

# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Université du Québec à Montréal

## **RAPPORT ANNUEL 2004-2005**

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 12 octobre 2005

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 2004 au 31 mai 2005, tel que le prévoit le Règlement sur l'ombudsman.

Ce rapport rend compte des activités du bureau de l'ombudsman et des dossiers traités.

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> .....	7
1.1 Le mandat .....	7
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau .....	9
1.3 La stratégie publicitaire .....	11
1.4 Les autres activités .....	12
<b>Partie 2: Les plaintes et consultations</b> .....	13
2.1 Les faits saillants .....	13
2.2 Les statistiques: analyse et réflexion .....	15
2.3 Les principaux sujets traités .....	22
2.3.1 La «grève» étudiante .....	22
2.3.2 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants .....	23
2.3.3 L'évaluation des études .....	24
2.3.4 La perception des frais de scolarité .....	25
2.3.5 La réglementation .....	26
2.3.6 Les relations interpersonnelles.....	26
<b>3. Conclusion</b> .....	28
 <u>Annexes</u>	
Annexe 1 - Mandat de l'ombudsman .....	29
Annexe 2 - Dépliant .....	31
Annexe 3 - Définition des termes pour la classification des requêtes .....	33
 <u>Tableaux</u>	
Tableau 1 - Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier .....	10
Tableau 2 - Visites du site web.....	12
Tableau 3 - Aperçu des statistiques colligées depuis 1973.....	16
Tableau 4 - Nature des demandes .....	19
Tableau 5 - Les usagères et les usagers 2004-2005.....	20
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations.....	21
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations selon les clientèles.....	22

«La première étape dans l'évolution de l'éthique est le sentiment de solidarité humaine»

*Albert Schweitzer*

## 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<sup>er</sup> juin 2004 au 31 mai 2005. 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 l'exercice de 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 plus particulièrement retenu notre attention, soit:

- 2.3.1 La «grève» étudiante
- 2.3.2 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants
- 2.3.3 L'évaluation des études
- 2.3.4 La perception des frais de scolarité
- 2.3.5 La réglementation
- 2.3.6 Les relations interpersonnelles

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 universitaire. L'évaluation des plaintes se fait conformément à la loi et 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. Il faut reconnaître cependant que certaines personnes sont plus enclines à perpétuer une situation conflictuelle, à s'en nourrir, qu'à la régler; ainsi même un médiateur d'expérience peut se voir confronter à de nombreux obstacles au cours de la démarche de résolution d'un conflit.

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.

Certains opposent la notion d'équité au droit à l'égalité de tous devant la loi et à la rigueur. Ces personnes hésitent à modifier les décisions qu'elles ont prises sur la base de l'équité. La Protectrice du citoyen du Québec traite ainsi de cette problématique:

«Un concept fondamental: l'équité... Ce concept fait parfois peur, car il est plus complexe à appliquer que celui de la simple légalité.

L'équité nous évite de prendre des décisions ou de poser des gestes qui, bien que légaux, sont déraisonnables en ce sens qu'ils heurtent le bon sens et provoquent une réaction instinctive de rejet lorsque l'on considère l'étendue des conséquences malheureuses qu'ils entraînent. Parfois même,

l'application trop stricte de la norme va jusqu'à nier la volonté du législateur.

Par expérience, je sais que plusieurs sont hésitants à mettre en pratique cette notion d'équité: on croit, à tort, qu'elle nie le principe de l'égalité de tous devant la loi. Tel n'est pourtant pas le cas. L'égalité n'est pas synonyme d'uniformité. En tenant compte de circonstances exceptionnelles et des conséquences disproportionnées que certaines décisions pourraient avoir pour certaines personnes, particulièrement lorsqu'elles sont fragiles et vulnérables, l'Administration ne contrevient pas au principe d'égalité. Bien au contraire, elle contribue à mieux atteindre le but visé par la loi, le règlement ou le programme. Des situations différentes doivent être traitées différemment. Comme l'exception confirme la règle, l'équité confirme la loi en la complétant. C'est lorsque vient le temps de décider «en équité» que les responsables sont les plus justifiés de se poser la question: «Et si c'était moi?». Cette interrogation permet au décideur de se placer dans une autre perspective, d'être ouvert, sans pour autant cesser d'être objectif. Équité et objectivité peuvent cohabiter et donner d'excellents résultats»<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Le Protecteur du citoyen, rapport annuel 2004-2005, p. 12.

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.

L'achalandage au bureau de l'ombudsman s'est somme toute assez bien réparti tout au long de l'année à l'exception du mois de juillet où nous n'avons pas reçu de nouvelle demande et du mois de janvier où nous en avons reçues 109. Le tableau 1 fait état de l'achalandage au bureau pour cette année.

**Tableau 1**  
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
PAR NATURE DE DOSSIER  
2004-2005

Bureau de l'ombudsman

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	21	36	57
JUILLET	0	0	0
AOÛT	39	29	68
SEPTEMBRE	19	49	68
OCTOBRE	11	41	52
NOVEMBRE	19	54	73
DÉCEMBRE	9	63	72
JANVIER	26	83	109
FÉVRIER	13	43	56
MARS	18	62	80
AVRIL	22	54	76
MAI	16	46	62
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>560</b>	<b>773</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 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 14,424 visites contre 10,079 l'année précédente, soit 4,345 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 les 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 <sup>er</sup> juin 2003 au 31 mai 2004	10079
1 <sup>er</sup> juin 2004 au 31 mai 2005	14424

#### 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 mois de mai, nous avons représenté l'UQAM à la conférence annuelle de l'ENOHE, European Network of Ombudsman in Higher Education, qui s'est tenue à Vienne. 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 2004-2005, 773 dossiers ont été ouverts.
- L'année précédente, année d'exception, nous avons traité 960 dossiers. Il faut préciser qu'un très grand nombre de requêtes étaient relatives à l'introduction du régime collectif de soins de santé et dentaires.
- L'information transmise aux étudiantes et aux étudiants concernant le régime collectif de soins de santé et dentaires et l'élimination de certains irritants ont fait en sorte que la situation s'est nettement améliorée, et nous avons traité sous ce chapitre 44 requêtes contre les 143 de l'année précédente.
- Nous avons reçu 213 plaintes formelles.
- 73 plaintes ont été jugées fondées. Les recommandations ayant pour objet de corriger une situation ont toutes été suivies.
- 110 plaintes ont été évaluées comme non recevables et 30 comme non fondées. Dans ces cas, l'ombudsman a informé les plaignantes, les plaignants des raisons de son refus de poursuivre son intervention.

▪ Des 773 demandes reçues, 560 sont des consultations, soit 72% de l'ensemble des dossiers. L'année dernière, les consultations ne représentaient que 57% des dossiers. Nous sommes revenus aux proportions observées au cours des dernières années. L'année dernière étant une exception également à ce chapitre.

▪ Les principaux sujets de demandes ont été:

- l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants (218 dossiers)
- l'évaluation des études (98 dossiers)
- la perception des frais de scolarité (78 dossiers)
- la réglementation (74 dossiers)
- les relations interpersonnelles (47 dossiers)
- les activités étudiantes (40 dossiers) dont 31 dossiers relatifs à la «grève» étudiante
- l'admission (39 dossiers)
- les infractions de nature académique (35 dossiers)

▪ Soulignons qu'au chapitre de la qualité de l'enseignement nous avons traité, l'année précédente, 40 dossiers contre 23 cette année.

▪ Avec 218 requêtes, l'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants sont les sujets qui se sont révélés les plus problématiques. L'année précédente, il y eut 249 requêtes à ce chapitre.

▪ 529 dossiers (68%) proviennent des demandes des étudiantes, des étudiants. On dénombre 500 requêtes soumises par des étudiantes, des étudiants aux 3 cycles et 29 par des représentantes, des représentants des associations étudiantes.

▪ Les enseignantes, les enseignants (directions académiques, professeures, professeurs, chargés de cours, chargés de cours) ont soumis 60 demandes et représentent 8% des

usagers du bureau. Tandis que les employées, les employés et les cadres représentent 4% des usagers avec 30 requêtes.

▪ Les «autres personnes», notamment des candidates, des candidats aux études (refus d'admission), des parents d'étudiantes, d'étudiants, des personnes qui désirent conserver l'anonymat et des personnes qui ont postulé sans succès pour obtenir un poste à l'UQAM, ont soumis 154 requêtes représentant 20% des usagers.

## 2.2 Analyse

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
2004-2005	110	30	73	213	560	773

L'année dernière le nombre de consultations était élevé, soit 556, cependant la proportion de ces dossiers par rapport à l'ensemble se situait à 56% contre 83% et 75% pour les deux années précédentes. Cette année avec 560 dossiers, les consultations représentent 72% de l'ensemble des dossiers traités ainsi la tendance observée au cours des dernières années, soit qu'une proportion significative des dossiers sont des consultations, se confirme à nouveau.

Les personnes consultent l'ombudsman pour obtenir de l'information relative à l'organisation de l'UQAM, l'identification des personnes responsables, pour connaître l'existence et le contenu d'une norme universitaire (règlement, politique, procédure, etc...). D'autres sollicitent des opinions et des conseils. La nature de ces demandes est très variée. Plusieurs étudiantes, plusieurs étudiants consultent l'ombudsman avant de déposer formellement une plainte. Ce qui permet de régler à l'amiable un bon nombre de requêtes. Des enseignantes, des enseignants, des directeurs, des directrices de programme nous consultent préalablement à la prise de décisions, surtout quant celles-ci entraînent des conséquences importantes dans le cheminement académique des étudiantes, des étudiants. Nous continuons de favoriser cette approche préventive qui est efficace et satisfait généralement les parties.

Cette année, nous avons reçu 213 plaintes formelles. La gestion de ces requêtes est exigeante. Elle suppose une enquête, notamment la recherche et l'étude de la documentation pertinente, des rencontres, l'évaluation du bien-fondé de la demande et la rédaction d'une décision. Lorsque l'ombudsman estime qu'une plainte est irrecevable ou non fondée, il motive sa décision et l'explique à la plaignante, au plaignant. Une plainte jugée fondée est également motivée et si cela est opportun, une recommandation est rédigée afin que la situation soit corrigée. Par la suite,

l'ombudsman assure le suivi de sa recommandation, tel que le stipule le Règlement sur l'ombudsman. Pour paraphraser ce Règlement, l'expérience du traitement des plaintes exige, à toutes les étapes, «beaucoup d'égards et de force de persuasion».

Des 213 plaintes, 70 ont été jugées fondées et 30 non fondées. Le nombre de plaintes jugées irrecevables demeure, année après année, élevé. Cette année, 110 plaintes ont connu ce sort. Certaines de ces requêtes ont été soumises par des personnes n'ayant aucun lien avec l'Université. Par exemple, un citoyen dépose une plainte à notre bureau qui dénonce les propos tenus par un professeur de l'UQAM lors d'une interview télévisée. D'autres voulaient attaquer des décisions qui n'émanaient pas de l'UQAM; une décision du ministère de l'Éducation, par exemple. Enfin, dans plusieurs cas, 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. À titre d'exemple, un étudiant qui conteste son exclusion du programme, pour une infraction de nature académique, dépose une plainte à notre bureau sans avoir exercé le recours en appel prévu au Règlement 18 sur les infractions de nature académique. Un autre qui estime avoir été mal évalué et avoir obtenu une note insatisfaisante présente une requête à l'ombudsman avant d'avoir exercé le recours en révision de note prévu au Règlement 5 sur les études de premier cycle.

La personne qui sollicite notre intervention doit avoir fait des démarches pour tenter de régler son problème et elle doit avoir épuisé les recours que lui offre la réglementation de l'Université.

Tableau 4  
NATURE DES DEMANDES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (560)	PLAINTES (213)			TOTAL (773)
	NON RECEVABLES (110)	NON FONDÉES (30)	FONDÉES (73)	

Le tableau 5 présente les usagères et les usagers du bureau de l'ombudsman. On remarque que 68% proviennent des étudiantes et des étudiants incluant les 29 demandes de représentants 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 8% des demandes, soit 60 qui originent de professeures, de professeurs qui occupent des postes de 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 30 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 à la gestion de litiges.

De plus, 154 requêtes, soit 20% de l'ensemble, ont été déposées par «d'autres personnes». On y retrouve notamment 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 2004-2005

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	29
Cadres	8
Chargées et chargés de cours	6
Directions académiques	27
Employées et employés	22
Étudiantes et étudiants	500 (dont 32 étudiantes et étudiants internationaux) <sup>2</sup>
Professeures et professeurs	27
Autres personnes	154
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>

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.

<sup>2</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	7	1	0	32	40
Admission	6	0	5	28	39
Aide financière	6	1	0	14	21
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	39	13	12	154	218
Évaluation des études	5	10	6	77	98
Infractions de nature académique	3	0	3	29	35
Motifs variés	2	4	0	41	47
Opinions diverses	0	1	0	14	15
Perception des frais	13	35	4	26	78
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	10	0	0	13	23
Réglementation	8	3	0	63	74
Relations de travail	2	0	0	20	22
Relations interpersonnelles	9	2	0	36	47
Stages	0	3	0	13	16
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>73</b>	<b>30</b>	<b>560</b>	<b>773</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	19	5	0	16	40
Admission	20	2	0	17	39
Aide financière	9	5	1	6	21
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	137	15	2	64	218
Évaluation des études	79	12	3	4	98
Infractions de nature académique	28	2	2	3	35
Motifs variés	13	0	0	34	47
Opinions diverses	3	1	0	11	15
Perception des frais	54	13	0	11	78
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	12	3	3	5	23
Réglementation	16	6	4	48	74
Relations de travail	3	2	0	17	22
Relations interpersonnelles	9	3	3	32	47
Stages	13	0	0	3	16
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>69</b>	<b>18</b>	<b>271</b>	<b>773</b>

## 2.3 Principaux sujets traités

### 2.3.1 La «grève» étudiante

Les revendications étudiantes pour l'amélioration du financement des études postsecondaires et pour le système de prêts et bourses ont marqué cette année académique. À la session d'hiver 2005, les assemblées générales étudiantes votèrent pour la «grève». À la reprise des cours, il a fallu mettre en place des mesures de récupération. La période de la «grève» fut assez longue et on pouvait anticiper plusieurs litiges. Cependant, des instructions précises furent communiquées pour que dans chacun des groupes-cours des ententes interviennent. Les conflits devaient se résoudre au

niveau des facultés. À notre connaissance, les règles et les mécanismes mis en place, et les lieux pour résoudre les problèmes étant bien identifiés, la majorité des litiges ont été résolus par les facultés. Conséquemment, il y a eu somme toute beaucoup moins de requêtes déposées au bureau de l'ombudsman que ce que nous avons anticipé. En effet, au chapitre de la «grève» étudiante et des mesures de récupération, seulement 31 demandes furent acheminées à notre bureau, soit 1 plainte fondée, 7 plaintes non recevables et 23 dossiers de consultation.

### **2.3.2 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants**

L'encadrement et les services aux étudiantes, aux étudiants arrivent en tête de liste en ce qui concerne le nombre de dossiers avec 218 requêtes. Il y a une légère amélioration par rapport à l'exercice précédent où, à ce chapitre, 249 dossiers avaient été ouverts. De ce nombre, 154 sont des dossiers de consultation 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. Par ailleurs, 39 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, 12 plaintes ont été jugées non fondées et 13 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:

- l'inscription à un cours, choix de cours (banque de cours)
- le cheminement dans le programme (exemple: descripteur du programme, cours préalables, séquences des cours, gestion du dossier de l'étudiante, de l'étudiant, ...)
- 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 la date de remise d'un travail
- la restriction à la poursuite des études

### **2.3.3 L'évaluation des études**

Comme par les années passées, le nombre de requêtes demeure élevé, quoique légèrement en baisse avec 98 dossiers contre 127 l'année dernière. Ceux-ci se répartissent comme suit: 77 dossiers de consultation, 5 plaintes non recevables, 6 plaintes non fondées et 10 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 et la révision de note, tel que le prévoit le Règlement 5 sur les études de premier cycle et le Règlement 8 sur les études de deuxième et troisième cycles.

Les principales sous-rubriques sont les suivantes:

- la contestation de note
- le retard dans la remise des notes et les délais pour l'évaluation de mémoires et de thèses
- la contestation de la décision du comité de révision de note
- l'accès aux travaux et aux examens corrigés

#### **2.3.4 La perception des frais de scolarité**

L'année dernière, il y a eu 192 dossiers classés sous cette rubrique, contre 78 pour le présent exercice. Rappelons-nous que 143 requêtes étaient relatives à la perception des cotisations des associations étudiantes en ce qui a trait aux primes du régime collectif de soins de santé et de soins dentaires, sur ce point nous avons reçu 44 demandes cette année. Plusieurs des recommandations que vous avons soumises dans notre rapport annuel ont été suivies. La situation s'est nettement améliorée.

La principale problématique soulevée par les 44 demandes de cette année est à l'effet que l'étudiante, l'étudiant qui se retire du régime doit reprendre la procédure de retrait à chacune des sessions. Nous avons recommandé: «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». Nous sommes informés que les moyens informatiques, pour permettre une seule demande de retrait, sont mis en place à compter du trimestre d'automne 2005.

Les dossiers relatifs à la perception des frais de scolarité se répartissent ainsi: 13 plaintes non recevables, 4 plaintes non fondées, 35 plaintes fondées et 26 dossiers de consultation. Outre, la perception des cotisations pour le régime collectif de soins de santé et de soins dentaires, les principaux sujets traités sont: les frais supplémentaires pour les étudiantes, les étudiants canadiens non résidents du Québec, la contestation de la facturation et le recouvrement, les demandes de remboursement de la cotisation étudiante.

### **2.3.5 La réglementation**

Nous avons ouvert 74 dossiers à ce chapitre. Comme par les années passées, dans la majorité des cas, il s'agit de demandes d'information relatives à l'interprétation des règlements et autres normes applicables à l'Université.

Nous avons traité 63 demandes de consultation, 11 plaintes formelles ont été déposées, 8 d'entre elles ont été jugées irrecevables et 3 ont été jugées fondées. Les plaintes faisaient référence aux normes universitaires suivantes: le Règlement sur la confidentialité des dossiers nominatifs, la Politique sur l'évaluation des enseignements, la Politique sur la probité en recherche et la Politique d'agrément des groupes étudiants.

### **2.3.6 Les relations interpersonnelles**

Le nombre de dossiers traités à ce chapitre est relativement stable, soit 47 pour cette année contre 46 l'année dernière et 43 l'année précédente. Il y eut 36 consultations, 9 plaintes non recevables et 3 plaintes fondées.

Les principaux sujets traités sont: les rapports interpersonnels qui font l'objet de différends, la discrimination et les diverses formes de harcèlement. La mise en place par l'Université d'une politique contre le harcèlement psychologique (Politique 42), contribuera sans doute à améliorer le climat parfois très tendu entre des personnes. Le premier énoncé de principes de cette politique se lit ainsi: «L'UQAM veille à ce qu'aucune forme de harcèlement psychologique ne soit tolérée, qu'elle qu'en soit la source».

Nous avons constaté une diminution significative des requêtes déposées au chapitre de la qualité de l'enseignement et à l'encadrement académique. En effet, nous avons traité 23 demandes contre 40 l'année dernière. Aucune plainte n'a été évaluée comme fondée alors qu'il y en a eu deux l'an passé.

Par ailleurs, il y eut cette année 35 demandes relatives aux infractions académiques, principalement des affaires de plagiat, contre 24 l'année dernière. Même si le nombre de requêtes demeure relativement bas, cette question devient de plus en plus préoccupante. Les cas de plagiat augmentent dans notre université comme dans les autres universités nord-américaines. Je souhaite que les facultés et les enseignantes, les enseignants informent les étudiantes et les étudiants de l'existence des normes académiques relatives au plagiat, et notamment du Règlement sur les infractions de nature académique.

### **3. Conclusion**

Nous avons rendu compte des activités au bureau de l'ombudsman pour l'année académique 2004-2005. Le nombre de requêtes soumises à notre bureau demeure élevé. Les sujets sont multiples et parfois complexes. Cette complexité provient d'une part de la nature même de certains dossiers et d'autre part de l'attitude de certaines personnes dans la gestion des litiges.

À nouveau, nous soulignons que le rapport de l'ombudsman ne peut pas être lu comme le portrait fidèle de notre Université. Notre mandat est de recevoir les plaintes des membres de la communauté universitaire. Les personnes qui nous consultent ou qui déposent des plaintes ne font généralement 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.