

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 1999- 2000

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

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

Le 31 octobre 2000

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 1999 au 31 mai 2000, tel que le prévoit l'article 2.5 du Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport fait état des dossiers que nous avons traités et des lacunes que nous avons constatées. Il comporte également des recommandations que nous jugeons utiles de faire au Conseil d'administration en vue de corriger ces lacunes.

Pour de plus amples informations concernant le Bureau de l'ombudsman, vous pouvez nous rendre visite sur notre site internet à l'adresse <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

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

Me Pierre-Paul Lavoie
Ombudsman

PPL/cp

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.	6
1. Le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau.	8
1.1 Le mandat de l'ombudsman.	8
1.2 Le fonctionnement du bureau.	9
1.3 Autres activités.	12
2. Retour sur le rapport annuel 1998-1999.	13
3. Bilan des plaintes et des consultations.	16
3.1 L'Évaluation des études.	25
3.2 Encadrement et services directs aux étudiantes et aux étudiants.	29
3.3 Inscription et SIT.	31
3.4 Perception des frais de scolarité.	31
3.5 La réglementation.	32
3.6 Relations interpersonnelles.	36
4. Conclusion.	37
5. Sommaire des recommandations.	38

6. Annexes

Annexe 1 -	Mandat de l'ombudsman.	40
Annexe 2 -	Dépliant.	42
Annexe 3 -	Définition des termes pour la classification des requêtes	43

7. Tableaux

Tableau 1 -	Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.	17
Tableau 2 -	Les usagères et les usagers 1999-2000.	19
Tableau 3 -	Nature des dossiers traités.	21
Tableau 4 -	Répartition des plaintes et des consultations	22
Tableau 5 -	Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles	24

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.

"Le succès, la reconnaissance et la conformité sont les mots clés de la société moderne où tous sollicitent la sécurité anesthésiante de ressembler à tout le monde."

Martin Luther King
La force d'aimer, 1963.

Introduction

Ce rapport annuel couvre la période du 1er juin 1999 au 31 mai 2000. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau de même que des principales activités externes reliées aux fonctions de l'ombudsman.

Le deuxième chapitre propose un retour sur le rapport annuel de l'an dernier et présente une recommandation quant au rôle à confier à l'ombudsman et au suivi des recommandations formulées par celui-ci.

Le bilan des plaintes et des consultations est présenté au chapitre troisième. En plus d'un aperçu statistique, un portrait est dressé des principaux sujets qui ont fait l'objet des demandes soumises au cours de l'année. Ces sujets sont au nombre de six: évaluation des études, encadrement et services directs aux étudiantes et aux étudiants, inscription et SIT, perception des frais de scolarité, réglementation et relations interpersonnelles.

Notre institution connaît en général un développement normal et harmonieux sous de très nombreux aspects. Certaines problématiques naissent et ne trouvent pas leur solution dans les régulateurs normaux. Il est donc du rôle de l'ombudsman de les prévenir, de les solutionner et, le cas échéant, de proposer des aménagements et des solutions à long terme.

Nous espérons que ce rapport constitue un apport positif au développement de notre institution et soit respectueux des membres de la communauté universitaire.

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 traitées mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui peuvent parfois avoir un lien, même ténu, avec l'Université. Par exemple: des diplômées et des diplômés, des 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 également agir à titre de médiateur dans les conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officières, 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 totale 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 font appel à lui.

Il me semble important de communiquer à la communauté universitaire que le recours à l'ombudsman permet à toute personne d'intervenir pour régler des problèmes causés par l'action ou l'inaction des "décideurs". De nos jours où les gens se sentent impuissants vis-à-vis les pouvoirs et les systèmes bureaucratiques, l'ombudsman est un moyen accessible d'intervenir. Bien que ce dernier ne possède qu'un pouvoir moral, il demeure que dans la très grande majorité des cas, ses recommandations dans la gestion des requêtes qui lui sont soumises, ont amené les personnes responsables à prendre les mesures nécessaires pour que justice et équité soient rétablies et qu'elles agissent correctement dans le cadre de leur mandat.

Ainsi, l'ombudsman contribue à la vie démocratique de l'université qui se reflète notamment par le respect des personnes, le traitement équitable des problèmes, la transparence et l'imputabilité.

1.2 Le fonctionnement du bureau

L'ombudsman doit faire preuve de vigilance quant à l'organisation du bureau pour assurer l'autonomie de fonctionnement (personnel, bureau, budget, etc.) afin de présenter une garantie formelle supplémentaire de sa

neutralité. Il en va de la crédibilité nécessaire à son intervention, à l'assurance des usagères et des usagers qu'ils sont traités équitablement. Il est donc essentiel que le budget du bureau corresponde adéquatement aux besoins réels afin d'éviter que l'ombudsman soit obligé de faire des demandes ad hoc, pouvant ainsi affecter son autonomie.

Le bureau compte deux personnes à temps plein, soit l'ombudsman et une secrétaire de direction. Les ressources humaines sont constantes depuis plusieurs années, et ce, malgré une augmentation substantielle des dossiers traités, sans compter la complexité croissante de ceux-ci. Si cette tendance se maintenait, il faudra songer à l'augmentation des ressources afin d'assurer une même qualité de service aux utilisatrices, aux utilisateurs.

Les personnes qui désirent consulter l'ombudsman peuvent le faire par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courrier électronique ou en se présentant au bureau, avec ou sans rendez-vous. Les demandes acheminées par courrier électronique ont été plus nombreuses cette année. Il est à prévoir que cette tendance se maintienne. Ce qui crée une pression sur la demande de service. En effet, les utilisatrices, les utilisateurs de ce moyen, quasi-instantané de communication, s'attendent à une réponse souvent le jour même, ce qui peut engendrer des déceptions.

Nous devons traiter un nombre de plus en plus grand de requêtes, ainsi nous donnons suite en premier lieu celles qui nous semblent les plus urgentes,

ensuite par ordre d'arrivée. Nous nous efforçons cependant d'accuser réception dans le plus court délai possible.

Dans son action quotidienne, l'ombudsman répond prioritairement aux demandes qui lui sont adressées. Il a également voulu mieux faire connaître ses services. Il s'agit là de la poursuite d'un objectif prioritaire. À cet effet, les services de l'ombudsman sont notamment présentés dans l'annuaire, l'agenda et le répertoire de l'UQAM. Avec l'assistance du Service de graphisme de l'UQAM, nous avons également publié un dépliant qui décrit nos services (annexe 2). Pour une meilleure distribution, ce dépliant continue d'être inséré dans l'agenda UQAM qui est publié à 35,000 exemplaires.

Enfin, nous avons développé cette année le site web du Bureau de l'ombudsman avec la précieuse collaboration du Service de l'audiovisuel de l'UQAM. Le site est devenu accessible au mois de septembre 2000. Il présente notamment l'ombudsman, son mandat et la philosophie d'intervention; l'acheminement d'une demande d'intervention; la description du service de médiation et des réponses à des questions fréquemment soumises au bureau. On y retrouve également les rapports annuels et de nombreuses références utiles aux membres de la communauté universitaire. L'adresse internet est la suivante: <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

L'ombudsman accorde également des entrevues dans divers médias. Il rencontre 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 Autres activités

Les fonctions exigent tout d'abord le traitement des demandes soumises par les membres de la communauté uquamienne. Je crois qu'il est impératif de faire connaître les fonctions de l'ombudsman à l'extérieur, de trouver des moyens de ressourcement et de représenter l'UQAM dans le milieu des ombudsmans. Ainsi, durant l'année, l'ombudsman a participé au regroupement des ombudsmans des universités du Québec. Ce qui a permis des échanges constants et fructueux avec des collègues des autres universités. Il a aussi participé à l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada ainsi que l'Association des ombudsmans canadiens qui réunit les ombudsmans oeuvrant dans le domaine public.

L'ombudsman a eu l'occasion d'agir comme personne-ressource auprès de gens qui s'intéressent à la fonction d'ombudsman. De plus en plus d'organisations publiques et privées s'intéressent à cette fonction. Ainsi, nous sommes régulièrement sollicités pour présenter la fonction et en décrire les principales caractéristiques et conditions d'exercice. Les étudiantes et les étudiants aussi semblent s'intéresser davantage au rôle

de l'ombudsman universitaire, plusieurs demandes d'information en témoignent. À titre d'exemple, des étudiantes, des étudiants de travail social ont invité l'ombudsman à un débat-midi pour venir présenter les rapports annuels et discuter de son rôle.

Pour clore quant aux autres activités de l'ombudsman, notons qu'à la demande du Secrétariat général de l'Université, l'ombudsman a assisté, à titre de personne neutre, aux différents dépouillements de scrutins pour des nominations de personnes à diverses instances de l'Université. Enfin, l'ombudsman a pu bénéficier d'une activité de ressourcement en assistant à un Congrès réunissant les membres d'associations d'ombudsmans des États-Unis et du Canada sous le thème "Our Common Work: Trends and Tools for the Millenium".

2. Retour sur le rapport annuel 1998- 1999

La résolution du Conseil d'administration 99-A-10890, adoptée le 16 novembre 1999, précise que le Conseil d'administration reçoive le rapport annuel de l'ombudsman et demande à la direction de l'UQAM de faire rapport au Conseil, lors de la présentation du prochain rapport annuel, des suites qui auront été données aux recommandations de l'ombudsman.

Pour ma part, afin d'assurer une prise en charge par les personnes concernées des suites à donner aux recommandations contenues au rapport annuel, j'ai estimé qu'il fallait bien faire connaître le rapport en assurant une bonne diffusion. Pour ce faire, plusieurs copies furent rendues

disponibles pour l'ensemble de la communauté universitaire. Plus spécifiquement, toutes les unités académiques et administratives concernées par les recommandations ont reçu une copie ainsi que les associations étudiantes. Des entrevues ont été accordées à divers médias pour présenter le rapport.

Dans la foulée du dépôt du rapport annuel au Conseil d'administration, j'ai participé à plusieurs rencontres et entretiens avec des directrices, des directeurs de départements et de programmes, des directrices, des directeurs de services ainsi qu'avec des membres de la direction de l'Université. Comme par les années précédentes, j'ai également eu l'occasion de présenter le rapport annuel au Comité de la vie étudiante. Des représentantes et des représentants syndicaux, des professeures, des professeurs, des employées, des employés et des cadres m'ont contacté pour discuter de la question du "climat de la boîte". Plusieurs de ces personnes se sont déclarées très préoccupées par cette question, par son ampleur et par la difficulté d'élaborer des pistes de solution. J'ai également effectué une démarche spécifique auprès des membres de la direction quant aux suites données aux recommandations que j'ai élaborées. Notons qu'afin d'assurer une meilleure diffusion des rapports annuels et des recommandations, nous avons prévu que cette documentation soit facilement accessible via le nouveau site web de l'ombudsman.

Bien qu'il s'agisse d'une recommandation contenue dans mon premier rapport annuel, celui de 1997-1998, je me dois de souligner l'adoption par l'Université de la Charte des droits et responsabilités des étudiantes et

des étudiants. J'ai suivi avec attention tout le travail effectué pour arriver à l'adoption de cette Charte. Travail considérable, mené de mains de maître, qui a donné un document remarquable. Déjà pour l'ombudsman, la Charte est devenue un outil, un cadre de référence auquel il réfère quotidiennement. Souhaitons que ce document fondamental fasse l'objet d'une large diffusion et que la communauté universitaire se l'approprie.

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons dressé un bilan partiel du suivi accordé aux recommandations contenues à notre premier rapport annuel. Des membres du Conseil d'administration avait souhaité que l'ombudsman effectue un tel suivi. Cependant, comme nous l'avons dit plus haut, la résolution du Conseil d'administration précise que c'est à la direction de l'Université de soumettre au Conseil d'administration un rapport des suites données aux recommandations de l'ombudsman. Nous avons effectué un bilan exhaustif du suivi donné à nos recommandations. Nous avons cependant renoncé à l'inclure dans le présent rapport. Nous nous interrogeons en effet quant au rôle de l'ombudsman eu égard au suivi des suites données à ses recommandations. Ainsi, nous recommandons:

RECOMMANDATION no 1

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

3. Bilan des plaintes et des consultations

Pour l'année académique 1999-2000, 725 dossiers ont été ouverts, soit 80 de plus que pour l'année académique 1998-1999. Il s'agit d'une augmentation de 12%. Le nombre de dossiers ne représente pas exactement le nombre de personnes qui se sont adressées à notre bureau. Certaines personnes ont soumis plus d'une requête. Par contre, quelques dossiers traitent de demandes collectives, d'étudiantes, d'étudiants d'un groupe-cours, d'un programme ou d'un centre d'études. Le tableau no 1 réfère à l'évolution du nombre de dossiers et de leur traitement depuis 1973.

Par contre, le nombre de plaintes est passé de 155 à 126, tandis que le nombre de consultations est passé de 490 à 599. L'augmentation du nombre de consultations s'explique, me semble-t-il, notamment par une meilleure connaissance des membres de la communauté universitaire, du rôle de l'ombudsman, qui peut agir à titre préventif et consultatif. Davantage d'étudiantes, d'étudiants et plus de responsables d'unités académiques consultent l'ombudsman pour obtenir son opinion, de l'information ou simplement échanger sur différents aspects de la vie universitaire. Plus d'étudiantes, d'étudiants consultent l'ombudsman avant de déposer une plainte. Ainsi plusieurs questions peuvent être réglées à l'amiable via un processus informel d'intervention. Souhaitons que cette tendance se maintienne, permettant ainsi à l'ombudsman de prévenir plutôt que de guérir et ainsi pouvoir éviter que des situations qui peuvent être problématiques ne dégèrent en conflits ouverts qui sont bien souvent,

pour les parties, contre productifs sous bien des aspects (psychologique, organisationnel, académique, financier...).

Tableau 1

APERÇU DES STATISTIQUES COLLIGÉES DEPUIS 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL			ÉTUDIANTS INSCRITS SESSION D'AUTOMNE	% D'ÉTUDIANTS
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	PLAINTES	CONSULTATIONS	PLAINTES ET CONSULTATIONS		
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
1998-99	66	35	54	155	490	645	37 123	1,74
1999-2000	62	20	44	126	599	725	38 770	1,87

Comme le démontre le tableau no 2, la clientèle du Bureau de l'ombudsman est constituée dans une très large mesure 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 régis par des conventions collectives ou des protocoles de travail. Il est intéressant de souligner que la clientèle étudiante représente 1,87% des étudiantes et des étudiants qui étaient inscrits à l'automne 1999. Il s'agit du plus fort pourcentage depuis 1973.

Les personnes autres que les étudiantes et les étudiants qui ont consulté l'ombudsman, représentent 36,8% de la clientèle. Il s'agissait dans bien des cas de consultations de responsables d'unités académiques, d'enseignantes et d'enseignants, employées et 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. Sous la rubrique autres personnes, on retrouve notamment des diplômées, des diplômés, des étudiantes, des étudiants, des personnes qui veulent étudier (problème d'admission) ou travailler à l'UQAM, des parents, des personnes (souvent des étudiantes, des étudiants) qui désirent conserver l'anonymat.

Tableau 2

LES USAGÈRES ET LES USAGERS 1999-2000

Associations étudiantes	17
Cadres	8
Chargées et chargés de cours	14
Directrices et directeurs Doyennes et doyens Vice-doyennes et vice-doyens	26
Employées et employés	34
Étudiantes et étudiants	454 (dont 68 étudiantes et étudiants étrangers)
Professeures et professeurs	23
Autres personnes	149
TOTAL	725

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 3. Comme le démontre le tableau 3, 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 et interventions informelles, 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.

Une portion importante de ces dossiers de consultations consiste à donner de l'information aux membres de la communauté universitaire. Quel règlement s'applique à telle circonstance? Comment agir? Qui voir? Plusieurs personnes responsables d'unités académiques ainsi que plusieurs enseignantes et enseignants m'ont consulté à titre préventif, pour discuter des décisions qu'ils s'apprêtaient à prendre, parfois dans des dossiers fort délicats. J'encourage cette approche, qui n'engage à rien, mais qui peut éviter que des situations s'enveniment.

Tableau 3

NATURE DES DOSSIERS TRAITÉS

BUREAU DE L' OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (599)	PLAINTES (126)			TOTAL (725)
	NON RECEVABLES (62)	NON FONDÉES (20)	FONDÉES (44)	

Les tableaux 4 et 5 traitent de la nature des plaintes et des consultations, du sort que les plaintes ont connu et de la répartition des dossiers selon les clientèles. Les personnes qui consulteront ces tableaux dans les rapports annuels précédents, constateront qu'ils ont été légèrement remaniés.

Tableau 4
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN – ANNÉE ACADÉMIQUE 1999-2000

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes					23
-animation sportive	0	0	1	1	
-carte UQAM	2	0	0	2	
-centre sportif	2	1	0	3	
-coop-uqam	2	0	0	4	
-grève étu.	1	0	0	1	
-kiosque	0	0	0	1	
-résidences univ.	0	0	0	3	
Admission	2	2	1	37	42
Aide financière	1	0	0	16	18
-bourse Pafarc	0	0	1	0	
Charte des droits et responsabilités	0	0	0	7	7
Émission du grade	2	2	0	9	13
Encadrement et services directs aux étu.	9	4	1	66	80
Évaluation des études	6	14	1	107	128
Infractions de nature académique et exclusion	0	1	3	13	17
Inscription et SIT	3	4	6	58	71
Motifs variés					58
-coordonnées diverses	1	0	0	39	
-commissaire à l'assermentation	0	0	0	1	
-c. d'appro.	0	0	0	1	
-dépliant	0	0	0	3	
-fausse publicité	0	0	0	1	
-horaire d'ouverture	0	0	0	1	
-internet	0	0	0	3	
-locaux	0	0	0	1	
-prêt d'ordinateur	1	0	0	2	
-relevé de notes	0	0	0	1	

Objet	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
-service téléphonique	0	0	0	1	
Opinions diverses et entrevues					33
-avis juridiques	0	0	0	11	
-avis de l'ombudsman	0	0	0	7	
-journalistes / médias	0	0	0	4	
-rapport annuel	0	0	0	11	
Perception des frais	14	6	2	46	68
Qualité de l'enseignement	2	0	1	0	3
Reconnaisances d'acquis	0	0	1	11	12
Réglementation	1	1	1	65	68
Relations interpersonnelles					55
-abus de pouvoir	0	0	0	4	
-agressions / voies de faits	2	0	0	3	
-attitude et comportement	9	7	0	14	
-différends	0	0	0	5	
-dossier Coke	0	0	0	2	
-harcèlement / discrimination	1	1	1	5	
Relations de travail					15
-affichage de poste	0	0	0	2	
-ancienneté	0	0	0	1	
-contrat de travail	0	0	0	7	
-évaluation de poste	0	0	0	1	
-mesures disciplinaires	0	0	0	4	
Stages	0	1	0	13	14
TOTAL	62	44	20	599	725

Tableau 5
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS
SELON LES CLIENTÈLES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN - ANNÉE ACADÉMIQUE 1999-2000

Objet	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Autres	Total
Activités étudiantes					23
-animation sportive	1	0	0	1	
-carte UQAM	1	0	0	3	
-centre sportif	6	0	0	0	
-coop-uqam	2	0	0	0	
-grève étu.	4	0	0	1	
-kiosque	0	0	0	1	
-résidences univ.	2	0	0	1	
Admission	20	2	0	20	42
Aide financière	9	1	0	7	18
-bourse Pafarc	0	0	1	0	
Charte des droits et responsabilités	2	0	0	5	7
Émission du grade	6	1	0	6	13
Encadrement et services directs aux étu.	41	11	11	17	80
Évaluation des études	81	21	5	21	128
Infractions de nature académique et exclusion	7	7	2	1	17
Inscription et SIT	56	5	0	10	71
Motifs variés					58
-coordonnées diverses	4	1	0	35	
-commissaire à l'assermentation	0	0	0	1	
-c. d'appro.	0	0	0	1	
-dépliant	3	0	0	0	
-fausse publicité	1	0	0	0	
-horaire d'ouverture	0	0	0	1	
-internet	0	1	0	2	
-locaux	0	0	0	1	
-prêt d'ordinateur	0	0	0	3	
-relevé de notes	1	0	0	0	
-sécurité	1	0	0	1	

Objet	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Autres	Total
-service téléphonique	0	0	0	1	
Opinions diverses et entrevues					33
-avis juridiques	4	0	0	7	
-avis de l'ombudsman	0	0	0	7	
-journalistes / médias	0	0	0	4	
-rapport annuel	1	0	0	10	
Perception des frais	35	10	6	17	68
Qualité de l'enseignement	3	0	0	0	3
Reconnaisances d'acquis	7	1	0	4	12
Réglementation	21	2	3	42	68
Relations interpersonnelles					55
-abus de pouvoir	0	1	1	2	
-agressions / voies de faits	4	0	0	1	
-attitude et comportement	18	1	0	11	
-différends	0	0	0	6	
-dossier Coke	0	1	0	1	
-harcèlement / discrimination	4	0	0	4	
Relations de travail					15
-affichage de poste	0	0	1	1	
-ancienneté	0	0	0	1	
-contrat de travail	2	1	2	2	
-évaluation de poste	0	0	0	1	
-mesures disciplinaires	1	0	0	3	
Stages	11	0	0	3	14
TOTAL	359	67	32	267	725

3.1 L'évaluation des études

Comme l'indique le tableau 4, 128 dossiers ont été ouverts sous la rubrique "évaluation des études". Année après année, un grand nombre de dossiers sont ouverts sous cette rubrique. Notons cependant que l'an dernier on y

retrouvait 83 dossiers. Cette augmentation significative de 45 dossiers se manifeste principalement par l'augmentation des dossiers de consultations. En ce qui concerne le nombre de plaintes, celui-ci est passé de 17 à 21, les plaintes fondées de 4 à 14.

Voici quelques exemples de dossiers traités au chapitre de l'évaluation. Les dossiers les plus nombreux concernent les contestations de notes et l'évaluation de mémoires et de thèses. Plusieurs de ces dossiers consistent en des demandes d'information relatives à l'exercice des recours prévus aux Règlements no 5 et no 8 relatifs aux études, ou à l'inexistence de ceux-ci pour l'évaluation des mémoires et des thèses. On peut consulter à cet effet le rapport annuel de l'ombudsman 1997-1998, la recommandation no 6 traitait de cette difficulté rencontrée par les étudiantes et les étudiants insatisfaits de l'évaluation obtenue pour le mémoire ou la thèse.

Les discussions entourant l'adoption et le respect des ententes d'évaluation ont également fait l'objet de plusieurs requêtes. Le Règlement no 5 et le Règlement no 8 relatifs aux études, traitent de l'entente relative aux modalités d'évaluation. Cependant la facture et le contenu des dispositions concernant ce sujet dans les deux règlements sont très différents. Peut-être que des distinctions s'imposent. Ce manque d'harmonie entre les 2 règlements relatifs aux études, sur un même sujet, laisse parfois le lecteur confondu. Par exemple: doit-il y avoir obligatoirement une entente d'évaluation signée pour un cours de 2e ou 3e cycles comme cela est le cas pour un cours de 1er cycle? Si tel n'est pas le cas, pourquoi? Ainsi je recommande:

RECOMMANDATION no 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.

Comme déjà décrit dans les rapports annuels précédents, la question des délais fait toujours malheureusement l'objet de plaintes. Délais pour la remise de notes, délais pour l'évaluation de mémoires et de thèses. Mais aussi, délais indus des comités de révision de notes pour remettre leur rapport tel que prévu aux règlements des études. Qu'entendons-nous par délais indus? Voici quelques exemples extrêmes: Une étudiante attend, au moment où nous écrivons ces lignes, le rapport du comité de révision pour un cours suivi à l'hiver 1998. Un autre étudiant est dans la même situation pour une demande de révision d'un cours suivi à l'été 1999. Pour un autre qui a suivi un cours à l'hiver 1999, il nous a récemment écrit: "Permettez-moi de vous informer que suite à la longue attente dont l'UQAM a fait preuve pour traiter ma demande, j'ai décidé d'aller finir mes études dans une autre université...". Un dernier cas: un ex-étudiant, diplômé, continue de nous écrire pour obtenir le résultat d'une demande de révision pour un cours suivi à l'automne 1997! Certes, il s'agit de cas extrêmes, mais révélateurs. Rappelons que les règlements des études prévoient que "le comité de révision de note doit étudier toute demande de révision dans les vingt (20)

jours ouvrables suivant la date où la demande lui a été transmise". Les rapports annuels de l'ombudsman ont déjà traité longuement de la problématique du respect de ces délais. Je ne puis qu'encourager les départements et les facultés, appuyés par le vice-rectorat à la formation, à poursuivre leurs efforts visant à améliorer cette situation souvent préjudiciable pour les étudiantes et les étudiants.

À l'occasion du traitement d'une plainte relative à l'évaluation d'un cours de 6 crédits répartis sur 2 sessions consécutives, nous avons été appelés à répondre à la question suivante: "Quelle est la date limite d'abandon sans mention d'échec, d'un cours suivi pendant 2 sessions? Les délais pour abandonner un cours avec remboursement ou sans remboursement mais sans mention d'échec sont prévus au calendrier universitaire, et ce, pour chaque session. Ce calendrier est généralement bien connu des étudiantes, des étudiants et des personnes responsables dans les unités académiques. Or, le calendrier universitaire est silencieux quant à la question de l'abandon d'un cours réparti sur 2 sessions (cours-année). Il est possible de trouver une réponse à la question en interprétant l'article 2.9.6 du Règlement des études de premier cycle: "...en aucun cas l'inscription ne peut être modifiée après la fin de la session pendant laquelle le cours a débuté". Nous n'avons pas trouvé de dispositions semblables au Règlement des études no 8 des études de deuxième et troisième cycles. Il est loin d'être certain que les responsables académiques et les étudiantes, les étudiants, connaissent l'interprétation de l'article 2.9.6 du Règlement no 5, qui a été retenu. Quoiqu'il en soit, pour plus de clarté je recommande:

RECOMMANDATION no 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.

3.2 Encadrement et services directs aux étudiantes et aux étudiants

Sous ce chapitre, 80 dossiers ont été ouverts, comparativement à 100 l'an dernier. Un grand nombre de ces dossiers touche à des questions qui correspondent à des éléments déterminants dans le cheminement académique des étudiantes et des étudiants: reconnaissance d'acquis, inscription à des cours, gestion du dossier étudiant, attestations, ententes interuniversitaires, cours hors programme, changement de programme, etc. Au chapitre de "l'encadrement administratif", on retrouve des questions comme l'attestation de résidence, les programmes d'échange, les permis de séjour pour fins d'études pour les étudiantes, les étudiants étrangers, les demandes d'absences, etc.

Comme l'indique le tableau 5 relatif à la répartition des requêtes selon les clientèles, c'est au chapitre de l'encadrement que les étudiantes, les étudiants de 3e cycle ont consulté le plus l'ombudsman, avec 11 requêtes. Les étudiantes, les étudiants de 2e cycle ont également soumis 11 requêtes à ce chapitre. Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous avons décrit à la

page 39 et suivantes, certaines des difficultés rencontrées par des étudiantes, des étudiants des cycles supérieurs. Nous réitérons nos propos, des situations semblables s'étant reproduites cette année. Les rapports entre les étudiantes, les étudiants et leur directrice, directeur de recherche, sont la plupart du temps harmonieux et créateurs. Mais la nature de cette relation ou l'un (étudiante, étudiant) dépend de l'autre (directrice, directeur de recherche) pour un cheminement académique réussi et souvent pour "gagner sa vie", par l'octroi de contrats de recherche, peut, lorsque la relation se détériore, créer des situations critiques pour l'étudiante, l'étudiant. Plusieurs années de travail intellectuel peuvent être remises en question, ainsi que des pertes de revenus, perte d'estime de soi etc... Des questions de probité en recherche se sont également posées dans certains de ces dossiers: plagiat, non-reconnaissance de contributions intellectuellement significatives de personnes ayant collaboré aux travaux dont elles sont les auteures, auteurs et abus d'autorité (selon les définitions de la Politique 27 sur la probité en recherche de l'université). Certains de ces dossiers auraient pu faire l'objet de plaintes officielles à l'ombudsman mais les étudiantes, les étudiants concernés ayant des craintes justifiées de représailles se sont contentés de venir me consulter.

3.3 Inscription et SIT

Nous avons reçu 71 demandes à ce chapitre. De ce nombre, 36 dossiers sont relatifs à des demandes d'annulation de l'inscription à un cours avec remboursement, en dehors du délai prescrit par le calendrier universitaire. Divers motifs soutiennent ces demandes: maladie, décès d'un proche, problèmes familiaux, etc. Certaines de ces requêtes sont liées à la qualité de l'enseignement. Il n'est cependant pas aisé pour l'ombudsman de traiter ces demandes, l'évaluation des enseignements étant confiée à d'autres instances. Ici, notre travail consiste surtout à informer les étudiantes, les étudiants, des mécanismes prévus et parfois de participer à des règlements de situations de crise. Ainsi quelques demandes collectives d'abandon de cours par des étudiantes, des étudiants d'un groupe-cours ont pu être résolues.

Autres sujets de doléances des étudiantes et des étudiants relatifs à l'inscription: les problèmes d'horaire, de diminution de l'offre de cours qui rend le cheminement normal dans un programme plus ardu tout comme des annulations tardives par l'université.

3.4 Perception des frais de scolarité

Au chapitre de la perception des frais de scolarité nous avons reçu 68 demandes, comparativement à 94 l'année dernière. On note que 20 plaintes avaient été évaluées comme étant fondées en 1998-1999, alors que 6 plaintes l'ont été cette année. La perception des frais de scolarité demeure

un sujet de doléance important. Il faut cependant souligner cette évolution positive, en espérant que la tendance se maintienne.

3.5 La réglementation

La réglementation a fait l'objet de 68 dossiers. Dans la plupart des cas, il s'agit de demandes d'interprétation des règlements, politiques et procédures de l'UQAM. Parfois, il s'agit simplement d'informer une personne de l'existence d'une politique reliée à une problématique donnée et d'identifier les personnes-ressources ou d'établir un contact avec celles-ci.

L'application de la Politique sur les relations interethniques de l'Université (politique no 28) a fait l'objet de plusieurs requêtes, dont certaines relatives à la question suivante: Une étudiante, un étudiant, peut-il être exempté de se présenter à un examen en raison de ses croyances religieuses? Par exemple, certaines religions interdisent toutes activités, du coucher du soleil le vendredi au coucher du soleil le samedi. Or, des examens ont lieu à l'UQAM des vendredis soirs, samedis et dimanches. Des étudiantes, des étudiants ont donc soumis des demandes de reports des examens à une autre date, afin de respecter leurs croyances religieuses. Ces demandes ont suscité beaucoup de discussions, notamment avec des représentantes, des représentants de l'École des sciences de la gestion qui fixe la tenue de certains examens pendant les journées en question.

Plusieurs réfèrent à l'énoncé suivant de la Politique no 28 pour opposer un refus à ces demandes de report d'examen:

"L'UQAM est, par la volonté du législateur, de sa communauté et de ses instances, une université publique, francophone et laïque."

Cependant, on peut lire également dans cette politique:

"L'UQAM juge que des relations harmonieuses entre personnes d'origines ethniques, religieuses et culturelles différentes, sont nécessaires à la poursuite des missions de l'Université et à la réussite des activités d'enseignement, de recherche, de création et de service aux collectivités".

et

"Toute personne, femme ou homme, a le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la couleur de la peau, la langue, l'origine ethnique ou nationale. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou compromettre ce droit."

nos soulignés

et finalement

"Dans le respect de la mission et des objectifs, règlements et politiques de l'UQAM, ne pas invoquer ses origines ethniques ou convictions religieuses pour déroger ou se dérober à ses obligations d'employée, d'employé, d'étudiante, d'étudiant. Tout accommodement raisonnable doit être préalablement convenu avec la supérieure immédiate, le supérieur immédiat, dans le cas d'un membre des personnels, ou avec les responsables pédagogiques, dans le cas d'une étudiante, d'un étudiant."

nos soulignés

Or, il s'agit bien ici d'appliquer cette notion d'accommodement. Rappelons que la politique de l'Université indique bien qu'elle a été élaborée dans le cadre notamment de la Charte canadienne des droits et libertés et de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Rappelons que les deux Chartes identifient comme libertés fondamentales, la liberté de conscience et de religion. La Charte des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'UQAM traite également de l'exercice des libertés fondamentales.

Parfois, il n'est cependant pas aisé de favoriser l'exercice de la liberté de religion. Il faut considérer la bonne marche de l'Université et de ses composantes. La décision de fixer des examens des vendredis soirs, samedis et dimanches repose sur des motifs académiques et administratifs sérieux. Cependant cette pratique entrave, exceptionnellement, l'exercice de la liberté de religion de certaines étudiantes, certains étudiants.

Le juge Dickson de la Cour suprême du Canada a, dans l'affaire R. c. Big M. Drug Mart Ltd, défini ainsi le concept de la liberté de religion:

"Le concept de la liberté de religion se définit essentiellement comme le droit de croire ce que l'on veut en matière religieuse, le droit de professer ouvertement des croyances religieuses sans crainte d'empêchement ou de représailles et le droit de manifester ses croyances religieuses par leur mise en pratique et par le culte ou par leur enseignement et leur propagation".

Ainsi pour permettre "la mise en pratique" des croyances religieuses, la Cour suprême a traité de l'obligation d'accommodement pour les employeurs et les institutions d'enseignement, notamment. Quant à la nature et à l'étendue de l'obligation d'accommodement, on peut lire dans l'arrêt Renaud de la Cour suprême du Canada:"

"L'obligation qui incombe à l'employeur de composer avec les croyances et pratiques religieuses des employés exige qu'il prenne des mesures raisonnables sans s'imposer de contrainte excessive."

...

"La jurisprudence de notre Cour a abordé la question de l'accommodement d'une manière plus fondée sur l'objet visé et a tenté de fournir un accès égal au travail aux personnes qui, autrement seraient aux prises avec de sérieuses difficultés."...

et

..."Il faut plus que de simples efforts négligeables pour remplir l'obligation d'accommodement. L'utilisation de l'adjectif "excessive" suppose qu'une certaine contrainte est acceptable; seule la contrainte "excessive" répond à ce critère. Les mesures que l'auteur de la discrimination doit prendre pour s'entendre avec le plaignant sont limitées par les expressions "raisonnables" et "sans s'imposer de contrainte excessive" ...

et

...Toutefois, il faut établir l'existence de plus qu'un inconfort négligeable pour pouvoir contrecarrer le droit de l'employé à un accommodement. L'employeur doit démontrer que l'adoption de mesures d'accommodement entraînera une atteinte réelle, non pas anodine mais importante, aux droits d'autres employés. L'atteinte ou l'inconfort minimes sont le prix à payer pour la liberté de religion dans une société multiculturelle." nos soulignés

Finalement précisons que l'obligation d'accommodement ne peut pas être interprétée avec le résultat de l'abandon de la pratique. Il ne s'agit donc pas ici d'abandonner la pratique des examens des vendredis soirs, samedis et dimanches, mais de minimiser l'impact de la tenue de ceux-ci sur certaines étudiantes, certains étudiants.

Comme cette question de l'obligation d'accommodement de l'Université visant à permettre à certaines étudiantes, certains étudiants d'exercer leur liberté fondamentale de religion demeure posée, je recommande:

RECOMMANDATION no 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.

3.6 Relations interpersonnelles

Cette année, nous avons regroupé les problèmes de relations interpersonnelles. Nous avons traité 55 dossiers à ce chapitre. Il s'agit de questions comme: des allégations de voies de faits, de fausses accusations, d'intimidation, d'altercation, de propos racistes ou sexistes, des menaces de harcèlement, d'insultes etc... Ici, parfois, l'ombudsman peut intervenir comme personne-ressource pour aider à calmer les esprits ou à trouver un

terrain d'entente. Mais bien souvent, nous ne pouvons que constater et déplorer certains gestes, certaines attitudes. D'autres situations ont nécessité l'interpellation du service de sécurité ou de la police. Le Bureau de l'ombudsman agit alors plutôt comme agent de liaison.

La majorité des requêtes soumises au Bureau de l'ombudsman se retrouve sous les thèmes que nous venons de décrire. Pour connaître la nature des autres sujets traités par notre bureau, on peut consulter le tableau no 4 à la page 22 du rapport.

4. Conclusion

À l'instar de l'année dernière, je souhaite que ce rapport soit considéré comme un instrument mis à la disposition de la communauté universitaire dans l'optique de l'amélioration continue de notre université où il fait bon étudier et travailler. Ainsi comme cela est désormais notre pratique, nous suggérons à nouveau:

RECOMMANDATION no 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.

5. Sommaire des recommandations

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

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.

ANNEXE 1

MANDAT DE L'OMBUDSMAN (Extrait du règlement numéro 16)

ARTICLE 1 - PRINCIPALES FONCTIONS

Sous l'autorité directe du Conseil d'administration, l'ombudsman reçoit les plaintes des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés par les mécanismes administratifs de l'Université ou victimes de discrimination ou de toute forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions dans les cas où tous les autres mécanismes réguliers normalement à leur disposition ont été préalablement épuisés sans succès (conventions collectives, protocoles de travail, règlements de l'Université, etc.).

Elle, il peut agir à titre de médiatrice, de médiateur dans les cas de conflits entre personnes ou groupes, à la demande des officières, officiers de l'Université.

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'EXERCICE DES FONCTIONS

2.1 Liberté d'action et confidentialité

L'ombudsman jouit, dans le cadre de son mandat, d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil.

Ayant à connaître des plaintes de toute nature, elle, il doit conserver la plus entière confidentialité sur les personnes impliquées dans les dossiers dont elle, il est saisi à moins qu'elle, qu'il n'en soit expressément dérogé par les personnes concernées.

2.2 Traitement des plaintes

Sur réception d'une plainte, l'ombudsman en examine d'abord le bien-fondé.

Dans la négative, elle, il ferme le dossier après avoir informé la plaignante, le plaignant des raisons de son refus d'intervenir.

Dans l'affirmative, elle, il vérifie si tous les recours internes (conventions collectives, protocoles, règlements, etc.) ont été préalablement épuisés.

Si tel n'est pas le cas, elle, il invite la plaignante, le plaignant à se prévaloir des mécanismes à sa disposition en les identifiant.

Si tous les recours internes ont été épuisés sans succès, l'ombudsman fait enquête et intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter les remèdes appropriés.

Quand ses interventions donnent les résultats escomptés, l'ombudsman ferme le dossier.

Quand les intéressées, intéressés tardent à donner suite à ses recommandations ou refusent de le faire, l'ombudsman peut procéder par voie de recommandation formelle auprès de la supérieure immédiate, du supérieur immédiat ou de la supérieure hiérarchique, du supérieur hiérarchique. Au besoin, l'ombudsman peut s'en référer directement au Conseil d'administration pour obtenir les corrections nécessaires.

Voilà, en résumé, quelques informations sur les principales fonctions confiées à l'ombudsman de même que sur la façon avec laquelle il doit intervenir dans l'exercice de son mandat.

Annexe 2

Dépliant

ANNEXE 3

DÉFINITION DES TERMES POUR LA CLASSIFICATION DES REQUÊTES

LES TERMES UTILISÉS

Afin de faciliter la consultation des informations contenues dans ce document, je suggère aux lectrices et aux lecteurs de prendre connaissance de la définition des termes suivants:

Plaintes non recevables

Ce terme identifie les plaintes qui ne pouvaient être traitées par le Bureau de l'ombudsman. En général, il s'agit de démarches initiées par des personnes qui ont la conviction d'avoir été lésées et qui insistent pour soumettre leur plainte à l'ombudsman et ce, avant même d'avoir épuisé les recours à leur disposition. Ce sont surtout des personnes qui refusent systématiquement de recourir aux mécanismes réglementaires préalables, sous prétexte qu'elles n'ont pas confiance aux personnes ou instances auprès desquelles elles doivent d'abord s'adresser.

Plaintes fondées

Cette expression fait référence aux plaintes recevables qui, après examen/enquête, se sont avérées fondées. Elles ont nécessité une intervention ou une recommandation formelle de la part de l'ombudsman pour que les correctifs appropriés soient apportés.

Plaintes non fondées

Ce terme caractérise les plaintes recevables qui, après examen/enquête, se sont avérées non fondées. Ces plaintes ont nécessité des démarches formelles de la part de l'ombudsman et ont donné lieu à la formulation de réponses motivées aux personnes concernées.

Consultations

Cette expression fait référence à toutes les interventions formelles ou informelles ayant pour objet l'assistance aux personnes désireuses d'obtenir des informations ou avis sur le bien-fondé d'éventuels griefs; de même que sur la manière d'effectuer leurs démarches auprès des personnes ou instances concernées, par les

injustices dont elles ont le sentiment d'être les victimes. Cette expression englobe surtout les interventions informelles auprès de professeures, professeurs, employées, employés, cadres etc., interventions visant à amener les personnes en cause à accepter de reconsidérer leur position de manière à éviter, dans la mesure du possible, l'intervention formelle d'une tierce partie.