

# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Université du Québec à Montréal

## **RAPPORT ANNUEL 2002-2003**

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

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

Le 20 novembre 2003

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

Mesdames,  
Messieurs,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2002 au 31 mai 2003, tel que le prévoit le Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport rend compte des activités du bureau de l'ombudsman, des lacunes que nous avons constatées au cours de l'année et propose trois recommandations.

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

<b>Introduction</b> .....	5
<b>Partie 1: Le bureau de l'ombudsman</b> .....	6
1.1 Le mandat .....	6
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau .....	7
1.3 La stratégie publicitaire .....	9
1.4 Les autres activités .....	10
<b>Partie 2: Les plaintes et consultations</b> .....	11
2.1 Les faits saillants .....	11
2.2 Les statistiques: analyse et réflexion .....	12
2.3 Les principaux sujets traités .....	19
2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants .....	19
2.3.2 L'évaluation des études .....	21
2.3.3 La réglementation et l'admission.....	23
2.3.4 Les relations interpersonnelles .....	23
2.3.5 Les relations de travail .....	24
2.3.6 La qualité de l'enseignement .....	24
2.4 Les recommandations .....	25
2.4.1 Sommaire des recommandations 2002-2003 .....	25
<b>3. Conclusion</b> .....	26
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman .....	27
Annexe 2 - Dépliant.....	29
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes.....	31
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier.....	8
Tableau 2 - Visites du site web.....	10
Tableau 3 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	14
Tableau 4 - Nature des demandes.....	16
Tableau 5 - Les usagères et les usagers 2002-2003.....	17
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	18
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	19

*« Dans l'œuvre de la science seulement, on peut aimer ce qu'on détruit, on peut continuer le passé en le niant, on peut vénérer son maître en le contredisant. L'esprit scientifique se constitue comme un ensemble d'erreurs redressées. »*

*Gaston Bachelard*

## Introduction

Ce rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2002 au 31 mai 2003. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau.

Le bilan des plaintes et des consultations est présenté à la deuxième partie. En plus de la présentation de données quantitatives, nous commentons les sujets qui ont suscité le plus grand nombre de requêtes, soit l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants, l'évaluation des études, la réglementation et l'admission, les relations interpersonnelles, les relations de travail et la qualité de l'enseignement. Nous proposons deux recommandations relatives à l'évaluation des études aux cycles supérieurs et une autre concerne les conditions de travail des salariées étudiantes, des salariés étudiants.

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. Le traitement des plaintes peut constituer pour l'Université une précieuse source d'enseignement et contribuer significativement à l'amélioration de la qualité dans l'accomplissement de notre mission.

Nous souhaitons que ce rapport constitue un apport positif au développement de notre institution et qu'il soit perçu comme respectueux des membres de la communauté universitaire.

## 1. Le bureau de l'ombudsman

### 1.1 Le mandat

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. Non seulement les demandes des personnes qui étudient ou qui travaillent à l'UQAM sont traitées, mais également les demandes présentées par d'autres personnes qui ont un lien avec l'Université. Par exemple: des diplômées et des diplômés, des ex-étudiantes et des ex-étudiants, des personnes qui se sont vu refuser un emploi ou l'accès à un de nos programmes universitaires, un parent d'une étudiante ou d'un étudiant, etc.

L'ombudsman traite les plaintes des membres de la communauté, donne de l'information et agit comme consultant. À la demande de la Direction, il peut accepter de conduire une médiation dans des conflits entre des personnes ou des groupes. Nous favorisons les solutions développées par les personnes impliquées dans un litige. Il s'agit alors pour l'ombudsman de bien cerner la problématique et de favoriser l'émergence d'une solution acceptable pour les parties.

Au bureau, nous déployons beaucoup d'efforts pour que les personnes qui s'adressent à nous perçoivent que le respect de la personne, l'équité et la justice sont au centre de nos motivations.

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, à moins qu'il en soit expressément dégagé par les personnes concernées.

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

L'ombudsman doit faire preuve de vigilance quant à l'organisation du bureau pour en assurer l'autonomie de fonctionnement (personnel, bureau, budget, etc.) et ainsi présenter une garantie formelle supplémentaire de neutralité. Il en va de la crédibilité nécessaire à son intervention et de l'assurance des usagères et des usagers qu'ils sont traités équitablement. Nous poursuivrons donc nos efforts afin que le budget du bureau corresponde adéquatement aux besoins réels.

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

Comme l'indique le tableau 1, l'achalandage à notre bureau se répartie sur 12 mois. Les demandes ont été un peu moins nombreuses au mois de juillet. L'année dernière les mois de novembre et de janvier avaient été les mois ayant connu une plus grande affluence avec l'ouverture de 87 et 81 dossiers. Cette année les mois de septembre (87 dossiers),

octobre (89 dossiers), janvier (86 dossiers), mars (86 dossiers), avril (85 dossiers) et mai (78 dossiers) ont connu une telle affluence.

**Tableau 1**  
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
PAR NATURE DE DOSSIER  
2002-2003

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	10	31	41
JUILLET	3	13	16
AOÛT	5	31	36
SEPTEMBRE	15	72	87
OCTOBRE	36	53	89
NOVEMBRE	15	37	52
DÉCEMBRE	14	40	54
JANVIER	28	58	86
FÉVRIER	8	50	58
MARS	16	70	86
AVRIL	25	60	85
MAI	16	62	78
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>577</b>	<b>768</b>

Les personnes qui désirent consulter l'ombudsman peuvent le faire par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courrier électronique ou en se présentant au bureau, avec ou sans rendez-vous. Les demandes acheminées par courrier électronique ont continué d'augmenter. Ceci crée une pression sur la demande de service. En effet, les utilisatrices, les utilisateurs de ce moyen quasi instantané de communication, s'attendent à une réponse souvent le jour même; ce qui peut engendrer des déceptions.

Nous devons traiter un nombre important de requêtes; nous accordons notre attention d'abord à celles qui nous semblent les plus urgentes, ensuite nous procédons par ordre

d'arrivée. Nous nous efforçons cependant de prendre contact dans le plus court délai possible, généralement dans les 24 heures.

### **1.3 La stratégie publicitaire**

Dans son action quotidienne, l'ombudsman répond prioritairement aux demandes qui lui sont adressées. Il a également voulu mieux se faire connaître; il s'agit là de la poursuite d'un objectif prioritaire. À cet effet, nos services ont été présentés dans l'annuaire et l'agenda de la COOP-UQAM. Avec l'assistance du Service de l'information interne de l'UQAM, nous avons encarté notre dépliant(annexe 2) dans l'agenda de la COOP-UQAM à 33,000 exemplaires.

Le site web du Bureau de l'ombudsman est accessible depuis le mois de septembre 2000. Cette année, il a reçu 3835 visites, soit 500 de plus que l'année précédente. Le tableau 2 démontre l'évolution de la fréquentation du site depuis sa création. Il présente notamment une description de la fonction de l'ombudsman, son mandat et la philosophie d'intervention. Il suggère comment formuler une demande d'intervention et décrit le service de médiation. On y retrouve également une série de réponses à des questions fréquemment soumises à notre bureau. On peut aisément y consulter les politiques et règlements de l'UQAM ainsi que la Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants. Il facilite l'accès aux rapports annuels ainsi qu'à de nombreuses références utiles aux membres de la communauté universitaire. On peut le consulter à l'adresse suivante : <http://www.uqam.ca/ombudsman>.

**Tableau 2**  
VISITES DU SITE WEB

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Périodes	Total des visites
17 janvier 2001 au 31 mai 2001	710
1 <sup>er</sup> juin 2001 au 31 mai 2002	2335
1 <sup>er</sup> juin 2002 au 31 mai 2003	3835

#### **1.4 Les autres activités**

Nous avons participé aux réunions de l'Association des ombudsmans des universités du Québec et maintenons des échanges avec nos collègues et avec les déléguées, les délégués de la Protectrice du citoyen du Québec. À la demande du Secrétariat général nous avons assisté à titre de personne neutre, aux différents dépouillements de scrutin pour des nominations aux instances de l'Université. Nous avons continué d'agir comme personne-ressource auprès d'organismes et auprès d'étudiantes et d'étudiants qui s'intéressent à la fonction d'ombudsman.

## 2. Les plaintes et consultations

### 2.1 Faits saillants

- Au cours de l'année académique 2002-2003, 768 dossiers ont été ouverts, soit 80 dossiers de plus que pour l'année précédente. Il s'agit d'une augmentation de 11,7%.
  
- Nous avons traité 191 plaintes formelles, nous en avons traitées 129 l'année précédente, soit 62 dossiers de plus. Cette augmentation de 48% constitue un des éléments les plus marquants de l'année qui vient de s'écouler.
  
- 47 plaintes ont été jugées fondées. Les recommandations ayant pour objet de corriger une situation furent toutes suivies.
  
- 97 plaintes ont été évaluées comme non recevables et 47 comme non fondées.
  
- Des 768 demandes reçues, 577 sont des consultations, soit 75% des dossiers.
  
- Les principaux sujets de demandes ont été:
  - . l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants (202 demandes)
  - . l'évaluation des études (103 demandes)
  - . la réglementation (58 demandes)
  - . l'admission (48 demandes)
  - . les relations interpersonnelles (43 demandes)
  - . les relations de travail (39 demandes)
  - . la qualité de l'enseignement (36 demandes)

- Avec 202 demandes contre 72 l'année précédente, l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants sont les sujets qui se sont révélés les plus problématiques.
- 496 dossiers (64,5%) proviennent des étudiantes et des étudiants. 485 requêtes ont été soumises par des étudiantes, des étudiants aux 3 cycles et 11 dossiers par des associations étudiantes.
- Les enseignantes, les enseignants (directions académiques, professeures, professeurs, chargées et chargés de cours) ont soumis 83 demandes, soit 10,8% de la clientèle.
- Les employées, les employés et les cadres ont soumis 46 demandes, soit 5,9% de la clientèle.
- Les "autres personnes", notamment des candidates, des candidats aux études, celles qui désirent conserver l'anonymat, des demandeurs d'emploi, ont soumis 143 demandes; elles constituent 18,6% de la clientèle.

## **2.2 Analyse**

Notre site web a été consulté à 3835 reprises (soit une augmentation de 64,2%). Nous estimons que l'information disponible sur ce site contribue à contenir le nombre de demandes d'information qui, autrement, auraient été acheminées directement à notre bureau. Nous constatons également que sa fréquentation favorise la qualité des requêtes. Elles sont dans plusieurs cas mieux présentées et bien étayées.

Le nombre de dossiers ne représente pas exactement celui correspondant au nombre de personnes qui se sont adressées à notre bureau. Certaines d'entre elles ont soumis plusieurs requêtes. Par contre, quelques dossiers traitent de demandes collectives, d'étudiantes, d'étudiants d'un groupe-cours, d'un programme ou d'un Centre d'études; sans compter les requêtes présentées par les associations étudiantes.

Le tableau 3 réfère à l'évolution du nombre de dossiers et de leur traitement depuis 1973. Il démontre que la tendance à l'augmentation du nombre de requêtes est constante.

**Tableau 3**  
APERÇU DES STATISTIQUES COLLIGÉES DEPUIS 1973

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL		
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	plaintes	consultations	Plaintes et consultations
1973-74	9	31	46	86	39	125
1974-75	4	89	72	165	85	250
1975-76	6	69	68	143	89	232
1976-77	4	68	61	133	53	186
1977-78	3	83	94	180	61	241
1978-79	10	71	87	168	40	208
1979-80	6	85	105	196	58	254
1980-81	4	89	116	209	78	287
1981-84	-	-	-	-	-	0
1984-85	13	20	35	68	29	97
1985-86	20	31	33	84	38	122
1986-87	39	55	42	136	49	185
1987-88	50	68	39	157	91	248
1988-89	38	48	45	131	96	227
1989-90	37	48	54	139	110	249
1990-91	17	35	61	113	180	293
1991-92	4	45	60	109	279	388
1992-93	14	11	40	65	468	533
1993-94	11	13	22	46	497	543
1994-95	16	5	21	42	528	570
1995-96	4	3	6	13	433	446
1996-97	14	44	32	90	426	516
1997-98	45	29	68	142	496	638
1998-99	66	35	54	155	490	645
1999-2000	62	20	44	126	599	725
2000-2001	88	24	46	158	504	662
2001-2002	73	28	28	129	559	688
2002-2003	97	47	47	191	577	768

Ce tableau indique que nous avons traité 768 demandes, soit 80 de plus que l'année précédente, ce qui constitue une augmentation de 11,7%.

Le nombre de consultations demeure élevé, soit 577 contre 559 pour l'année précédente. Cependant, alors que pour l'année 2001-2002 les consultations représentaient 83% des dossiers, elles représentent cette année 75% de ceux-ci.

Plusieurs membres de notre communauté consultent l'ombudsman pour obtenir une opinion, de l'information ou simplement pour échanger sur différents aspects de la vie universitaire. Des étudiantes, des étudiants consultent l'ombudsman avant de déposer une plainte formelle. Ceci permet de régler à l'amiable un bon nombre de requêtes. Nous continuons de favoriser cette approche préventive et invitons les membres de la communauté à se prévaloir de ce service de consultation.

Le nombre de plaintes formelles a cependant augmenté de façon significative cette année. Il est passé de 129 l'année précédente à 191 cette année, soit 62 plaintes de plus pour une augmentation de 48%. La gestion des plaintes formelles est exigeante. Elle suppose une enquête (étude de documents - rencontres), l'évaluation du bien-fondé de la demande et la rédaction d'une décision. Si la plainte n'est pas jugée fondée, l'ombudsman motive sa décision et l'explique à la plaignante, au plaignant. Si elle est jugée fondée, l'ombudsman présente des motifs et rédige une recommandation. Par la suite il effectue un suivi visant l'application de sa recommandation. Pour paraphraser le Règlement sur l'ombudsman, l'expérience du traitement des plaintes exige, à toutes les étapes, "beaucoup d'égards et de force de persuasion" (...).

Des 191 plaintes déposées, 47 ont été jugées fondées et 47 non fondées. Le nombre de plaintes jugées irrecevables est important, soit 97 (51% des plaintes). Certaines de ces requêtes ont été soumises par des personnes n'ayant aucun lien avec l'Université. D'autres mettaient en cause des décisions qui n'émanaient pas de l'UQAM. Le plus

souvent il s'agissait de requêtes soumises par des personnes qui avaient la conviction d'avoir été lésées et qui insistaient pour soumettre leur plainte à l'ombudsman, et ce, avant d'avoir épuisé les recours à leur disposition. Plusieurs personnes refusent de recourir aux mécanismes réglementaires préalables, sous prétexte qu'elles n'ont pas confiance aux personnes ou aux instances auprès desquelles elles doivent d'abord s'adresser.

Tableau 4  
NATURE DES DEMANDES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (577)	PLAINTES (191)			TOTAL (768)
	NON RECEVABLES (97)	NON FONDÉES (47)	FONDÉES (47)	

Le tableau 5 présente les usagères et les usagers du bureau de l'ombudsman. 64,5% proviennent des étudiantes et des étudiants incluant les 11 demandes des associations étudiantes. Sans compter que la rubrique "autres personnes" englobe un bon nombre de personnes donnant peu d'information quant à leur statut désirant conserver l'anonymat et qui sont fort probablement des étudiantes et des étudiants.

10,8% des demandes (83) originent des directions académiques, des professeures, des professeurs et des chargées, chargés de cours. Les employées et les employés ainsi que les cadres ont soumis 46 demandes, soit 5,9% de celles-ci. Ces personnes bénéficiant de recours et de mécanismes de règlement des conflits dans des conventions collectives ou dans des protocoles de travail, soumettent peu de plainte formelle. Il s'agit plutôt

de consultations relatives à la réglementation, aux pratiques administratives ainsi qu'à la prévention ou la gestion de litiges.

143 requêtes (18,6%) ont été déposées par "d'autres personnes". On y retrouve des personnes diplômées ou qui ont effectué un passage à l'Université, des candidates, des candidats à l'admission, des personnes qui se sont vu refuser un poste, des parents et des personnes qui désirent conserver l'anonymat.

**Tableau 5**  
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2002-2003

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	11
Cadres	25
Chargées et chargés de cours	14
Directions académiques	34
Employées et employés	21
Étudiantes et étudiants	485 (dont 39 étudiantes et étudiants internationaux) <sup>1</sup>
Professeures et professeurs	35
Autres personnes	143
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>

Bien que légèrement modifiées, la terminologie et la méthode de classement sont les mêmes depuis plusieurs années; ceci permet d'établir des comparaisons sur une base pluriannuelle. Le tableau 6 présente la répartition des plaintes et des consultations selon le sujet. Le tableau 7 présente la répartition des requêtes selon le sujet et selon la clientèle.

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

**Tableau 6**  
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS

Bureau de l'ombudsman

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	9	10	0	19	38
Admission	4	1	3	40	48
Aide financière	1	1	1	12	15
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	24	10	15	153	202
Évaluation des études	6	8	8	81	103
Infractions de nature académique	1	0	1	22	24
Motifs variés	11	4	2	48	65
Opinions diverses	3	0	2	29	34
Perception des frais	8	1	8	18	35
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	16	2	1	17	36
Réglementation	3	1	1	53	58
Relations de travail	1	1	1	36	39
Relations interpersonnelles	6	3	0	34	43
Stages	4	5	4	15	28
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>577</b>	<b>768</b>

**Tableau 7**  
RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES CLIENTÈLES

Bureau de l'ombudsman

Sujets	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	27	0	0	11	38
Admission	20	1	0	27	48
Aide financière	9	1	1	4	15
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	133	15	7	47	202
Évaluation des études	59	15	9	20	103
Infractions de nature académique	16	2	2	4	24
Motifs variés	18	5	1	41	65
Opinions diverses	10	4	0	20	34
Perception des frais	20	8	2	5	35
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	21	3	0	12	36
Réglementation	21	3	1	33	58
Relations de travail	1	2	7	29	39
Relations interpersonnelles	14	3	0	26	43
Stages	19	1	2	6	28
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>63</b>	<b>32</b>	<b>285</b>	<b>768</b>

## **2.3 Principaux sujets traités**

### **2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants**

Avec 202 demandes contre 72 l'année précédente, cette rubrique a connu la plus forte augmentation du nombre de requêtes. Ceci est d'autant plus préoccupant qu'il s'agit de questions qui affectent directement le parcours académique des étudiantes, des étudiants. Rappelons-nous que le "projet institutionnel renouvelé" de l'UQAM avance comme objectif spécifique: "Assurer la réussite: concevoir la formation de l'étudiant comme un cheminement intégré et garantir un meilleur environnement d'apprentissage". Or c'est bien de cela qu'il s'agit ici.

Le cheminement dans le programme est souvent semé d'obstacles: difficultés d'inscription à un cours, cours prérequis ou obligatoires non disponibles, annulations de cours par l'Université; demandes d'absence, de report d'examen, d'annulation de cours, de reconnaissance d'acquis; restriction à la poursuite des études, exclusion et réintégration dans un programme d'études, etc.

Il n'est pas rare que les étudiantes, les étudiants déploient beaucoup d'énergie pour faire valoir leurs points de vue et qu'ils doivent patienter pour obtenir une réponse motivée. Les contacts sont parfois difficiles avec les représentantes, les représentants d'un programme ou du registrariat. Plusieurs des 153 dossiers de consultations ont servi à informer les étudiantes, les étudiants et à expliquer la réglementation académique. D'autres interventions ont permis aux étudiantes, aux étudiants de reprendre le dialogue avec leur unité, d'échanger avec les bonnes personnes ou simplement obtenir des rendez-vous.

15 plaintes formelles ont été jugées non fondées. Dans ces cas, la démarche de l'étudiante, de l'étudiant n'est pas inutile, puisque la décision de l'ombudsman explique les motifs qui soutiennent la décision contestée par l'étudiante, par l'étudiant. À plusieurs occasions, l'information reçue a pu faire comprendre, voire acceptée, la décision de l'unité académique ou du registrariat. Quant aux 10 plaintes fondées, elles ont permis aux étudiantes, aux étudiants de poursuivre le cheminement dans leur programme d'études ou de reprendre celui-ci.

Responsable de sa formation, l'étudiant ne peut être considéré uniquement comme un client de l'Université. Cependant, dans la majorité de ces requêtes c'est le service à la

clientèle qui fait défaut: décisions inéquitables ou non réglementaires, décisions non motivées, absence de décision et délais indus...

Si la réussite étudiante constitue un objectif prioritaire, l'Université se doit de déployer les efforts nécessaires au développement d'une culture centrée sur l'étudiante et l'étudiant. Nous devons les accompagner dans leurs cheminements et tout mettre en œuvre pour leurs offrir un enseignement et des services de qualité. Ainsi, pourrions-nous garantir un meilleur environnement d'apprentissage.

### **2.3.2 L'évaluation des études**

À ce chapitre, le nombre de requêtes demeure élevé mais stable, soit 103 alors que l'année précédente nous en avons traité 107. 40 demandes sont relatives à des contestations de l'évaluation reçue ou de la décision d'un comité de révision. Notre rôle consiste bien souvent à expliquer la réglementation et à revoir avec l'étudiante, avec l'étudiant les modalités d'évaluation apparaissant au plan de cours et à l'entente d'évaluation. Lorsque la décision d'un comité de révision est remis en question, l'ombudsman vérifie si la réglementation a été appliquée et si l'étudiante, l'étudiant a été traité équitablement, sans injustice ni discrimination. Dans tous ces cas, l'ombudsman ne se substitue pas à la professeure, au professeur ou à la chargée de cours, au chargé de cours responsable de l'évaluation dans son cours ou aux membres du comité de révision.

Le retard dans la remise des notes et de l'évaluation des mémoires et des thèses demeure un sujet de préoccupation. 20 requêtes nous ont été soumises à ce chapitre.

Cette problématique est désormais reconnue et des mesures ont été prises dans plusieurs unités. Les efforts doivent se poursuivre...

L'accès aux travaux et aux examens corrigés n'est pas toujours permis ou facilité. 15 demandes nous ont été soumises à cet effet. Nous avons rencontré une résistance surprenante de la part de certaines professeures, certains professeurs et même d'un comité de révision à permettre cet accès. L'évaluation étant partie intégrante du processus de formation et d'apprentissage, n'est-il pas évident que l'étudiante, l'étudiant ait accès à ses travaux et examens corrigés? L'article 6.5 du Règlement des études de premier cycle reconnaît explicitement ce droit. La Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants est au même effet:

«(...) d'avoir accès, dans un délai raisonnable, aux informations pertinentes justifiant l'évaluation ainsi que la notation de leurs examens et de leurs travaux;»

Cependant ce droit n'est pas précisé dans le Règlement des études de deuxième et troisième cycles ainsi pour éviter toute ambiguïté nous recommandons:

**RECOMMANDATION # 1**

Que le Règlement des études de deuxième et troisième cycles prévoit, comme le Règlement des études de premier cycle, que l'étudiante et que l'étudiant a le droit de consulter la copie corrigée de ses travaux et examens et d'accéder aux informations relatives à son évaluation et à sa notation.

Le Règlement des études de deuxième et troisième cycles est également moins explicite que le Règlement des études de premier cycle en ce qui concerne l'entente d'évaluation.

À l'instar des étudiantes, des étudiants, l'ombudsman s'interroge quant à cette incohérence entre les deux règlements académiques. Ainsi nous recommandons:

**RECOMMANDATION # 2**

Que le Règlement des études de deuxième et troisième cycles reprenne les dispositions relatives à l'entente d'évaluation qui sont contenues au Règlement des études de premier cycle.

### **2.3.3 La réglementation et l'admission**

La très grande majorité, 53 des 58 dossiers relatifs à la réglementation ont trait à des demandes d'interprétation des normes universitaires et à leur application. En ce qui concerne les 48 dossiers d'admission, 16 sont relatifs au droit d'appel et 12 requêtes ont été formulées quant à la validité ou l'application des critères d'admission.

### **2.3.4 Les relations interpersonnelles**

Les 43 requêtes relatives aux relations interpersonnelles traitent de conflits entre personnes, d'agressions physiques et verbales, de harcèlement et de discrimination. Bien souvent les étudiantes, les étudiants en situation de conflit ont besoin avant tout d'écoute et de réconfort. Certaines, certains se présentent en état de détresse psychologique. Les problèmes personnels, économiques et académiques s'accumulent. Le bureau de l'ombudsman est parfois un havre, un refuge...

### **2.3.5 Les relations de travail**

Les relations de travail ont fait l'objet de 39 demandes. Plusieurs de celles-ci proviennent, d'assistantes, d'assistants de recherche, de correctrices, de correcteurs et d'auxiliaires d'enseignement. Ces personnes ont soulevé des questions relatives à leurs conditions de travail, à l'existence et l'interprétation des contrats de travail, à l'estimation des heures travaillées et à la rémunération. Plusieurs d'entre eux nous ont fait part de leur sentiment d'isolement face à l'exercice de l'autorité par leurs patrons qu'ils jugent arbitraire.

Les conditions de travail, notamment la rémunération, sont imprécises et peuvent varier d'une unité à l'autre. Il n'y a pas de mécanisme de résolution des litiges entre ces salariées, ces salariés et leurs patrons. Afin de rendre plus justes et équitables les conditions de travail de ces personnes, nous recommandons:

#### **RECOMMANDATION # 3**

Que l'Université adopte une politique relative aux salariées étudiantes, salariés étudiants, notamment les assistantes, les assistants de recherche, les correctrices, les correcteurs et les auxiliaires d'enseignement. L'objectif de cette politique serait de préciser et d'harmoniser les conditions de travail, particulièrement la rémunération, et de prévoir un recours advenant une mésentente.

### **2.3.6 Qualité de l'enseignement**

Au chapitre de la qualité de l'enseignement, 36 requêtes ont été soumises dont 4 ont trait à la perception de la qualité du cours lui-même, à son contenu, à sa mise à jour et à sa pertinence. Les autres requêtes sont relatives à l'enseignement. Dans ces cas, la

compétence, la prestation ou le comportement sont perçus négativement. On nous a consulté à 17 reprises, 1 plainte a été jugée non fondée, 2 fondées et 16 non recevables. Le nombre de plaintes non recevables est élevé. Des requêtes nous ont été soumises directement sans avoir été présentées préalablement à la direction des programmes et des départements. Dans certains cas, les étudiantes et les étudiants n'avaient pas échangé avec leurs professeures, leurs professeurs. Nous avons donc invité les étudiantes et les étudiants à entreprendre des démarches auprès de ces personnes. Nous avons également expliqué aux étudiantes et aux étudiants les mécanismes d'évaluation qui sont contenus dans les conventions collectives. D'autres requêtes ont été transmises aux départements pour qu'ils prennent les mesures qu'ils jugent appropriées.

## **2.4 Les recommandations**

### **2.4.1 Sommaire des recommandations**

1. Que le Règlement des études de deuxième et troisième cycles prévoit, comme le Règlement des études de premier cycle, que l'étudiante, l'étudiant a le droit de consulter la copie corrigée de ses travaux et examens et d'accéder aux informations relatives à son évaluation et à sa notation.
2. Que le Règlement des études de deuxième et troisième cycles reprenne les dispositions relatives à l'entente d'évaluation qui sont contenues au Règlement des études de premier cycle.
3. Que l'Université adopte une politique relative aux salariées étudiantes, salariés étudiants, notamment les assistantes, les assistants de recherche, les correctrices, les correcteurs et les auxiliaires d'enseignement. L'objectif de cette politique serait de préciser et d'harmoniser les conditions de travail, particulièrement la rémunération, et de prévoir un recours advenant une mésentente.

### 3. Conclusion

Nous avons rendu compte des activités au bureau de l'ombudsman. Notre perception de l'Université se développe dans un environnement de difficultés et de conflits vécus au quotidien; ce n'est donc qu'une vision partielle. Cependant, l'indépendance dont jouit l'ombudsman lui permet d'être un agent de changement; c'est dans cet esprit que ce rapport a été rédigé.

Dans la très grande majorité des cas, les personnes de la communauté nous ont offert leur collaboration. Elles ont partagé de l'information. Elles se sont engagées dans le règlement des problématiques. Elles ont assuré la mise en œuvre des recommandations. Nous les remercions.

## 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.