, l'Université veut par cette politique:

- . s'assurer des relations harmonieuses dans la communauté universitaire entre les personnes sans égard à leurs origines, couleur de peau, religion, culture ou appartenance ethnique;
- . favoriser l'intégration à la société québécoise des personnes ayant choisi de venir y vivre et contribuer activement à cette intégration;
- . reconnaître à chaque membre de sa communauté universitaire le droit de poursuivre ses activités à l'abri de toute forme de racisme ou de discrimination ou de harcèlement racial et le droit d'être protégé et défendu contre de telles conduites ou actions;
- . engager chaque membre de sa communauté universitaire à promouvoir activement le droit à l'égalité des droits de toutes les personnes, nonobstant les différences d'origine, de couleur de peau, de religion, de culture, d'appartenance ethnique, etc.;
- . protéger l'intégrité physique et psychologique ainsi que la dignité des personnes susceptibles d'être victimes de discrimination (directe ou systémique) ou de harcèlement racial par la prévention, la sanction et le redressement de la situation créée par la discrimination ou le harcèlement."

3. Constats d'absence

En cette première année de mandat l'ombudsman a constaté que, contrairement à plusieurs autres universités, l'UQAM ne possède pas de Charte des droits des étudiantes et des étudiants. Il n'y a pas non plus de règles déontologiques pour les professeures, les professeurs, notamment quant à leurs rapports avec les étudiantes, les étudiants et quant aux rapports avec leurs collègues.

3.1 Une Charte des droits des étudiantes et des étudiants

Sauf pour le réseau de l'Université du Québec, y compris l'UQAM, toutes les universités du Québec ont édicté une Charte des droits des étudiantes et des étudiants. Il en va de même dans la grande majorité des universités canadiennes.

Mais pourquoi une telle Charte? Lors de discussions exploratoires, certains m'ont opposé le fait que les étudiantes, les étudiants bénéficient de la protection, comme tous les autres citoyens, des lois, notamment de la Charte des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec. Il y a également, les règlements et politiques de l'UQAM. D'autres sont tout à fait favorables à l'adoption d'une Charte faisant état de droits spécifiques à la condition étudiante.

L'exercice entourant l'adoption d'un tel document favorise la prise de conscience collective des valeurs qui doivent être mises de l'avant à l'Université. La Charte peut devenir un guide pour l'ensemble de la communauté tant dans la gestion et les rapports quotidiens que dans la prise de décision, lors de la mise en place de règlements et politiques ainsi que dans la gestion des conflits.

Une Charte des droits des étudiantes et des étudiants peut traiter notamment:

- . Du droit d'être traité justement et équitablement par l'Université.
- . Du droit à une formation universitaire de qualité.
- . Du droit à des services de qualité.

- . Du droit à l'information.
- . Du droit à la libre discussion.
- . Du droit de réunion et le droit d'association.
- . Du droit de participation et de représentation à la vie universitaire.
- . Du droit à un environnement sain et sécuritaire.
- . Du droit d'accès à un dossier à jour des transactions financières, administratives et académiques.

Cette énumération n'est pas exhaustive. Généralement les Chartes que j'ai consultées sont explicites quant à ces droits tant pour les décrire que pour les circonscrire. Il n'y a pas de droit absolu et plusieurs universités ont choisi non seulement de baliser ces droits étudiants et de notifier les contingences et les limites de l'Université mais également elles ont édicté les responsabilités de l'étudiante et de l'étudiant universitaire.

Recommandation #16:

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

3.2 Normes déontologiques pour les professeures et les professeurs

Mon propos concerne, pour cette année, les professeures et les professeurs. Non pas que cette question n'a pas d'intérêt pour les autres personnes qui travaillent à l'UQAM, mais pour le personnel administratif et de soutien, il me semble que l'on doit poursuivre l'expérience de sensibilisation et de formation pour l'amélioration du "Service à la clientèle". En ce qui concerne les chargées et les chargés de cours, les adaptations nécessaires, à ce qui pourrait être adopté pour les professeures et les professeurs, pourront être effectuées, s'il y a lieu.

Déjà certaines normes à caractère déontologique existent à l'UQAM. On les retrouve notamment dans: la Politique sur les conflits d'intérêts, la Politique de déontologie de la recherche impliquant des sujets humains, la Politique sur la probité en recherche. Cependant je constate un vide quant aux règles déontologiques relatives aux rapports professeurs-étudiants et aux rapports des professeurs entre eux. À plusieurs reprises des étudiants et des professeurs ont souligné à l'ombudsman cette absence de repères, utiles à titre préventif mais également, et surtout (?) dans la gestion des conflits. J'ai

reçu une demande formelle d'un professeur, requérant de l'ombudsman qu'il édicte de telles normes relatives aux relations professeurs-étudiants et également entre professeurs. L'ombudsman n'a pas donné une suite positive à cette requête car il estime qu'il n'est pas de son mandat d'élaborer un tel Code d'éthique. C'est à la communauté universitaire de le faire, si elle en décide ainsi.

Pour ma part, il s'agit de souligner que la question m'a été posée à plusieurs reprises et qu'elle doit être traitée par la communauté. Également une étude préliminaire de la question me permet de signaler que les informations que j'ai colligées, militent en faveur de l'ouverture d'échanges francs et ouverts quant à cette question d'actualité. Ainsi, à titre d'illustration, à l'Université Laval, au mois de mars 1998, le recteur a fait une déclaration au Conseil universitaire et au Conseil d'administration relativement à une enquête sur des allégations de manquements à l'éthique qualifiés de "graves, bien que peu nombreux". Suite à l'enquête en question, 12 recommandations ont été émises. Notons seulement la recommandation #1: "Que la qualité des relations interpersonnelles, l'encadrement des étudiants et les autres préoccupations d'ordre éthique reçoivent une attention constante dans les facultés et que ce questionnement soit intégré dans les processus d'évaluation".

Je signale que plusieurs universités canadiennes ont adopté un Code d'éthique pour les professeures et les professeurs. Bien que les professeures et les professeurs d'université ne soient pas régis par le Code des professions, il n'est pas inutile de faire une analogie avec l'obligation qu'impose cette Loi aux corporations professionnelles d'adopter un Code de déontologie pour les membres de ces corporations (article 87 de la Loi). Rappelons également qu'en vertu de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, entre en vigueur le premier septembre 1998, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Ainsi l'ombudsman estime qu'il est impérieux que l'Université s'attaque à cette difficile question de l'éthique et de la déontologie en milieu universitaire.

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.

* * *

*

Finalement et pour conclure, l'ombudsman reprend à son compte la dernière recommandation du rapport 1996-1997.

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.

4. Sommaire des recommandations

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

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.
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.
9. Que la formation "service à la clientèle" des employées et des employés soit accélérée.
10. Que la réorganisation du travail priorise le service aux étudiantes et aux étudiants.
11. Que le service responsable des comptes étudiants prenne les mesures nécessaires afin que les relevés de compte soient simplifiés et plus aisément compréhensibles.
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.
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.

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.

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.

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

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.

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.

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 dégagé 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.

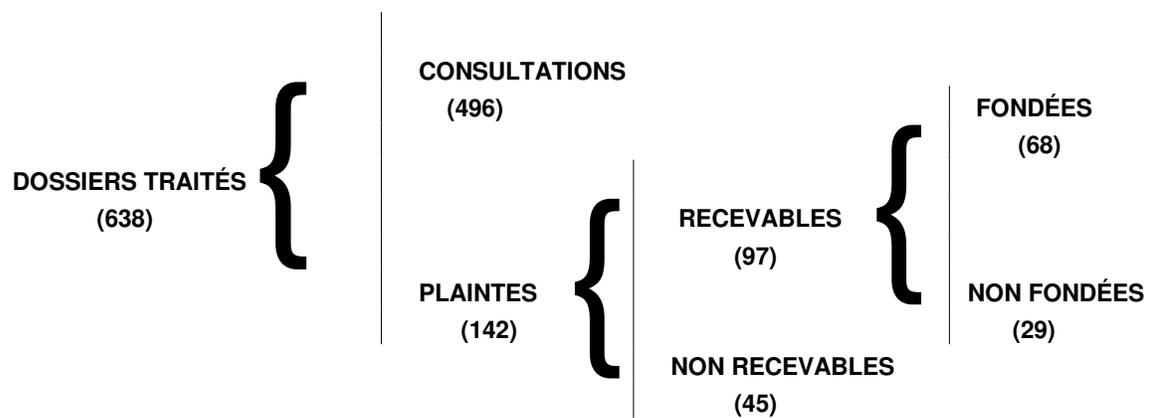
ANNEXE 2

Dépliant

ANNEXE 3

STATISTIQUES

Statistiques pour l'année 1997-1998



ANNEXE 4**NATURE DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 1997-1998

Plaintes et Consultations	Plaintes <i>non recevables</i>	Plaintes <i>fondées</i>	Plaintes <i>non fondées</i>	Consultations	Total
Admission	4	2	4	49	59
Aide financière	0	2	2	15	19
Différend	0	0	0	3	3
Émission du grade	1	0	1	6	8
Encadrement administratif	6	22	2	58	88
Encadrement pédagogique	0	0	0	2	2
Évaluation des études	10	10	7	88	115
Exclusion	0	2	0	1	3
Facturation pour animation sportive	2	0	0	3	5
Harcèlement - Discrimination	4	2	3	15	24
Infractions de nature académique	0	0	0	6	6
Inscription et SIT	4	6	1	81	92
Motifs variés	6	2	1	62	71
Perception des frais	5	15	7	40	67
Qualité de l'enseignement	0	1	0	6	7
Reconnaissance d'acquis	1	0	0	7	8
Réglementation	1	1	1	39	42
Service téléphonique en attente	0	0	0	1	1
Stages	1	3	0	5	9
Test de français	0	0	0	9	9
TOTAL	45	68	29	496	638

ANNEXE 5
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS
SELON LES CLIENTÈLES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 1997-1998

Objet	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Autres	Total
Admission	30	8	0	21	59
Aide financière	17	1	1	0	19
Différend	1	1	0	1	3
Émission du grade	5	3	0	0	8
Encadrement administratif	38	26	6	18	88
Encadrement pédagogique	0	1	1	0	2
Évaluation des études	79	18	4	14	115
Exclusion	0	0	0	3	3
Facturation pour animation sportive	4	1	0	0	5
Harcèlement - Discrimination	15	1	0	8	24
Infractions de nature académique	4	1	0	1	6
Inscription et SIT	73	11	1	7	92
Motifs variés	31	3	2	35	71
Perception des frais	35	12	8	12	67
Qualité de l'enseignement	1	3	0	3	7
Reconnaissance d'acquis	8	0	0	0	8
Réglementation	5	2	2	33	42
Service téléphonique en attente	0	0	0	1	1
Stages	7	0	0	2	9
Test de français	6	1	0	2	9
TOTAL	359	93	25	161	638

ANNEXE 6

APERÇU DES STATISTIQUES COLLIGÉES DEPUIS 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL			ÉTUDIANTS INSCRITS SESSION D'AUTOMNE	% D'ÉTU- DIANTS
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	PLAINTES	CONSUL- TATIONS	PLAINTES ET CONSUL- TATIONS		
1973-74	9	31	46	86	39	125	10 400	1,20
1974-75	4	89	72	165	85	250	16 830	1,49
1975-76	6	69	68	143	89	232	13 958	1,66
1976-77	4	68	61	133	53	186	13 021	1,43
1977-78	3	83	94	180	61	241	14 508	1,66
1978-79	10	71	87	168	40	208	16 188	1,28
1979-80	6	85	105	196	58	254	18 057	1,41
1980-81	4	89	116	209	78	287	21 691	1,32
1981-84	-	-	-	-	-	0	-	-
1984-85	13	20	35	68	29	97	32 048	0,30
1985-86	20	31	33	84	38	122	35 694	0,34
1986-87	39	55	42	136	49	185	36 750	0,50
1987-88	50	68	39	157	91	248	36 205	0,68
1988-89	38	48	45	131	96	227	36 917	0,61
1989-90	37	48	54	139	110	249	36 867	0,68
1990-91	17	35	61	113	180	293	38 779	0,76
1991-92	4	45	60	109	279	388	40 788	0,95
1992-93	14	11	40	65	468	533	42 685	1,25
1993-94	11	13	22	46	497	543	41 681	1,30
1994-95	16	5	21	42	528	570	39 852	1,43
1995-96	4	3	6	13	433	446	39 448	1,13
1996-97	14	44	32	90	426	516	38 493	1,34
1997-98	45	29	68	142	496	638	37 386	1,71

ANNEXE 7

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 professeuses, 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.