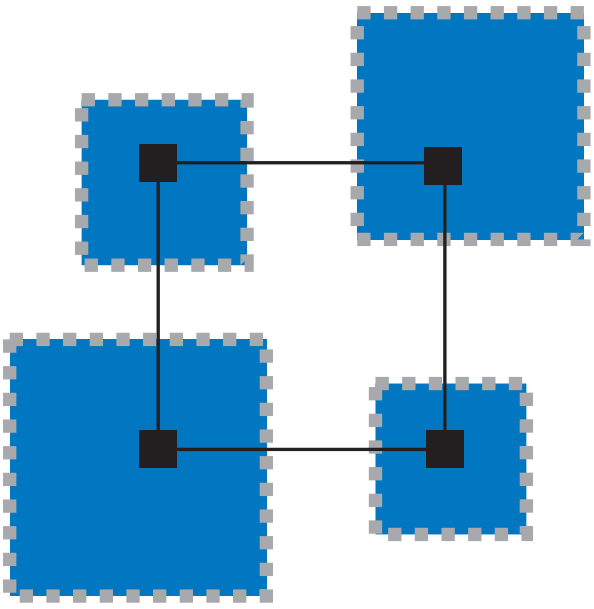
BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

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



www.ombudsman.uqam.ca

UQÀM

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

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.ombudsman.uqam.ca

Université du Québec à Montréal

Case postale 8888, succursale Centre-Ville
Montréal (Québec) Canada H3C 3P8
Téléphone : (514) 987-3151
Télécopieur : (514) 987-6121
Bureau de l'ombudsman

Le 10 novembre 2010

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

Mesdames,
Messieurs,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du bureau de l'ombudsman pour la période du 1er juin 2009 au 31 mai 2010.

Vous remerciant à l'avance pour l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Muriel Binette
Ombudsman

MB/cp

UQÀM

TABLE DES MATIÈRES

Introduction…… 4

Partie 1 Le bureau de l'ombudsman…… 4
1.1 Le mandat de l'ombudsman …… 4
1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau …..…….. 5
1.3 La stratégie publicitaire…… 6
1.4 Les autres activités……7

Partie 2 Les plaintes et les consultations……7
2.1 Les faits saillants……... 7
2.2 La terminologie…….. 8
2.3 La présentation des statistiques…… 8

2.3.1 Les consultations…… 10
2.3.2 Les plaintes……..10

2.4 L'objet des demandes…….. 12
2.5 Les commentaires sur les principaux sujets traités…… 14

2.5.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants : la gestion du dossier étudiant……14

2.5.1.1 Les demandes d'annulation avec remboursement…… 16
2.5.1.2 Le cheminement dans le programme……17

2.6 La perception des frais de scolarité et des frais afférents……...19
2.7 Les relations interpersonnelles……20
2.8 L'évaluation des études……21
2.9 Les infractions de nature académique …… 21

Conclusion……...23

Annexes
Annexe 1 – Les recommandations…… 24
Annexe 2 – Rapport annuel de l'ombudsman 2008-2009 : Suivi de la Direction ……..25
Annexe 3 – Mandat de l'ombudsman……28
Annexe 4 – Dépliant……..... 29
Annexe 5 – Définition des termes pour la classification des requêtes……..... 30

Tableaux
Tableau 1 – Achalandage au bureau de l'ombudsman par nature de dossier……6
Tableau 2 – Visites du site web……..6
Tableau 3 – Aperçu des statistiques colligées depuis 1973……..9
Tableau 4 – Nature des demandes……11
Tableau 5 – Les usagères et les usagers 2009-2010…….....11
Tableau 6 – Répartition des demandes par sujets…… 13
Tableau 7 – Répartition des demandes par clientèles……... 14

Introduction

Relevant directement du Conseil d'administration de l'UQAM, l'ombudsman est indépendant des structures administratives et académiques de l'Université et elle, il rend compte de son travail par la production d'un rapport soumis annuellement aux membres du Conseil.

Le présent rapport d'activités couvre la période du 1er juin 2009 au 31 mai 2010. La première partie du rapport, dont le contenu est sensiblement le même d'année en année, traite du mandat de l'ombudsman et du fonctionnement de son bureau. La deuxième partie présente un portrait des demandes qui nous ont été soumises sous forme de tableaux statistiques accompagnés de commentaires et contient trois recommandations.

Je tiens à remercier les membres de la Direction de l'UQAM pour les suivis effectués à l'égard des suggestions et commentaires contenus dans le rapport 2008-2009. Le tableau des suivis a été déposé à la séance du Conseil d'administration du 25 mai 2010 et il se retrouve à l'annexe 2 du présent rapport.

Partie 1 : Le bureau de l'ombudsman

1.1 Le mandat de l'ombudsman

La fonction d'ombudsman de l'UQAM est régie par le *Règlement sur l'ombudsman* qui en décrit le mandat à son article 1 :

> Art. 1 : Sous l'autorité du Conseil, 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 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.

Pour exercer adéquatement ce mandat, l'ombudsman détient un pouvoir d'enquête pour lequel, elle, il jouit d'une entière autonomie.

Au terme de l'analyse d'une plainte, l'ombudsman ne peut pas imposer ses conclusions, mais, elle, il possède un pouvoir de recommandation. Dans les cas où les personnes visées par ses recommandations tardent ou refusent de leur donner suite, elle, il peut s'en référer directement au Conseil d'administration pour obtenir les correctifs nécessaires.

1.2 Les ressources et le fonctionnement du bureau

J'exécute la fonction d'ombudsman avec le soutien de madame Chantal Pétrin, secrétaire de direction au bureau depuis maintenant 17 ans. Je tiens à souligner le professionnalisme de madame Pétrin et je la remercie pour sa patience, sa loyauté et sa précieuse collaboration dans l'accueil et la gestion des nombreuses demandes que nous traitons annuellement.

Les personnes qui désirent faire appel aux services de l'ombudsman le font surtout par courrier électronique et par téléphone. L'instantanéité de ces moyens de communication n'est pas sans créer des attentes parfois irréalistes quant au délai de réponse ou de gestion des demandes.

Malgré ce qui précède, nous nous faisons un devoir d'effectuer un premier contact avec les personnes qui communiquent avec nous le plus rapidement possible et tout au plus dans un maximum de 24 heures de la réception d'une demande. Le tableau 1 présente les statistiques mensuelles d'achalandage du bureau de l'ombudsman pour l'année 2009-2010.

Tableau 1
ACHALANDAGE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
PAR NATURE DE DOSSIER
2009-2010

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	14	42	56
JUILLET	7	6	13
AOÛT	20	34	54
SEPTEMBRE	12	57	69
OCTOBRE	29	29	58
NOVEMBRE	22	48	70
DÉCEMBRE	13	29	42
JANVIER	18	52	70
FÉVRIER	23	58	81
MARS	28	67	95
AVRIL	17	53	70
MAI	23	37	60
TOTAL	**226**	**512**	**738**

1.3 La stratégie publicitaire

Au cours de l'année 2009-2010, nous avons poursuivi la promotion de nos services dans l'agenda COOP-UQAM qui est utilisé par des milliers d'étudiantes et d'étudiants. De plus, notre dépliant promotionnel est disponible dans les différents présentoirs de l'UQAM et fourni à toutes les unités académiques ou les services qui en font la demande (annexe 4).

Quant à notre site web, que nous vous invitons à consulter à l'adresse www.ombudsman.uqam.ca, il est facilement accessible et riche en informations utiles pour les étudiantes et les étudiants, mais aussi pour les autres membres de la communauté ainsi que pour les visiteurs externes. Pour l'année 2009-2010, le site du bureau de l'ombudsman a reçu 6 129 visiteurs.

Tableau 2
VISITES DU SITE WEB

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Période	Total des visites
1er juin 2009 au 31 mai 2010	6 129

1.4 Les activités externes

L'ombudsman est membre et participe aux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC).

Partie 2 : Les plaintes et les consultations

2.1 Les faits saillants

► Au cours de l'année 2009-2010, nous avons ouvert 738 dossiers. De ce nombre, nous avons effectué 512 consultations et traité 226 plaintes dont 148 se sont avérées fondées, 55 non fondées et 23 non recevables.

► Les principaux objets des demandes concernent :

L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (249)
La perception des frais de scolarité (82)
Les relations interpersonnelles (75)
L'évaluation des études (66)
L'admission (49)
Les infractions de nature académique (23)
La qualité de l'enseignement et l'encadrement (12)

► Sur les 738 demandes traitées, 522 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 70.7 % de notre clientèle.

► De ces 522 demandes, 56 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux.

► Dans la catégorie «autres personnes», qui regroupe, parmi d'autres, les parents ou conjoints d'étudiantes et d'étudiants, les personnes candidates aux études et les personnes qui souhaitent garder l'anonymat et des journalistes, nous avons reçu 90 demandes, ce qui représente près de 12% de l'ensemble des dossiers.

2.2 La terminologie

Les demandes sont d'abord classées en fonction de leur nature. Ainsi, une demande d'information ou de conseil entre dans la catégorie «consultation» alors qu'une demande d'intervention entre dans la catégorie «plainte».

Une plainte peut être recevable ou non recevable. Elle est non recevable si elle est hors juridiction du mandat de l'ombudsman comme, par exemple, dans le cas où la demande d'intervention provient d'une personne qui n'est pas membre de la communauté universitaire, ou encore, dans le cas où les recours prévus à la réglementation universitaire ou aux protocoles de travail ne sont pas épuisés.

Une plainte recevable, quant à elle, peut, après enquête, être jugée fondée ou non fondée. Le caractère fondé ou non d'une plainte découle de l'analyse des faits en lien avec la législation et la réglementation applicables ainsi que des règles de justice naturelle et d'équité.

2.3 La présentation des statistiques

Les statistiques des demandes soumises au bureau de l'ombudsman démontrent une certaine stabilité depuis le début des années 2000. Nous croyons que cette stabilité est due en partie à la mise en ligne, depuis 2001, du site web du bureau de l'ombudsman qui, rappelons-le, a reçu 6 129 visites pour l'année 2009-2010. Le tableau 3 fait état des statistiques des demandes depuis 1973.

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
2005-2006	64	40	40	144	654	798
2006-2007	38	55	45	138	583	721
2007-2008	78	77	46	201	625	826
2008-2009	74	52	64	190	512	702
2009-2010	23	55	148	226	512	738

2.3.1 Les consultations

Pour l'année 2009-2010, 512 personnes ont consulté le bureau de l'ombudsman, ce qui représente 69% de l'ensemble des dossiers pour cette période et une diminution, au profit des plaintes, de 4% si l'on compare à l'année 2008-2009.

Les étudiantes et les étudiants nous consultent généralement pour connaître leurs droits et les procédures prévues aux règlements et politiques de l'Université ou tout simplement pour discuter d'une situation, sous le sceau de la confidentialité, afin de vérifier les différentes avenues possibles permettant de régler un problème sans avoir à faire intervenir un tiers.

De plus, d'autres membres de la communauté universitaire nous consultent à leur tour afin de vérifier les droits des étudiantes et des étudiants dans une situation donnée ou pour discuter d'une problématique particulière les concernant personnellement.

Ces consultations jouent un rôle préventif en permettant de régler rapidement et efficacement bon nombre de situations avant que les choses dégénèrent.

2.3.2 Les plaintes

Pour l'année 2009-2010, nous avons traité 226 plaintes, ce qui représente une augmentation de 18% si l'on compare avec l'année dernière. Sur ces 226 plaintes, 148 se sont avérées fondées, 55 non fondées et 23 non recevables.

Une plainte déclarée non fondée ne signifie pas nécessairement que la plaignante, le plaignant avait tort de considérer une situation injuste, mais plutôt que les conclusions de l'enquête révèlent que la décision contestée est conforme au droit applicable et que la situation ne revêt pas un caractère exceptionnel suffisant pour permettre d'appliquer le principe d'équité.

Il y a lieu de préciser que dans la recherche d'amélioration des pratiques ainsi que dans la vérification du caractère systémique des problèmes soumis à l'ombudsman, l'analyse des plaintes non fondées peut être aussi révélatrice que l'analyse des plaintes fondées.

Le tableau 4 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2009-2010 et le tableau 5 les distribue en fonction du statut des personnes.

Tableau 4
NATURE DES DEMANDES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (512)	PLAINTES (226)			TOTAL (738)
	NON RECEVABLES (23)	NON FONDÉES (55)	FONDÉES (148)	

Tableau 5
LES USAGÈRES ET LES USAGERS 2009-2010

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	15
Cadres	6
Chargées et chargés de cours	14
Coordonnatrices et coordonnateurs	4
Directrices et directeurs	15
Employées et employés	43
Étudiantes et étudiants	522 (dont 56 étudiantes et étudiants internationaux)[1]
Non-résidente et non-résident	1
Ombudsmans	10
Professeures et professeurs	17
Vice-doyenne et vice-doyen	1
Autres personnes	90
TOTAL	738

[1] Étudiantes, étudiants non citoyens ou non résidents

2.4 L'objet des demandes

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de 14 rubriques telles que représentées par le tableau 6. Le tableau 7, quant à lui, présente la répartition des rubriques en fonction du statut de la clientèle.

Il n'est pas toujours facile de déterminer de façon précise la nature d'une demande parce qu'un problème soulevé est souvent composé de plusieurs éléments.

Par exemple, à la suite d'un refus d'arrangement financier ayant pu permettre à une étudiante, à un étudiant de poursuivre ses études, le principal grief porté à l'attention de l'ombudsman pourrait être le comportement inapproprié d'une employée, d'un employé de l'Université. Dans un tel cas, la demande serait sans doute classée dans la catégorie «relations interpersonnelles», et ce, bien qu'une intervention soit aussi tentée pour permettre à cette étudiante, à cet étudiant de poursuivre ses études.

Tableau 6

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR SUJETS

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes Fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	2	1	1	15	19
Admission	1	11	6	31	49
Aide financière	0	0	0	5	5
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	5	65	20	159	249
Évaluation des études	1	15	4	46	66
Infractions de nature académique	1	8	0	14	23
Motifs variés	1	0	0	33	34
Opinions diverses	0	1	0	34	35
Perception des frais	0	29	15	38	82
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	0	2	0	10	12
Réglementation	2	3	2	45	52
Relations de travail	3	2	3	11	19
Relations interpersonnelles	6	8	1	60	75
Stages	1	3	3	11	18
TOTAL	**23**	**148**	**55**	**512**	**738**

Tableau 7
RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES CLIENTÈLES

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Sujets	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	8	0	0	11	19
Admission	32	5	0	12	49
Aide financière	3	1	0	1	5
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	172	34	9	34	249
Évaluation des études	35	18	7	6	66
Infractions de nature académique	11	8	2	2	23
Motifs variés	5	1	1	27	34
Opinions diverses	9	1	3	22	35
Perception des frais	56	15	4	7	82
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	4	5	3	-	12
Réglementation	13	6	8	25	52
Relations de travail	0	3	8	8	19
Relations interpersonnelles	18	9	1	47	75
Stages	11	1	0	6	18
TOTAL	**377**	**107**	**46**	**208**	**738**

2.5 Les commentaires sur les principaux sujets traités

2.5.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants : la gestion du dossier étudiant (249)

Les étudiantes et les étudiants qui se présentent au bureau de l'ombudsman sont souvent exaspérés de s'être fait diriger d'un endroit à l'autre sans jamais obtenir de réponses claires aux questions posées et aux problèmes soulevés. Elles et ils ont l'impression de ne pas être écoutés et que tout le monde se renvoie la balle, ce qui, dans certains cas, n'est pas tout à fait faux.

On peut observer que les responsabilités partagées entre les unités administratives et académiques sont souvent délimitées de façon à favoriser un mode de fonctionnement en silo. Cette manière d'exercer les juridictions des uns

et des autres affecte la cohérence et la cohésion dans le traitement des demandes des étudiantes et des étudiants face aux difficultés qu'elles et qu'ils rencontrent dans la réalisation de leur projet d'études.

Dans son allocution à l'occasion de la rentrée 2010, le recteur Claude Corbo a rappelé la volonté de la Direction de l'UQAM d'améliorer la qualité des services offerts aux étudiantes et aux étudiants et annoncé que «le vice-recteur aux Ressources humaines et la vice-rectrice au Soutien académique et à la vie étudiante animeront un groupe de travail représentatif de la communauté pour développer un projet institutionnel d'amélioration de la qualité des services aux étudiants»[2].

Les travaux de ce groupe de travail devraient contribuer de façon significative au développement d'une gestion beaucoup plus personnalisée et intégrée du dossier des étudiantes et des étudiants parce que la majorité des demandes classées sous cette rubrique sont le résultat d'un manque de synergie entre les unités ou services concernés par un problème.

Les questions soumises sous la rubrique de l'encadrement administratif sont principalement reliées, par ordre d'importance, aux demandes d'annulation d'inscription avec remboursement (82), aux problèmes rencontrés par les étudiantes et les étudiants dans leur cheminement académique (48), aux difficultés de s'inscrire à des cours (21), à l'exclusion d'un programme (20) aux demandes de reconnaissance d'acquis (16) ainsi qu'à des retards dans l'émission d'un diplôme (14).

Nous traiterons de deux de ces questions, soit : les demandes d'annulation avec remboursement pour des cours abandonnés hors délais et pour lesquels une

---

[2] Allocution du recteur Claude Corbo à l'occasion de la rentrée 2010.
http://www.uqam.ca/rectorat/allocutions/all2010-09-29.pdf

mention «échec» a été attribuée et les difficultés particulières rencontrées par des étudiantes et des étudiants internationaux dans leur parcours académique.

2.5.1.1 Les demandes d'annulation avec remboursement (82)

Les motifs invoqués par les étudiantes et les étudiants pour demander une annulation avec remboursement hors délais sont toujours très variés. Parmi ceux-ci, notons les raisons relatives à leur état de santé ou à celui d'un membre de leur famille, au report du projet d'études pour des raisons financières ou familiales ou tout simplement l'ignorance des délais prescrits au calendrier universitaire pour l'abandon d'un cours sans frais et sans mention d'échec au relevé de notes.

Les étudiantes et les étudiants qui demandent une annulation avec remboursement pour un abandon qu'elles, qu'ils croient justifié, mais effectué en dehors des délais prescrits au calendrier universitaire, formulent généralement deux requêtes. La première est financière et vise le remboursement des frais de scolarité et des frais afférents et la deuxième est académique et vise l'annulation des échecs attribués aux cours qu'elles, qu'ils ont abandonnés.

Pour plusieurs, l'annulation des échecs est fondamentale parce que leur maintien entache leur relevé de notes, risque de nuire à l'obtention de bourses d'excellence ou autres avantages et de compromettre leur admission dans des programmes d'études supérieures. Pour d'autres, ces échecs font baisser leur moyenne cumulative en dessous de la limite permise entraînant un avis de restriction à la poursuite des études et la possibilité d'être éventuellement exclus de leur programme.

Le sentiment d'injustice chez ces étudiantes et ces étudiants vient, entre autres, du fait que rien dans leur relevé de notes ne distingue ces échecs par abandon des échecs attribués à la suite d'une évaluation de leurs prestations.

Pourtant, l'attribution de la note «ZE» a été autorisée dans les cas où une étudiante ou un étudiant n'aurait pas ou peu assisté à un cours. Toutefois, cette possibilité n'étant pas officiellement prévue au *Règlement des études de premier cycle* et au *Règlement des études de cycles supérieurs*, elle nous semble méconnue et très inégalement appliquée.

Recommandation :

Que le Vice-rectorat à la vie académique en concertation avec le Bureau de la registraire établissent et diffusent des directives claires à tout le personnel enseignant quant à la note finale à attribuer à des étudiantes et des étudiants qui ont peu ou pas assisté à un cours afin de pouvoir distinguer les échecs attribués au terme d'une évaluation des prestations, des échecs attribuables à des abandons qui n'ont pas été signifiés.

2.5.1.2 Le cheminement dans le programme (48)

Cette rubrique fait état des problèmes reliés à la réalisation de conditions préalables à l'admission dans un programme ou aux conditions d'émission d'un diplôme, aux conséquences rattachées à une moyenne cumulative trop basse ou aux difficultés de réalisation d'un stage.

Nous avons choisi ici d'exposer les difficultés particulières vécues par les étudiantes et les étudiants internationaux dans leur cheminement académique.

Les conséquences d'une décision administrative ou académique dans le cas des étudiantes et des étudiants internationaux deviennent une grande source d'angoisse et de stress quand elles risquent d'entraîner l'annulation du certificat d'acceptation du Québec (CAQ) et du permis d'études et de compromettre définitivement l'obtention d'un diplôme.

Des étudiantes et des étudiants internationaux qui ont demandé l'intervention de l'ombudsman avaient vécu des difficultés d'adaptation ou des problèmes de

santé au cours de leur première année universitaire, tous cycles d'études confondus. Dans les circonstances, il n'est pas rare qu'elles, qu'ils échouent plusieurs cours et qu'elles, qu'ils se retrouvent après deux trimestres d'études avec une moyenne cumulative nettement inférieure à 2. Cette piètre performance entraîne un avis de restriction à la poursuite des études et une menace d'exclusion du programme avec toutes les conséquences dramatiques qui en découlent compte tenu de la précarité de leur statut.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le fait qu'elles, qu'ils ne parlent pas de leurs problèmes avant de faire face au scénario catastrophique de l'exclusion et de l'expulsion du pays. Parmi celles-ci, il y a le fait que souvent on attend beaucoup de ces personnes à l'étranger et que dans certains pays, au plan culturel, ne pas obtenir le diplôme recherché est considéré socialement comme un déshonneur tant pour ces personnes que pour leur famille. La faiblesse n'étant pas de mise dans les circonstances, elles, ils taisent leurs difficultés et tentent désespérément de s'en sortir.

À cela, s'ajoute le fait qu'il n'est pas possible d'alléger leur charge de travail parce qu'on leur impose de maintenir une inscription à temps complet pour obtenir et renouveler leur certificat d'acceptation du Québec (CAQ) et leur permis d'études. Ainsi, tout comme les étudiantes et les étudiants qui sont financés par le système des prêts et bourses, elles et ils doivent être inscrits à au moins quatre cours pour être considérés à temps complet.

Le traitement de ces cas est très inégal d'une unité académique à une autre et, généralement par ignorance, les décisions qui ont une incidence sur le cheminement académique de ces étudiantes et de ces étudiants ne tiennent pas compte de l'ensemble des obligations et des délais qui leur sont imposés par l'Immigration. Cela ne fait qu'aggraver bien inutilement des problèmes déjà complexes.

Compte tenu des efforts consentis au recrutement d'étudiantes et d'étudiants internationaux et de leur nombre croissant à être admis à l'UQAM, nous croyons que la particularité de leur statut et tout ce qui en découle doit être mieux connu et pris en compte par le personnel des unités académiques ainsi que le personnel des unités administratives lors de la prise de décisions ayant un impact sur leur cheminement académique.

Recommandation :

Que le vice-recteur aux Ressources humaines et la vice-rectrice au Soutien académique et à la vie étudiante invitent les membres du groupe de travail sur l'amélioration de la qualité des services aux étudiantes et aux étudiants à élaborer des pratiques qui tiennent compte des conditions particulières imposées aux étudiantes et aux étudiants internationaux pour l'obtention de leur permis d'études.

2.6 La perception des frais de scolarité et des frais afférents (82)

La contestation des frais généraux qui comptait pour 59% des 83 demandes l'année dernière ne représente plus que 1% des dossiers classés sous cette rubrique. De toute évidence, cette baisse significative est en lien direct avec les efforts consentis par le Bureau de la registraire et le Service des comptes étudiants pour mieux faire connaître l'existence de ces frais et le fait qu'ils ne sont jamais remboursables.

Les autres dossiers portent, entre autres, sur des demandes de remboursement des frais d'admission, sur la contestation des frais de pénalité ainsi que sur le recours à une agence de recouvrement.

Nous avons traité plusieurs plaintes dénonçant le fait que l'UQAM utilise une agence de recouvrement pour récupérer des sommes dérisoires. La plainte classique concerne des montants de moins de cinquante dollars dont la personne ignorait l'existence parce que n'ayant pas fait son changement d'adresse, elle n'a pas reçu la facture que l'UQAM lui avait transmise. Cette

façon de procéder est particulièrement choquante lorsqu'elle vise des personnes diplômées qui n'ont jamais été en défaut de paiement pendant leurs études à l'UQAM.

2.7 Les relations interpersonnelles (75)

Les comportements dont se plaignent les personnes qui ont fait appel à l'ombudsman concernent le harcèlement (34), les conduites vexatoires (25), la discrimination (13) et l'abus de pouvoir (3).

La très grande majorité des demandes alléguant des comportements vexatoires, discriminatoires ou abusifs, proviennent d'étudiantes et d'étudiants et concernent leurs relations avec des membres du personnel de l'UQAM, tous les statuts confondus.

Par contre, en matière de harcèlement, les demandes proviennent surtout des membres du personnel enseignant ou de soutien et visent le comportement de collègues ou de supérieurs. Ces demandes sont normalement référées au Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement. Toutefois, lorsqu'elles visent des étudiantes ou des étudiants et qu'il y a apparence de menace pour la sécurité des personnes, la situation est souvent traitée conjointement avec le Service de prévention et de sécurité et l'ombudsman.

Parmi les facteurs de risque de voir des situations dégénérées inutilement entre le personnel et les étudiantes et les étudiants, notons encore cette année, les préjugés intergénérationnels et la méconnaissance des différences culturelles. À ces facteurs bien connus, s'ajoutent de plus en plus fréquemment des problèmes dus au manque de soutien et de préparation du personnel pour encadrer les personnes en situation de handicap ayant comme origine un trouble de développement, comme l'autisme ou le syndrome d'Asperger, ou tout autre trouble de la personnalité diagnostiqué et pouvant affecter leur comportement.

2.8 L'évaluation des études (66)

Les dossiers classés sous cette rubrique concernent, entre autres, le processus de contestation de note (31), les retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse (14), les modalités de l'entente d'évaluation (5), le retard dans la remise des notes (4), l'accès à l'évaluation des travaux et des examens (4) et la perte de travaux ou d'examens (5).

Les demandes au chapitre de l'évaluation des études sont relativement peu élevées cette année compte tenu de l'importance que cette dernière revêt pour la population étudiante.

Malgré ce qui précède, nous devons porter une attention particulière au fait que nous avons traité 14 demandes concernant des retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse. Ce nombre nous apparaît quand même élevé puisque les étudiantes et les étudiants des cycles supérieurs ne sont généralement pas très enclins à se plaindre à cette étape cruciale de leur projet d'études.

2.9 Les infractions de nature académique (23)

Le nouveau *Règlement sur les infractions de nature académique* est entré en vigueur le 8 janvier 2009 avec comme règle d'action la tolérance zéro. Près de deux ans plus tard, le Vice-rectorat à la vie académique a déjà planifié de faire un premier bilan de son application et de procéder à des ajustements si nécessaire.

Nous croyons que la gravité d'une accusation en matière d'infraction académique et, si elle est avérée, l'importance de ses conséquences, tant sur le cheminement académique d'une étudiante et d'un étudiant que sur les atteintes à sa réputation et à sa dignité, impose de prendre tous les moyens pour s'assurer que le traitement de ces dossiers est fait avec beaucoup de rigueur, d'équité procédurale et dans le respect des règles de justice naturelle.

Plusieurs des étudiantes et des étudiants que nous avons rencontrés n'avaient pas été avisés par leur enseignante ou leur enseignant qu'un constat d'infraction de plagiat les concernant avait été acheminé au responsable facultaire en vertu du *Règlement sur les infractions de nature académique*. Cette façon de procéder nous apparaît inadmissible compte tenu de la responsabilité acquise par le personnel enseignant en matière d'évaluation.

Les modifications procédurales apportées au règlement relatif aux infractions académiques visent à exempter le personnel enseignant de la lourde tâche de sanctionner les manquements à l'intégrité académique, mais certainement pas de la responsabilité qui incombe à chaque enseignante et à chaque enseignant d'exercer son jugement face à une possibilité de faute, et ce, avant d'enclencher le processus formel prévu au règlement.

Ainsi, lorsqu'il y a une situation problématique, le personnel enseignant devrait procéder à l'évaluation de la situation en tenant minimalement compte des explications des étudiantes et des étudiants fautifs. Cette façon de procéder permettrait dans bien des cas de distinguer, dès le départ, les comportements frauduleux des problèmes de nature purement méthodologique et ainsi éviter d'engager inutilement des procédures longues et pénibles.

Recommandation :

Que le Vice-rectorat à la vie académique en concertation avec les Facultés favorisent un juste équilibre des aspects préventifs, pédagogiques et coercitifs dans l'interprétation et l'application du *Règlement sur les infractions de nature académique*, entre autres, en rappelant au personnel enseignant que par respect pour leurs étudiantes et leurs étudiants, elles et ils ont la responsabilité première d'exercer leur jugement dans l'analyse d'une infraction potentielle, avant d'engager la procédure formelle.

Conclusion

La qualité des relations interpersonnelles entre collègues et avec les étudiantes et les étudiants est au cœur de la vitalité institutionnelle et de la réalisation des objectifs individuels et collectifs.

La mise sur pied d'un groupe de travail représentatif des membres de la communauté universitaire et ayant comme mandat d'améliorer la qualité des services aux étudiantes et aux étudiants est en ce sens une très bonne nouvelle et répond à plusieurs besoins identifiés dans le présent rapport.

Je profite de l'occasion pour remercier toutes les personnes avec qui j'ai eu à travailler cette année pour leur grande disponibilité et leur précieuse collaboration dans la recherche de solutions aux problèmes rencontrés par des membres de la communauté de l'UQAM.

ANNEXE 1

LES RECOMMANDATIONS

Sommaire des recommandations

1) Que le Vice-rectorat à la vie académique en concertation avec le Bureau de la registraire établissent et diffusent des directives claires à tout le personnel enseignant quant à la note finale à attribuer à des étudiantes et des étudiants qui ont peu ou pas assisté à un cours afin de pouvoir distinguer les échecs attribués au terme d'une évaluation des prestations, des échecs attribuables à des abandons qui n'ont pas été signifiés.

2) Que le vice-recteur aux Ressources humaines et la vice-rectrice au Soutien académique et à la vie étudiante invitent les membres du groupe de travail sur l'amélioration de la qualité des services aux étudiantes et aux étudiants à élaborer des pratiques qui tiennent compte des conditions particulières imposées aux étudiantes et aux étudiants internationaux pour l'obtention de leur permis d'études.

3) Que le Vice-rectorat à la vie académique en concertation avec les Facultés favorisent un juste équilibre des aspects préventifs, pédagogiques et coercitifs dans l'interprétation et l'application du *Règlement sur les infractions de nature académique*, entre autres, en rappelant au personnel enseignant que par respect pour leurs étudiantes et leurs étudiants, elles et ils ont la responsabilité première d'exercer leur jugement dans l'analyse d'une infraction potentielle, avant d'engager la procédure formelle.

UQÀM **Le recteur**
Université du Québec à Montréal

ANNEXE 2

Le 4 mai 2010

Madame Isabelle Hudon
Présidente
Marketel
1100, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1900
Montréal (Québec) H3B 4N4

Madame,

L'ombudsman de l'Université, madame Muriel Binette, a déposé son rapport annuel pour la période écoulée entre le 1er juin 2008 et le 31 mai 2009 lors du Conseil d'administration tenu le 24 novembre 2009.

À cette occasion, par sa résolution 2009-A-14457, le Conseil d'administration a reçu le rapport et a demandé à la direction d'analyser les commentaires de l'ombudsman et d'en faire le suivi auprès du Conseil d'administration.

Conformément à cette résolution, je vous transmets, en conséquence, un tableau résumant les divers commentaires de l'ombudsman dans son Rapport annuel 2008-2009 et les suivis effectués par la direction relativement à chacun d'eux. Si le tout vous convient, je sollicite votre accord pour déposer cette lettre et le tableau des suivis à la prochaine séance du Conseil d'administration, le 25 mai prochain.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Claude Corbo

CC/cp

p. j. Tableau

Case postale 8888, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3P8 CANADA
Téléphone : 514 987-6116
Télécopieur : 514 987-8424

SUIVI DE LA DIRECTION DES COMMENTAIRES DE L'OMBUDSMAN
DANS SON RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Sujet	Piste de solution proposée par l'ombudsman	Responsable du suivi ou de la mise en œuvre	Suivis effectués
2.5.1.1 Les demandes d'annulation avec remboursement (trop d'étudiants ne connaissent pas les modalités)	Politique pour promouvoir l'accueil, l'encadrement et la qualité du service aux étudiants	VRVA et VRRHU	• Il y a déjà de nombreuses actions entreprises par l'Université pour favoriser l'accueil et l'intégration des nouvelles étudiantes, des nouveaux étudiants. De nombreux programmes ont un cours d'intégration au milieu universitaire en début de cheminement, beaucoup d'informations sont disponibles dans l'agenda distribué gratuitement aux étudiantes, aux étudiants. L'information relative aux demandes d'annulation avec remboursement est accessible facilement et sur différentes plateformes. • L'ombudsman soulève un certain manque de souplesse dans l'application de la règlementation par le Registrariat (dossier universitaire). Le Registrariat a pris connaissance de cette problématique. Toutefois, les personnes concernées qui interviennent en première ligne doivent appliquer les règles de l'établissement. On ne peut leur demander de considérer chaque situation et de prendre des décisions au cas par cas. Cette responsabilité revient à la direction du service qui l'exerce présentement. Par ailleurs, il est à noter que certains processus de prise de décision au Registrariat ont déjà été modifiés et contribueront à atténuer cette problématique.

2.5.1.2 Le cheminement dans le programme : la confusion TELUQ-UQAM	Communiquer clairement les équivalences de cours ou non	VRVA	• Considérant les développements à venir dans le cadre du rattachement TELUQ-UQAM, les suivis à assurer sont suspendus pour l'instant.
2.5.1.2 Le cheminement dans le programme : la réadmission	Informer les étudiants inactifs de tout projet de modification majeure à leur programme initial	VRVA	• Les vice-doyennes, les vice-doyens aux études ont été informés de la problématique. Nous leur avons demandé de faire le suivi auprès de leur direction de programme. • Le Bureau de l'enseignement et des programmes a également été mis au courant. Dorénavant, pour toutes les modifications majeures de programmes pour lesquelles les agents sont contactés, le responsable du programme en sera notifié et entreprendra les démarches appropriées pour que les étudiants au dossier inactif soient contactés. • Le Registrariat modifiera le contenu des lettres transmises aux étudiants dont les dossiers deviennent inactifs afin de les sensibiliser à la problématique.
2.6 La perception des frais de scolarité et des frais afférents	Communiquer aux étudiants les motifs de non-remboursement des frais généraux de 49 $ par session	VRVA et VRAAF	• Au moment de la prochaine vague d'inscriptions à l'automne 2010, les employées, employés du Registrariat concernés seront informés des motifs de non-remboursement des frais généraux. • Un inventaire de l'information disponible sur le site Internet de l'UQAM est présentement en cours. Cette problématique sera traitée lors de la révision du contenu afin d'assurer une uniformité de l'information sur toutes les pages Internet concernées.

ANNEXE 3

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

ARTICLE 1 - PRINCIPALES FONCTIONS

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

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

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'EXERCICE DES FONCTIONS

2.1 Liberté d'action et confidentialité

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

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

2.2 Traitement des plaintes

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE 4

Les pouvoirs de l'ombudsman

Tout en demeurant indépendant des structures administratives, il a l'autorité pour étudier les plaintes, d'enquêter et de déterminer, de façon objective, si oui ou non le plaignant a été victime d'injustice. Il a le pouvoir de recommander une solution pour rectifier la situation. Pour ce faire, il lui faut compter sur la collaboration et la bonne volonté de toutes les personnes consultées pour trouver des solutions équitables aux problèmes qui lui sont soumis.

Y a-t-il des problèmes que l'ombudsman ne peut traiter?

L'ombudsman n'a aucun droit de regard sur des conflits reliés à des problématiques qui ne relèvent pas de la juridiction de l'Université.

D'autres renseignements?

L'ombudsman se fera un plaisir de répondre aux questions des membres de la communauté universitaire ou de les diriger vers les personnes compétentes afin de trouver des solutions aux problèmes posés.

Les personnes intéressées peuvent également obtenir un exemplaire du dernier rapport annuel.

Pour rejoindre l'ombudsman et prendre rendez-vous

Téléphone: (514) 987-3151
Télécopieur: (514) 987-6121
Courrier électronique:
ombudsman@uqam.ca

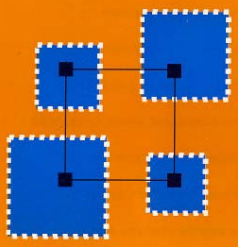
En écrivant à l'adresse suivante et en prenant soin de préciser vos coordonnées (nom, prénom, code permanent, adresse et numéro de téléphone):

Université du Québec à Montréal
Bureau de l'ombudsman, local B-2405
Case postale 8888, Succursale Centre-Ville
Montréal, Québec H3C 3P8

Bureau:
Pavillon Maisonneuve
405, boulevard de Maisonneuve Est
2e étage, local B-2405

Production: Services des communications
06-2002 - 7503

www.uqam.ca/ombudsman
OMBUDSMAN
ombudsman@uqam.ca



UQÀM
Université du Québec à Montréal

L'ombudsman, aussi appelé le « protecteur universitaire », désigne la personne qui possède le pouvoir d'agir au nom des autres. Cette fonction de médiateur ou de protecteur s'est répandue dans plusieurs pays et notamment dans le monde francophone. À l'instar de plusieurs universités québécoises, l'UQAM compte sur les services d'un ombudsman. La fonction existe depuis 1973.

Dans ce document, la forme masculine est employée dans le seul but d'alléger le texte.

Le mandat de l'ombudsman

La principale fonction de l'ombudsman est de recevoir les plaintes des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'injustice sous toutes ses formes. Il examine d'abord le bien-fondé de ces plaintes et vérifie si tous les recours internes ont été préalablement épuisés. Si tel n'est pas le cas, il identifie les mécanismes qui sont encore à la disposition des plaignants.

Dans le cas où tous les recours internes ont été épuisés sans succès, il fait enquête et intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter les remèdes appropriés. Par contre, s'il constate que la plainte n'est pas fondée, il prend le temps d'informer les plaignants des raisons de son refus d'intervenir.

Il peut également agir à titre de médiateur dans le cas d'une situation conflictuelle entre un plaignant et un groupe, une unité ou un individu au sein de l'Université.

Bref, son travail consiste surtout à examiner toutes les facettes d'un problème, d'une manière impartiale et objective, et de recommander des solutions.

Neutralité et confidentialité

L'ombudsman jouit d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au Conseil d'administration de l'Université. Il conserve la plus entière confidentialité sur les personnes impliquées dans les dossiers dont il est saisi à moins qu'il n'en soit expressément dégagé par les personnes concernées.

Vous pouvez consulter l'ombudsman

- Pour connaître vos droits
- Lorsque toutes les autres démarches ont échoué
- Quand un problème est récurrent ou non résolu
- Si vous estimez être victime de pratiques discriminatoires
- Lorsque vous constatez que le comportement d'une personne nuit à vos études
- Pour un besoin d'assistance afin de communiquer avec un membre de la communauté universitaire
- Lorsque vous avez besoin que quelqu'un intervienne en votre nom afin de résoudre un problème.

ANNEXE 5

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.