

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

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 21 octobre 2004

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^{er} juin 2003 au 31 mai 2004, 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 huit (8) 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

Introduction	4
Partie 1: Le bureau de l'ombudsman	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
Partie 2: Les plaintes et consultations	11
2.1 Les faits saillants	11
2.2 Les statistiques: analyse et réflexion	13
2.3 Les principaux sujets traités	21
2.3.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants	21
2.3.2 La perception des frais de scolarité	23
2.3.3 L'évaluation des études	37
2.3.4 La réglementation	41
2.3.5 Les relations interpersonnelles.....	42
2.3.6 La qualité de l'enseignement	43
2.4 Les recommandations	45
2.4.1 Sommaire des recommandations 2003-2004	45
3. Conclusion	46
<u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman	48
Annexe 2 - Dépliant	50
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes	52
<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 2003-2004.....	18
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	19
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	20

Introduction

Le Règlement sur l'ombudsman prévoit à l'article 2.5, que:

«L'ombudsman soumet un rapport annuel au Conseil. Ce rapport fait état des dossiers qu'elle, qu'il a eu à traiter durant l'année écoulée, des lacunes qu'elle, qu'il a eu l'occasion de constater. Ce rapport comporte également toute recommandation que l'ombudsman juge utile de faire au Conseil en vue de corriger les lacunes ou iniquités constatées.»

C'est donc dans ce cadre que le présent rapport annuel a été élaboré. Il couvre la période du 1^{er} juin 2003 au 31 mai 2004. La première partie traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau. Elle reprend notamment, pour le bénéfice de la nouvelle lectrice, du nouveau lecteur, de l'information relative à la fonction.

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, la perception des frais de scolarité, l'évaluation des études, la réglementation, les relations interpersonnelles et la qualité de l'enseignement. Nous formulons 8 recommandations: 4 sont relatives au régime collectif de soins de santé et dentaires des étudiantes et des étudiants, 1 concerne l'évaluation des études et 3 visent la Politique d'intégration des étudiantes handicapées et des étudiants handicapés.

Notre institution connaît en général un développement normal et harmonieux sous de très nombreux aspects. Toutefois, certaines problématiques ne trouvent pas leur solution dans les régulateurs normaux. Le rôle de l'ombudsman est donc de les prévenir,

de les solutionner, et le cas échéant, de proposer des aménagements et des solutions à long terme. Nous souhaitons que ce rapport, qui se doit parfois d'être critique, constitue un apport positif au développement de notre institution.

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.

Mécanisme non judiciaire de résolution des conflits, l'ombudsman traite les plaintes des membres de la communauté. L'évaluation des plaintes se fait conformément à la loi, aux normes universitaires ainsi qu'à l'équité. Il s'assure que les décisions des représentantes, des représentants de l'Université sont justes et non discriminatoires. Il 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. Dans notre pratique quotidienne, 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.

Nous déployons beaucoup d'efforts pour que les personnes qui s'adressent à nous perçoivent que le respect de la personne est une valeur fondamentale du bureau de l'ombudsman. Non seulement le respect des personnes qui font appel à nos services, mais aussi le respect de nos interlocutrices, nos interlocuteurs académiques et administratifs. La bonne foi est presque toujours au rendez-vous et c'est ce qui nous permet d'élaborer des solutions aux problématiques qui nous sont soumises.

L'équité et la justice sont également au centre de nos motivations. Nous favorisons une approche personnalisée plutôt que bureaucratique: la citoyenne, le citoyen universitaire est au centre de nos préoccupations. Enfin, nous voulons agir avec diligence et courtoisie, et traiter les requêtes avec ouverture et compétence.

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman jouit d'une liberté d'action totale et ne rend compte de ses activités 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

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 faudrait, à l'instar d'autres universités, songer à l'augmentation des ressources afin d'assurer la même qualité de service.

Les dépenses du bureau sont généralement plus élevées que celles prévues au budget de fonctionnement. Heureusement, nous n'avons pas rencontré de difficulté à éponger ces déficits. Cette situation ne constitue pas un obstacle au bon fonctionnement du bureau. Elle pose cependant la question de l'autonomie et de l'indépendance de la fonction.

Le rapport 2001-2002 établissait que 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. L'année dernière, 6 mois avaient connu une telle affluence comparativement à 8 mois cette année. Le mois de novembre 2001 avait connu un nombre record avec 87 nouveaux dossiers. Or, pour le présent exercice, un plus grand nombre de nouveaux dossiers ont été ouverts pour les mois de septembre (131 dossiers), octobre (91 dossiers), janvier (137 dossiers), février (89 dossiers) et mars (106 dossiers). Le tableau 1 fait état de l'achalandage au bureau.

Tableau 1
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
PAR NATURE DE DOSSIER
2003-2004

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	21	33	54
JUILLET	6	15	21
AOÛT	20	30	50
SEPTEMBRE	60	71	131
OCTOBRE	48	43	91
NOVEMBRE	38	45	83
DÉCEMBRE	24	31	55
JANVIER	64	73	137
FÉVRIER	47	42	89
MARS	33	73	106
AVRIL	21	51	72
MAI	22	49	71
TOTAL	404	556	960

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 de l'Université 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. Ces dépliants sont aussi disponibles dans les présentoirs de l'Université.

Notre site web est accessible depuis le mois de septembre 2000. Cette année, il a reçu 10,079 visites contre 3,385 l'année précédente, soit 6,244 visites de plus. Le tableau 2 démontre l'évolution de la fréquentation du site depuis sa création. Le site 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 ^{er} juin 2001 au 31 mai 2002	2335
1 ^{er} juin 2002 au 31 mai 2003	3835
1 ^{er} juin 2003 au 31 mai 2004	10079

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. Au printemps, nous avons représenté l'UQAM au Congrès conjoint de «The Ombudsman Association» et de l'«University and College Ombuds Association», tenu à Tucson, Arizona. 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 à 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 2003-2004, 960 dossiers ont été ouverts, soit 192 dossiers de plus que pour l'année précédente. Il s'agit d'une augmentation de 20%.

▪ Nous avons traité 404 plaintes formelles, alors que nous en avons traité 191 l'année précédente, soit 213 plaintes de plus, pour une augmentation de 112%.

▪ 198 plaintes ont été jugées fondées. Les recommandations ayant pour objet de corriger une situation ont été généralement suivies ou sont en voie de l'être.

▪ 142 plaintes ont été évaluées comme non recevables et 57 comme non fondées.

▪ Des 960 demandes reçues, 556 sont des consultations, soit 57% des dossiers. L'année précédente, les 577 consultations représentaient 75% des dossiers.

▪ Les principaux sujets de demandes ont été:

- l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants (249 dossiers)
- les frais de scolarité - y compris les demandes de remboursement des primes du régime collectif de soins de santé et dentaires (192 dossiers)
- l'évaluation des études (127 dossiers)
- la réglementation (75 dossiers)
- les relations interpersonnelles (46 dossiers)
- l'admission (44 dossiers)
- la qualité de l'enseignement (40 dossiers)
- les relations de travail (35 dossiers)

▪ Avec 249 requêtes, l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants sont les sujets qui se sont révélés les plus problématiques. L'année dernière, il y eut 202 dossiers à ce chapitre.

▪ 143 dossiers relatifs à des demandes de remboursement des primes du régime collectif de soins de santé et dentaires ont été classés sous le chapitre perception des frais de scolarité qui compte 192 dossiers. Ce qui laisse 49 demandes relatives à la perception des frais de scolarité, comparativement à 35 pour l'année précédente.

▪ 696 dossiers (72%) proviennent des demandes d'étudiantes et d'étudiants. 676 requêtes ont été soumises par des étudiantes, des étudiants aux 3 cycles et 20 par des associations étudiantes.

▪ Les enseignantes, les enseignants (directions académiques, professeures, professeurs, chargés de cours, chargés de cours) ont soumis 65 demandes et représentent 7% de la clientèle. Tandis que les employées, les employés et les cadres représentent 4% de la clientèle avec 38 requêtes.

▪ Les «autres personnes», notamment des candidates, des candidats aux études, des parents d'étudiantes, d'étudiants, des personnes qui désirent conserver l'anonymat et celles qui ont postulé sans succès pour obtenir un poste à l'UQAM, ont soumis 161 requêtes, et constituent 17% de la clientèle.

2.2 Analyse

Notre site web a été consulté à 10,079 reprises. 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
2003-2004	142	57	198*	404**	556	960

* De ce nombre, il y a un recours collectif de comptabilisé - exercé par 158 étudiantes, étudiants

** De ce nombre, 7 plaintes sont encore en traitement

Quoiqu'en baisse de 21, le nombre de consultations demeure élevé, soit 556 contre 577 pour l'année précédente. Cependant, alors que pour l'année 2001-2002 les consultations représentaient 83% des dossiers et 75% pour l'année dernière, elles représentent pour le présent exercice 58% 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. L'année précédente a connu une augmentation de 48% des plaintes formelles, pour un total de 191 dossiers. Ce nombre est passé à 404 plaintes formelles pour cette année, soit 213 plaintes de plus, pour une augmentation de 112%. 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 404 plaintes déposées, 198 ont été jugées fondées et 57 non fondées. Le grand nombre de plaintes fondées s'explique en partie par l'importance de la problématique

posée par la gestion du régime collectif de soins de santé et dentaires pour cette année d'implantation; 122 des plaintes fondées sont reliées à cette question. Nous y reviendrons.

Le nombre de plaintes jugées irrecevables est également important, soit 142. 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 (556)	PLAINTES (404) *			TOTAL (960)
	NON RECEVABLES (142)	NON FONDÉES (57)	FONDÉES (198)**	

* De ce nombre, 7 plaintes sont encore en traitement

** De ce nombre, il y a un recours collectif de comptabilisé - exercé par 158 étudiantes, étudiants

Le tableau 5 présente les usagères et les usagers du bureau de l'ombudsman. On remarque que 72% proviennent des étudiantes et des étudiants incluant les 20 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 et désirant conserver l'anonymat et qui sont fort probablement des étudiantes et des étudiants.

Il y a 7% des demandes (65) qui originent des directions académiques, des professeures, des professeurs et des chargées de cours, chargés de cours. Les employées et les employés ainsi que les cadres ont soumis 38 demandes, soit 4% 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 plaintes formelles. Il s'agit plutôt de consultations relatives à la réglementation, aux pratiques administratives ainsi qu'à la prévention ou la gestion de litiges.

De plus, 161 requêtes (17%) 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 celles qui désirent conserver l'anonymat.

Tableau 5
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2003-2004

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	20
Cadres	22
Chargées et chargés de cours	12
Directions académiques	32
Employées et employés	16
Étudiantes et étudiants	676*
	(dont 40 étudiantes et étudiants internationaux) ¹
Professeures et professeurs	21
Autres personnes	161
TOTAL	960

* + 158, si l'on tient compte du recours collectif.

Bien qu'au fil du temps nous ayons légèrement modifié la terminologie et la méthode de classement, celles-ci sont essentiellement 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.

¹ 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	2	2	1	9	14
Admission	2	3	9	30	44
Aide financière	6	5	1	7	19
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	44	23	17	165	249
Évaluation des études	15	24	8	80	127
Infractions de nature académique	11	0	0	13	24
Motifs variés	5	4	4	42	55
Opinions diverses	3	0	1	19	23
Perception des frais	19	127*	11	35	192
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	14	2	0	17	40**
Réglementation	5	1	1	68	75
Relations de travail	1	1	2	31	35
Relations interpersonnelles	12	5	1	28	46
Stages	3	1	1	12	17
TOTAL	142	198	57	556	960

* De ce nombre, il y a un recours collectif de comptabilisé - exercé par 158 étudiantes, étudiants

** De ce nombre, 7 plaintes sont encore en traitement

Tableau 7
RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES CLIENTÈLES

Bureau de l'ombudsman

Sujets	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	10	3	0	1	14
Admission	22	5	0	17	44
Aide financière	9	2	1	7	19
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	176	17	6	50	249
Évaluation des études	94	11	5	17	127
Infraction de nature académique	20	1	0	3	24
Motifs variés	18	2	0	35	55
Opinions diverses	5	0	2	16	23
Perception des frais	143*	13	6	30	192
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	18	2	0	20	40**
Réglementation	21	10	4	40	75
Relations de travail	3	2	0	30	35
Relations interpersonnelles	15	3	3	25	46
Stages	13	0	2	2	17
TOTAL	567	71	29	293	960

* De ce nombre, il y a un recours collectif de comptabilisé - exercé par 158 étudiantes, étudiants

** De ce nombre. 7 plaintes sont encore en traitement

2.3 Principaux sujets traités

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

Comme pour l'année dernière, l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants arrivent en tête de liste en ce qui concerne le nombre de dossiers avec 249, soit 47 de plus que pour l'exercice précédent. De ce nombre, 165 sont des dossiers de consultations où il s'agit principalement d'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 et d'échanger avec les bonnes personnes. Or, 44 plaintes ont été jugées irrecevables parce que les requérantes, les requérants n'avaient pas exercé les recours prévus, comme pour la reconnaissance des acquis par exemple. Enfin, 17 plaintes ont été jugées non fondées et 23 comme fondées. Dans ces cas, toutes les recommandations et suggestions de l'ombudsman ont été suivies et les requérantes, les requérants ont pu poursuivre le cheminement dans leur programme d'études ou reprendre celui-ci. Les principales sous-rubriques sont les suivantes:

- le cheminement dans le programme
- les demandes de reconnaissance d'acquis
- les demandes d'annulation de cours
- l'exclusion d'un programme
- les difficultés de communication avec les représentantes, les représentants du programme
- les demandes de report d'examen ou de remise de travail
- la restriction à la poursuite des études

Les autres requêtes sont de natures diverses: tests de classement, statut de l'étudiante, de l'étudiant, permis de séjour, diplomation, baccalauréat par cumul, etc...

Voici deux exemples de plaintes courantes:

«...La semaine passée, jeudi le 25 septembre 2003, je me rends à mon cours offert à l'UQAM comme à l'habitude, et surprise, personne n'est dans la salle de classe. Je me dirige alors au bureau de mon professeur et celui-ci m'explique que le cours a été annulé ce matin.

Il est inconcevable que le directeur de programme décide de fermer un cours 14 jours après la date limite pour effectuer un changement à notre inscription. Présentement, il m'est impossible de redevenir étudiant à temps plein pour (1) bénéficier des prêts et bourses et autres privilèges d'étudier à temps plein, (2) cela retarde mon cheminement d'études ...»

Cette difficulté s'est résolue par l'inscription tardive à un autre cours du programme.

«... Je voulais tout simplement vous faire part du fait que notre inscription pour la session d'hiver débutait hier, que je me suis inscrite à compter de 13:00 p.m. et que la plupart des cours étaient déjà complets. Est-ce normal d'après vous? Nous avons 12 choix de cours offerts, et à 13:00 p.m., il ne restait plus que 4 possibilités. Je voudrais préciser que j'ai un enfant d'âge scolaire, donc je dois être présente les soirs pour les devoirs et n'ayant pas les moyens de payer quelqu'un pour l'aider, je suis un peu déçue de ne pas avoir le choix au niveau de l'horaire. Je comprendrais si les cours s'offraient seulement de soir, mais ce n'est pas le cas. À mon avis, il s'agit ici d'une mauvaise gestion et organisation ...»

2.3.2 La perception des frais de scolarité

L'année dernière, il y eut 35 dossiers classés sous cette rubrique, contre 192 pour le présent exercice. Au fil du temps, nous avons constaté une nette amélioration dans la gestion de la perception des frais de scolarité. Ceci n'est pas remis en question par les présentes statistiques. En effet, l'augmentation importante du nombre de dossiers est liée à la perception des cotisations des associations étudiantes en ce qui a trait aux primes du régime collectif de soins de santé et dentaires. Des 192 dossiers, 143 sont reliés à cette problématique.

Pour l'ensemble des dossiers de perception des frais, 35 sont des consultations, 19 des plaintes non recevables, 11 plaintes non fondées et 127 plaintes fondées. De ce nombre, pour la perception des primes du régime collectif de soins de santé et dentaires, nous retrouvons: 16 consultations, 4 plaintes non recevables, 1 plainte non fondée. Nous avons estimé que 122 plaintes étaient fondées. L'une de ces plaintes a été soumise par 158 étudiantes, étudiants.

Les requêtes que nous avons reçues sont avant tout relatives à la perception des primes, au manque d'information, à la procédure pour se retirer du régime d'assurance et à la facturation. En règle générale, la qualité et l'étendue de la couverture du régime n'ont pas été remises en question. C'est la mise en place de ce régime qui a posé problème. Pour plusieurs étudiantes, étudiants la situation se résume ainsi: «Les régimes d'assurances j'en profite...de force!» (Extrait d'un tract étudiant).

Ce régime a été adopté démocratiquement par 6 des 7 associations facultaires. Il est administré par l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASÉQ). L'ombudsman n'a

pas l'autorité pour traiter des requêtes qui s'adressent à ces organismes. Cependant, l'Université a participé à la mise en place de ce régime et c'est elle qui perçoit les primes d'assurance qui sont incluses dans les cotisations étudiantes. C'est également l'Université qui applique sa politique en cas de solde impayé. Ainsi, des étudiantes, des étudiants peuvent être dans l'impossibilité de s'inscrire ou de recevoir leur diplôme s'il y a un solde impayé... y compris les primes d'assurance non payées pour le régime collectif de soins de santé et dentaires qu'ils n'ont pas désiré.

Voici les principales questions qui ont été soulevées, à bon droit selon nous, par les étudiantes, les étudiants:

- 1) Les primes d'assurance n'apparaissent pas comme telles à la facture expédiée par l'Université. Elles sont incluses dans les frais pour associations étudiantes. En plus du manque de transparence évident, cela crée une confusion quant à la nature du paiement. Est-ce une prime d'assurance qui est acquittée ou une cotisation pour une association étudiante?
- 2) L'information n'a pas été suffisante. Plusieurs étudiantes et étudiants n'ont jamais reçu le feuillet d'information relatif au régime collectif de soins de santé et dentaires. De plus, ce feuillet a été confondu par beaucoup d'entre eux comme étant de la publicité. Les étudiantes et les étudiants qui se sont inscrits tardivement n'ont pas reçu l'information. Les nouveaux inscrits pour la session d'hiver 2004 n'ont reçu aucune information relative à ce régime avec leur facture.
- 3) C'est le principe de la cotisation universelle et la procédure de retrait qui ont soulevé le plus de mécontentements. L'étudiante, l'étudiant doit d'abord payer la

totalité des frais, puis faire des démarches auprès de l'ASÉQ pour se retirer du régime collectif de soins de santé et dentaires dans des délais courts et mal connus. Par la suite, l'étudiante, l'étudiant doit attendre le traitement de sa demande et le remboursement...L'insatisfaction à ce sujet fut très grande compte tenu du peu d'information qui a circulé à la session d'automne 2003 et à la session d'hiver 2004.

- 4) Les étudiantes, les étudiants qui se sont retirés du régime à l'automne 2003 se sont vu quand même facturer à l'hiver 2004 le 2/3 de la prime annuelle. Ils devaient donc payer un montant et soumettre à nouveau une demande de retrait et de remboursement...

Voici quelques extraits de plaintes représentatives:

«... Je prends le temps de vous écrire pour vous faire savoir mon mécontentement quant à la cotisation immédiate aux assurances dentaires et médicales des associations étudiantes. Je fais présentement un certificat et quand j'ai consulté mon relevé-facture en ligne j'ai été surpris de voir qu'il y avait deux contributions à des associations étudiantes. En cherchant davantage, j'ai pu enfin trouver que les frais d'association facultaire étaient une cotisation à une assurance dentaire et médicale facturée obligatoirement à tout étudiant qui s'inscrit à un cours.

Ceci me paraît scandaleux puisqu'a priori il est impossible de savoir s'il s'agit bien d'une assurance. De plus, je trouve cela indécent de devoir cotiser à une assurance sans qu'on tienne compte véritablement du type d'étudiant qui est en cause. Une partie des étudiants qui font des cours à temps partiel sont des travailleurs qui cherchent à parfaire leur formation et/ou

cherchent à développer leurs connaissances générales, mais ces gens n'ont pas besoin d'une assurance dentaire et médicale!!

Je comprends la nécessité d'une telle assurance pour les étudiants à temps complet, mais il me semble exagéré de la facturer à tous les étudiants quels qu'ils soient. Qu'arrive-t-il à un étudiant qui s'inscrit à des cours dans plus d'une faculté où chacune d'elle possède une telle assurance?

De plus, les périodes d'exemption sont courtes et ne laissent pas beaucoup de temps aux personnes concernées de pouvoir s'informer et révoquer leurs assurances le moment voulu, les inscriptions tardives ou les annulations de cours se font généralement en début de session et les relevés-factures ne sont reçus qu'à la fin du mois de janvier, soit à la moitié de la période de révocation des assurances.

Maintenant, je me vois dans l'obligation de déboursier une certaine somme que je n'avais pas prévue pour qu'ensuite on me retourne un chèque de remboursement. Ceci représente une perte de temps incroyable pour moi et pour les gestionnaires des assurances alors que le seul fait d'inclure le choix de cotiser ou non à ces fameuses assurances lors de l'inscription me paraît le moyen le plus simple de procéder. Il me semble que les termes «frais association facultaire» ne représentent pas vraiment ce que nous devons payer. Il serait plus juste d'utiliser le terme «assurance dentaire/médicale», ceci permettrait à tous de bien comprendre de quoi il s'agit lorsque vient le temps de payer...»

«... Bien que nous laissions à votre discrétion toutes modifications et/ou mesures que vous croirez nécessaires, nous tenons à vous mentionner les points suivants:

- 1) La communication de l'adhésion de tous les étudiants à cette police d'assurance a laissé à désirer, à savoir que ce qui a été reçu par les étudiants ressemblait à de la publicité et non à une lettre d'adhésion.

- 2) Le relevé d'inscription-facture manquait également de détails. On devrait y voir la date limite d'annulation de la police et un numéro de téléphone pour effectuer cette transaction.
- 3) L'annulation de la police d'assurance et le remboursement des frais qui y sont reliés ont été ardues et la collaboration du personnel, tant à l'ASÉQ qu'à l'UQAM, a été lamentable dans notre cas ...»

«... Je vous demande de considérer la présente comme une plainte officielle.

Dès le premier jour où je pouvais demander un remboursement des frais que j'avais eu à payer obligatoirement, l'assurance et l'association, j'avais fait parvenir une lettre par télécopieur, adressée aux coordonnées données au premier cours par monsieur «X» demandant un remboursement.

N'ayant pas de nouvelles depuis la dernière semaine de novembre, j'envoie un courriel à un monsieur «X», qui me répond qu'il n'a jamais reçu ma demande et que de toute façon on ne pouvait pas faire une demande de remboursement par télécopieur. Je lui réponds que quelqu'un aurait pu m'avertir que je ne pouvais pas faire de demande de cette façon et lui demande de me retourner les modalités de demande de remboursement afin que je puisse en reformuler une autre. Voilà que monsieur «X» me répond qu'il est trop tard, que la date limite était le 15 octobre.

Je trouve tout cela une forme d'arnaque que je n'apprécie pas du tout:

1. l'obligation de payer ces frais avec la facture des cours
2. l'obligation de demander un remboursement par la suite
3. au premier cours, on nous avait dit que nous pouvions envoyer notre demande, entre autres, par télécopieur (ou encore était-il écrit sur le document laissé à ce moment-là indiquant la procédure)

4. j'envoie une demande par télécopieur et personne ne m'informe que je ne peux procéder de cette façon-là
5. quand je m'informe pour connaître le moment du remboursement, on me dit qu'on n'a jamais reçu ma demande et qu'en plus, et seulement après plusieurs messages échangés, on m'informe que je ne pouvais pas faire la demande par télécopieur
6. après tout ça, je n'aurais qu'à ne rien dire et ne pas être remboursée???...»

«... En résumé, l'application de vos primes comporte plusieurs situations douteuses:

1. Si c'est un contrat d'un an, pourquoi n'avons-nous pas le montant total sur la facture du départ du contrat, celle du mois d'août? et avec un choix de modalité de paiement?
2. Je n'ai jamais été informé de cette assurance. Prouvez-moi que ma fille ou moi avons reçu votre pamphlet explicatif.
3. Je n'ai signé aucun formulaire d'assurance avec ASÉQ. Comment pouvez-vous m'obliger à un contrat annuel, automatiquement et sans mon accord?
4. J'ai déjà un plan d'assurance médicament avec le travail de mon mari. On ne peut pas m'obliger à prendre un 2^e plan pour rien.
5. Chez d'autres assureurs, il est possible d'annuler sa couverture d'assurance en tout temps, sans pénalité et sans contrat d'un an obligatoire. Pourquoi est-ce différent chez l'ASÉQ?
6. Si j'avais été mise au courant, j'aurais certainement répondu dans les plus brefs délais que cette assurance n'est pas requise pour moi et ma fille...»

«... Je suis étudiante à l'Université du Québec à Montréal depuis l'automne 2003. J'ai débuté ma session d'automne 2003 à l'Université de Sherbrooke (j'y suis restée environ une semaine) et pour des raisons de logistique, j'ai dû quitter l'Université de

Sherbrooke et demandé via une demande d'inscription tardive à être admise à l'Université du Québec à Montréal. J'ai donc débuté mes cours durant la deuxième semaine de septembre 2003.

J'ai reçu le relevé d'inscription-facture le 19 septembre 2003 et j'ai payé les droits de scolarité dès la réception de la facture. Entre-temps, j'ai réalisé que des frais d'assurance avaient été facturés sur le relevé et bien que j'étais un peu en retard, je suis allée voir mon association étudiante pour comprendre ce qu'il en était. Comme je me suis présentée la semaine suivant le 13 octobre 2003, ceux-ci m'ont répondu qu'il était trop tard et que je devrais demander une nouvelle dispense de ces frais un peu plus tard.

Je tiens à préciser que je suis totalement couverte par les assurances collectives de mes parents autant pour les médicaments que pour les frais dentaires. Comme le montant de 60\$ était relativement peu élevé, j'ai laissé la situation telle quelle.

J'ai communiqué dernièrement avec une personne du registrariat de l'UQAM pour vérifier si la lettre attestant la procédure à suivre sur le remboursement des frais d'assurance était incluse dans l'envoi du relevé d'inscription-facture du 19 septembre 2003 et on m'a confirmé qu'ils ne l'avaient pas incluse puisque cela faisait déjà deux fois qu'ils avaient transmis l'information aux étudiants (en juillet et en août 2003). Comme je n'étais pas à ce moment inscrite à l'UQAM, je n'ai donc pas pu recevoir l'information correctement.

J'ai reçu la facturation pour la session d'hiver 2004 et je suis retournée à mon association. Ils m'ont dit qu'ils ne savaient pas quoi faire pour annuler cette deuxième facturation au montant de 140.25\$. Ils m'ont confirmé que je devrais payer ces frais pour toute l'année. Si je n'étais pas satisfaite de cette décision, je devais me plaindre à la direction de l'Université ainsi qu'à l'ASÉQ, mais on semble avoir perdu le contrôle de la situation.

Nous, les étudiants, sommes pris dans ce problème et nous ne savons pas comment le régler.

Je considère avoir été lésée et je demande donc un remboursement de ces frais sur la base que la première fois que j'ai reçu la facture (19 septembre 2003) l'enveloppe mise au courrier n'incluait pas la procédure à suivre concernant la demande de remboursement de ces frais.

Je m'attends à ce que l'ASÉQ et l'UQAM me remboursent la totalité des frais que j'ai encourus pour une couverture d'assurance que j'avais déjà...»

«... Par la présente, je désire vous faire part de mon désaccord concernant le mode de facturation des frais de la nouvelle assurance collective gérée par l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASÉQ).

Je trouve cela inconcevable d'être obligée d'acquitter les frais du nouveau régime de soins de santé et dentaires même si j'ai fait une annulation à ce régime en janvier 2004. Après avoir contacté le Service des comptes aux étudiants, j'ai été informée que je devais acquitter le solde complet (incluant les frais pour le nouveau régime, soit 116.66\$ pour la session hiver) et que par la suite l'ASÉQ m'enverrait un chèque pour me rembourser. Il m'appert que cette procédure est frauduleuse puisque pendant quelques mois je serai pénalisée d'un montant de 116.66\$ pour un service que je ne désire pas. On m'a dit que si je déduisais le montant de 116.66\$ de mon solde, j'aurais une pénalité à payer pour retard sur la prochaine facture...

À mon avis, les frais pour ce nouveau régime devraient apparaître sur une facture différente du relevé d'inscription-facture puisque l'adhésion à ce régime est facultative. La facture pour le régime dans ce cas serait à payer seulement si l'étudiant désire bénéficier de ce régime. Pour ceux qui ne l'acquitteraient pas, il serait clair qu'ils ne bénéficieraient pas de celui-ci.

De plus, sur le relevé d'inscription-facture il n'est pas indiqué clairement dans la colonne «Transaction» que ce sont des frais pour le régime. Nous pouvons y lire: «Frais AGESSUQAM», mais ceux-ci englobent d'autres frais que le régime de soins de santé et dentaires. Nous devrions donc pouvoir distinguer facilement les frais pour le régime et les frais de cotisation pour l'association étudiante ou autres...

La procédure pour le paiement de ce nouveau régime est selon moi malhonnête et contrevient à la Loi sur la protection du consommateur...»

«... Tel que vous le savez, lors d'un référendum postal, les étudiants se sont prononcés en faveur de l'implantation d'un régime de soins de santé et dentaires de type universel. De ce fait, une somme de 78.83\$ est automatiquement ajoutée à ma facture. Sans compter un autre montant forfaitaire qui sera aussi ajouté sur ma facture de janvier 2004. J'ai donc communiqué avec l'administration de l'UQAM afin de les informer que je ne voulais pas bénéficier de ce régime d'assurance puisque je cotise déjà à un tel régime auprès de mon employeur. On m'a informée que j'avais l'obligation de payer ce montant et que l'UQAM ou l'assureur allait me créditer cette somme en octobre.

Vous comprendrez que je suis tout à fait en désaccord concernant cette façon de procéder.

En effet, je ne vois pas l'utilité de transmettre cette somme étant donné que je ne veux pas de cette assurance.

D'autant plus que je considère que je ne suis pas la seule étudiante à se retrouver dans cette situation. De ce fait, il est fort probable que durant des semaines, l'UQAM soit à même de réaliser un certain profit avec les intérêts accumulés avec ce surplus d'argent, et ce, pendant que moi j'attendrai impatiemment que l'on veuille bien me rembourser.

Ainsi, je considère qu'aucun étudiant ne devrait être contraint de payer cette somme lorsque celui-ci ne veut pas adhérer à ce régime d'assurance...»

«... Nous tenons à porter à votre attention une situation qui, selon nous, doit être modifiée pour le mieux-être de l'ensemble des étudiants de l'UQAM.

Lors de la réception du relevé d'inscription-facture émis par l'UQAM pour la session d'hiver 2004, nous avons découvert un montant de 135 dollars et 66 cents correspondant à des frais d'association facultaire. Après vérification auprès du service des comptes étudiants, nous apprenions qu'il s'agissait de frais pour une assurance collective négociée par nos associations facultaires respectives et que nous avons déjà payé un montant d'une soixantaine de dollars à la session précédente. Nous bénéficions déjà d'un excellent régime d'assurance avec le gouvernement fédéral puisque l'un d'entre nous est fonctionnaire. Aussi nous avons décidé d'annuler l'assurance collective de l'UQAM, chose qui, comme nous l'avons découvert, semble impossible...

Nos associations étudiantes respectives nous ont invités à contacter l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASÉQ). À son tour, l'ASÉQ nous a bien fait comprendre que nos associations étaient responsables des conditions du contrat d'assurance et que nous avons manqué la seule période de retrait, disponible avant le 15 octobre 2003. Nous avons alors demandé à l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personne la procédure à suivre pour obtenir l'annulation. Celle-ci nous a indiqué que nos associations avaient le pouvoir et, selon nous, le devoir d'obtenir des conditions plus flexibles pour l'annulation et qu'elles étaient en mesure de négocier une autre période de retrait. Vous comprendrez que nos associations n'ont pas démontré beaucoup d'entrain pour entreprendre ces démarches.

Nous sommes furieux du manque de transparence de ces organismes qui nous obligent à souscrire à ce régime d'assurance sous prétexte de démocratie...

Nous croyons que vous avez le pouvoir de régulariser cette situation afin que les étudiants puissent obtenir:

- Une seconde période de retrait plus longue et dont l'existence sera publicisée pour que les étudiants à temps partiel et à temps plein soient informés adéquatement;
- Un remboursement de tous les frais payés pour cette assurance aux sessions d'automne 2003 et hiver 2004 pour les étudiants qui désirent l'annulation de l'assurance;
- La création d'une facturation autonome pour ce service qui n'a rien à voir avec des activités facultaires ou d'études;
- Un changement de la description de ces frais afin qu'elle soit représentative du service...»

«...1. Le 16 décembre 2003, vous m'avez transmis une facture m'indiquant le paiement minimum requis de 620.45\$. Cette facture ne contenait pas de montant pour l'assurance collective.

2. J'ai payé le montant minimum requis et vous l'avez enregistré le 12 janvier 2004.
3. Compte tenu des informations à sa disposition, mon fils a tenté par internet et auprès de son association de faire annuler l'assurance collective qui serait inscrite au dossier.
4. On lui a répondu qu'il devait d'abord payer l'assurance. Or à ce moment, on ne pouvait payer l'assurance... j'en ignorais le montant.
5. Ce n'est que le 10 février que vous m'avez transmis une facture avec l'assurance inscrite en date du 10 février.

6. J'ai probablement reçu cette facture dans la semaine du 16 février.
7. J'ai payé cette facture le 23 février soit une semaine avant la date due mentionnée du 1^{er} mars 2004.
8. Au début de la semaine du 1^{er} mars, mon fils a voulu réclamer le remboursement de l'assurance payée dans mon paiement du 23 février.
9. On lui a répondu qu'il était hors délai et que les réclamations devaient être faites entre le 19 janvier et le 13 février. Or, durant cette période, **je ne connaissais pas le montant à payer. Je ne l'ai connu que dans la semaine du 16 février.**

Je trouve inacceptable la façon dont l'UQAM et les associations ont géré ce dossier et vous réclame le remboursement de 116.66\$ concernant ladite assurance. J'ai respecté tous les délais et règles et les comptes étudiants ont été acquittés même bien avant les délais mentionnés dans les factures.

Je n'ai pas l'intention de me faire arnaquer de la sorte et ose croire que vous prendrez les mesures pour me rembourser...»

«...Permettez-moi de vous dire à quel point je trouve votre façon de procéder déplorable!

Je suis assurée et ai dû payer pour une assurance que je n'ai jamais demandée. Aujourd'hui, c'est moi qui ai le poids de courir après vous autres pour avoir mon remboursement. Mettons que c'est pas fort!

Le 17 septembre j'ai reçu le courriel ci-joint me confirmant que ma couverture était annulée et que je recevrais un remboursement au maximum à la mi-novembre. À la mi-novembre, j'appelle votre service pour voir ce qui se passe et on me dit que les chèques seront postés le 17 novembre...

Aujourd'hui, on est le 26 novembre et toujours rien...!

Je trouve vraiment déplorable votre façon de faire qui m'oblige à payer pour quelque chose que je ne veux pas et à vous courir après pour me faire rembourser. Je demande un suivi sur la question et je veux avoir mon remboursement au plus vite! C'est beau d'être patient, mais je trouve qu'il y a des limites et qu'on peut maintenant parler d'abus de votre part!...»

RECOMMANDATIONS:

La décision de mettre en place ce régime collectif de soins de santé et dentaires relève des associations facultaires et l'administration du régime de l'ASÉQ. Nous comprenons également que les normes et les protocoles qui lient l'Université aux associations facultaires obligent l'Université à percevoir les cotisations étudiantes et à les verser aux associations.

Par ailleurs, l'UQAM doit assumer certaines responsabilités notamment quant à l'information à transmettre aux étudiantes, aux étudiants et quant à la facturation et à la perception des frais incluant les primes d'assurance. L'UQAM peut également intervenir, comme partenaire, auprès des associations étudiantes. Nous avons d'ailleurs constaté que l'information transmise aux étudiantes, aux étudiants, par l'Université, s'est significativement améliorée pour l'automne 2004.

À cet effet, nous croyons pertinent de faire les recommandations suivantes:

En ce qui concerne l'information, nous recommandons:

1) Que l'effort déployé pour améliorer l'information aux étudiantes, aux étudiants relative au régime collectif de soins de santé et dentaires, notamment quant à la procédure de retrait du régime, se poursuive.

En ce qui concerne le retrait du régime d'assurance, nous recommandons:

2) Que soit examinée la possibilité de simplifier le mode de désinscription au régime collectif de soins de santé et dentaires, notamment en étudiant la faisabilité de ne pas exiger le versement de la prime pour les étudiantes et les étudiants se prévalant du droit de retrait.

3) Que l'étudiante, l'étudiant qui s'est prévalu de son droit de retrait du régime au début d'une session ne soit plus facturé automatiquement pour les sessions subséquentes.

En ce qui a trait à la facturation, nous recommandons:

4) Que la facture des droits de scolarité et autres frais identifie clairement:
1° les montants dus à titre de primes d'assurance.
2° le montant total de la prime annuelle et la portion pour la session facturée.
3° une référence indiquant où l'étudiante, l'étudiant peut obtenir plus d'informations.

2.3.3 L'évaluation des études

Comme par les années passées, le nombre de requêtes demeure élevé quoique légèrement en hausse avec 127 dossiers contre 103 l'année dernière. Ceux-ci se répartissent comme suit: 80 dossiers de consultations, 13 plaintes non recevables, 8 plaintes non fondées et 24 plaintes fondées. L'essentiel des plaintes jugées non recevables consiste en des demandes de correction de notes qui nous ont été acheminées directement sans que l'étudiante, l'étudiant ait utilisé les recours appropriés, soit la modification de note et la révision.

Voici quelques exemples de plaintes fondées:

«... nous sommes le 25 mai, j'ai terminé mon baccalauréat cet hiver et j'attends toujours le résultat d'un de mes cours, car je dois remettre à mon employeur, la Commission scolaire «X», mon relevé de notes officiel avant le 30 mai 2004 pour l'obtention de ma permanence et de mon augmentation de salaire. Ils sont très stricts et ils m'assurent qu'ils ne pourront plus rien faire pour moi passé cette date.

Selon le département, l'enseignant n'a pas remis ses notes avant de quitter pour un voyage en Europe qui se terminera le 4 juin...»

«... Je vous écris, car je n'ai toujours pas reçu l'une de mes notes de la session d'hiver 2003. La session est terminée depuis maintenant 2 mois. Je lui ai écrit à deux reprises (la première fois, elle m'a répondu qu'elle n'avait pas terminé la correction des travaux). En passant, le dernier travail était celui le plus petit. J'ai également écrit directement à l'UQAM et je n'ai toujours pas eu de réponse.

Sur le site internet, la moyenne est inscrite pour ce cours, mais pas la note. Je trouve cela bien bizarre, car pour obtenir une moyenne, il faut avoir compilé tous les résultats du groupe. N'est-ce pas!?! J'ai essayé d'avoir mes notes par téléphone, par internet et par le logiciel de résultats. Rien.

Alors comme c'est bien spécifié dans le Règlement no 5, le professeur a 5 jours ouvrables pour remettre les résultats au Registrariat après la fin de la session. Je crois que la théorie n'est pas mise en pratique!!! Ça fait 2 mois, environ 40 jours ouvrables!!!

Alors pourriez-vous s.v.p. voir à ce que les choses rentrent dans l'ordre le plus tôt possible.

J'ai besoin de mon relevé de notes complet le plus vite possible, car j'ai une demande de remboursement à faire auprès de mon employeur...»

Voici une requête adressée directement au professeur qui est restée lettre morte et qui a été acheminée à notre bureau:

«... Vous savez quoi??? Nous, les étudiants, avons des délais pour remettre les travaux. Chose que je respecte toujours. Étant donné la situation actuelle, je vois que c'est une tout autre affaire pour ce qui a trait aux professeurs, plus précisément VOUS.

Votre attitude n'est pas très sérieuse et pas très professionnelle.

Ce n'est pas compliqué ce que je demande: je veux récupérer (à tout prix!) mon travail de fin de session. Cela fait plus de 7 mois que la session est terminée...

Je vous ai contacté à plusieurs reprises et vous n'avez toujours pas tenu votre parole.

S.V.P., pour l'énième fois, pouvez-vous aller porter mon travail au département et m'envoyer un message quand ce sera fait.

Je ne serai pas obligée de me déplacer jusqu'à l'UQAM pour rien (avec mon bébé de 3 mois)...»

Nous avons eu à traiter une plainte relative aux difficultés rencontrées dans un groupe-cours pour l'établissement de l'entente d'évaluation (art. 6.9.2 du Règlement des études de 1^{er} cycle).

Quatre groupes sur huit du même cours sont sous la responsabilité d'un professeur. Trois ententes d'évaluation identiques sont intervenues dans trois groupes. Les étudiantes, les étudiants du quatrième groupe-cours rejettent l'entente intervenue dans les trois autres groupes-cours. Est-ce que le professeur peut imposer l'entente intervenue avec les autres groupes-cours en se référant au 3^e paragraphe de l'article 6.9.2 du Règlement 5?

«Cette entente doit respecter les modalités et échéances déjà établies, lorsque s'effectue une évaluation commune à plusieurs groupes d'un même cours.» (nos soulignés)

Il s'agissait d'interpréter l'expression «évaluation commune à plusieurs groupes d'un même cours». Malheureusement, l'article 6 du Règlement n'est pas explicite quant à l'expression «évaluation commune». Deux thèses s'affrontaient.

Le professeur soutient qu'il y a évaluation commune puisque dans les quatre groupes-cours sous sa responsabilité, les modalités d'évaluation devraient être les mêmes. Le quatrième groupe devait donc se soumettre aux ententes d'évaluation déterminées dans les trois autres groupes-cours. L'argument fondamental au soutien de cette interprétation est l'équité entre les divers groupes-cours. Les étudiantes, les étudiants des quatre groupes-cours sont donc évalués selon les mêmes modalités. Cette approche permet une évaluation plus juste par le professeur responsable de ces quatre groupes-cours. Pour le professeur, l'évaluation des étudiantes, des étudiants sera d'autant facilitée.

Pour la plaignante, l'évaluation doit se faire dans le cadre d'une évaluation commune à tous les groupes d'un même cours et non seulement aux groupes-cours d'un même professeur. Ce qui n'est pas le cas ici. Deux professeurs sont respectivement responsables de quatre groupes-cours et il n'y a pas d'évaluation commune à l'ensemble des huit groupes-cours (un examen commun par exemple).

Tout en reconnaissant que les deux interprétations de l'expression «évaluation commune» n'étaient pas sans fondement, nous avons retenu la thèse de la plaignante.

La lecture de l'article 6.9.6 du Règlement 5 nous enseigne que l'entente d'évaluation intervient au sein de chacun des groupes-cours. Il en va de même pour la modification de cette entente. C'est un principe fondamental et original à l'Université. L'exception à ce principe doit donc être interprétée strictement. Ainsi, ce n'est pas à l'initiative du professeur responsable de plus d'un groupe d'un même cours, d'appliquer la notion d'évaluation commune. Il nous semble que l'enseignant ne peut ainsi imposer à un groupe-

cours l'entente d'évaluation intervenue dans d'autres groupes-cours. Ceci nous apparaît contraire sinon à la lettre du moins à l'esprit de l'article 6.9.

Nous avons donc conclu que «l'évaluation commune» devrait être celle commune à tous les groupes-cours d'un même sigle. Cette évaluation commune devrait lier les étudiantes, les étudiants et les enseignantes, les enseignants de tous les groupes-cours, d'un même sigle, d'une même session. L'équité entre les étudiantes, les étudiants de tous les groupes d'un cours serait ainsi assurée et non seulement pour ceux qui sont dans les groupes d'une même professeure, d'un même professeur.

En tenant compte de ce qui précède, nous recommandons:

5) Que soit précisée la définition de l'évaluation commune prévue à l'article 6.9.6 du Règlement des études de 1^{er} cycle afin que cette évaluation lie les étudiantes, les étudiants et les enseignantes, les enseignants de tous les groupes-cours d'un même sigle à l'intérieur d'une même session.

2.3.4 La réglementation

Nous avons traité 75 demandes à ce chapitre. Pour la grande majorité des cas, il s'agit de demandes d'information relatives à l'interprétation des règlements et autres normes applicables à l'Université. La plainte fondée est relative à l'application de la politique concernant l'interdiction de l'usage du tabac à l'UQAM.

2.3.5 Les relations interpersonnelles

Le nombre de dossiers traités à ce chapitre est relativement stable, soit 46 contre 43 l'année précédente. Il y eut 28 consultations, 12 plaintes non recevables, 1 plainte non fondée et 5 plaintes fondées.

Les objets des plaintes fondées sont: des propos discriminatoires relatifs à l'origine ethnique proférés par courriel, les difficultés rencontrées par une personne transsexuelle, des incidents à connotations raciales et une plainte relative à l'intégration d'une personne handicapée.

Nous avons traité à quelques occasions dans nos rapports annuels de questions d'intégration. Nous désirons saluer ici l'initiative des Services à la vie étudiante de mettre en œuvre la semaine interculturelle tenue à l'UQAM du 15 au 20 mars 2004. Des activités de cette nature ne peuvent que favoriser l'amélioration de la qualité des rapports humains. L'UQAM voulait au cours de cette semaine se transformer en «village global», souhaitons qu'on y revienne!

Le traitement d'une plainte déposée par une étudiante handicapée nous a révélé certaines lacunes. Cette étudiante, qui a fait face à l'exclusion de son programme, nous a incité à trouver quels étaient les droits et obligations de l'étudiante et de l'Université. En dehors de la Charte des droits et libertés du Québec, nous avons eu peine à trouver une politique interne. Or, il en existe une intitulée: La Politique d'intégration des étudiantes handicapées et des étudiants handicapés. Le document est daté du 22 mai 1987 et signé vice-rectorat à l'administration finance et vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche. Malheureusement, ce document n'apparaît pas sur le

site de l'Université ni dans le recueil des politiques. Il nous semble qu'un pas important vers l'intégration de ces personnes consiste à avoir une politique qui, non seulement édicte les droits et responsabilités, mais également informe et sensibilise. Pour cela elle doit être connue.

La lecture des politiques d'autres universités nous amène à conclure que la nôtre mériterait d'être mise à jour et «réanimée». Notre politique prévoit, entre autres, la création d'un comité qui a pour mandat la réalisation des plans d'intervention. Ce comité est inactif depuis plusieurs années, ainsi nous recommandons:

6) Que l'Université informe la communauté de l'existence et du contenu de la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés. Celle-ci devrait apparaître dans le recueil des politiques et sur le site de l'Université.

7) Que la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés soit mise à jour.

8) Que le comité prévu à la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés pour la réalisation des plans d'intervention, soit mis sur pied.

2.3.6 La qualité de l'enseignement

Nous avons 40 requêtes qui ont été déposées à ce chapitre. Il y a eu 17 dossiers et consultations. Ici, généralement les étudiantes, les étudiants s'informent de leurs droits, nous font part de leurs doléances et s'informent des moyens et des lieux où ils peuvent faire valoir leurs opinions. De plus, 14 plaintes ont été évaluées comme non recevables parce qu'elles n'avaient pas fait l'objet d'échange avec l'enseignante,

l'enseignant et les directions des départements et des programmes. Une plainte a été évaluée comme fondée: il s'agit d'une plainte collective présentée par des étudiantes, des étudiants d'un groupe-cours d'un Centre d'études. Les étudiantes, les étudiants nous ont démontré une situation exceptionnelle qui ne favorisait pas l'apprentissage et le succès dans les études. Notre recommandation a été d'offrir la reprise du cours à ceux et celles qui le désiraient, sans frais. Cette recommandation a été reçue positivement et nos informations sont à l'effet que la presque totalité des étudiantes, des étudiants a profité de cette possibilité.

2.4 Les recommandations

2.4.1 Sommaire des recommandations

- 1) Que l'effort déployé pour améliorer l'information aux étudiantes, aux étudiants relative au régime collectif de soins de santé et dentaires, notamment quant à la procédure de retrait du régime, se poursuive.
- 2) Que soit examinée la possibilité de simplifier le mode de désinscription au régime collectif de soins de santé et dentaires, notamment en étudiant la faisabilité de ne pas exiger le versement de la prime pour les étudiantes et les étudiants se prévalant du droit de retrait.
- 3) Que l'étudiante, l'étudiant qui s'est prévalu de son droit de retrait du régime au début d'une session ne soit plus facturé automatiquement pour les sessions subséquentes.
- 4) Que la facture des droits de scolarité et autres frais identifie clairement:
 - 1° les montants dus à titre de primes d'assurance.
 - 2° le montant total de la prime annuelle et la portion pour la session facturée.
 - 3° une référence indiquant où l'étudiante, l'étudiant peut obtenir plus d'informations.
- 5) Que soit précisée la définition de l'évaluation commune prévue à l'article 6.9.6 du Règlement des études de 1^{er} cycle afin que cette évaluation lie les étudiantes, les étudiants et les enseignantes, les enseignants de tous les groupes-cours d'un même sigle à l'intérieur d'une même session.
- 6) Que l'Université informe la communauté de l'existence et du contenu de la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés. Celle-ci devrait apparaître dans le recueil des politiques et sur le site de l'Université.
- 7) Que la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés soit mise à jour.
- 8) Que le comité prévu à la Politique d'intégration des étudiantes handicapées, des étudiants handicapés pour la réalisation des plans d'intervention, soit mis sur pied.

3. Conclusion

Nous avons rendu compte des activités au bureau de l'ombudsman. Cette année a connu un nombre record de requêtes de natures diverses et de plaintes formelles. Elle a été l'année de la mise en place du régime collectif de soins de santé et dentaires par des associations facultaires. L'UQAM, bien que n'étant pas l'administratrice de ce régime, a connu sa part de responsabilités relativement à l'information transmise aux étudiantes, aux étudiants, la facturation et les conséquences du non-paiement des primes. Cette année d'implantation a été difficile pour plusieurs étudiantes, plusieurs étudiants, pour les employées et employés du registrariat et du Service des comptes étudiants ainsi qu'au bureau de l'ombudsman. Les demandes des étudiantes, des étudiants étaient pressantes, souvent à juste titre...nos réponses n'étaient pas toujours satisfaisantes. Bien qu'il y ait place à amélioration, nous avons constaté que l'information relative à ce régime a été plus efficace cet automne. De ce fait, le nombre de demandes à notre bureau a déjà diminué.

À nouveau, nous soulignons que le rapport de l'ombudsman ne peut pas être lu comme le reflet de l'état de l'UQAM. Notre fonction est de recevoir les plaintes des membres de la communauté universitaire. Les personnes qui nous consultent ou qui déposent des plaintes ne font pas état de la qualité de l'enseignement et de la recherche ni des innovations de notre Université. Elles nous font part plutôt des difficultés qu'elles perçoivent, des injustices et des iniquités qu'elles ont ressenties. La prise en compte de ce côté des choses nous semble essentielle à la réalisation de la mission de l'Université.

Nous ne pouvons clore ce rapport annuel sans remercier les personnes qui ont collaboré avec nous. Sans elles, la résolution des problèmes qui nous sont présentés serait impossible.

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.