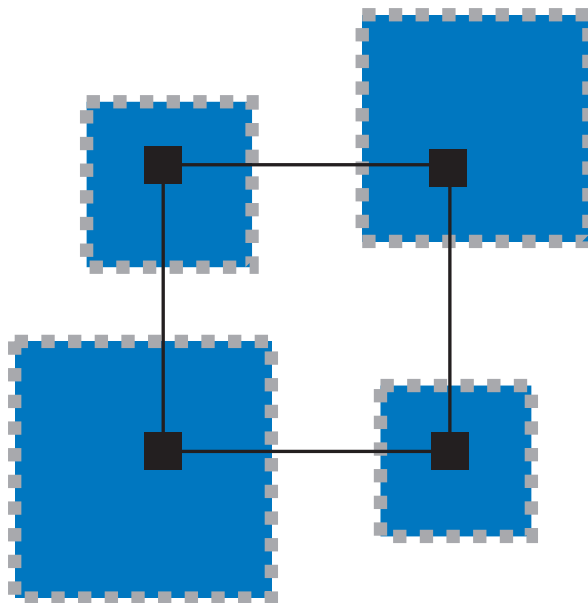


BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2010 - 2011

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



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

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 31 octobre 2011

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 1^{er} juin 2010 au 31 mai 2011.

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

p.j.

Présentation	4
Partie 1	
1 Le bureau de l'ombudsman	5
1.1 L'équipe	5
1.2 Le mandat	5
1.3 La stratégie publicitaire	5
1.4 La fréquentation du bureau de l'ombudsman	6
Fréquentation du bureau au fil des mois	6
Fréquentation du bureau au fil des ans	7
Fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2010	8
Partie 2	
2. L'année 2010-2011 en bref	8
3. Statistiques et analyse	9
3.1 La terminologie	9
3.2 La présentation des statistiques	9
Les consultations	9
Les plaintes	10
3.3 L'objet des demandes	11
4. Les commentaires sur les principaux sujets traités	13
4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants	13
4.2 L'évaluation des études	14
4.3 La perception des frais de scolarité	14
• Le paiement de frais de scolarité aux cycles supérieurs	
Recommandation 1	
4.4 L'admission	16
• Les cours hors programme	
Recommandation 2	
4.5 Les relations interpersonnelles	18
4.6 Les infractions de nature académique	18
Conclusion	19
Recommandations	20
Liste des recommandations	
Annexes	
Annexe 1 - Suivi des recommandations 2009-2010	21
Annexe 2 - Mandat de l'ombudsman	25
Annexe 3 - Le dépliant	26
Tableaux	
Tableau 1 - Fréquentation du bureau au fil des mois	6
Tableau 2 - Fréquentation du bureau au fil des ans depuis 1973	7
Tableau 3 - Fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2010	8
Tableau 4 - La nature des demandes 2010-2011	10
Tableau 5 - La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut.....	11
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations par rubrique	12
Tableau 7 - Répartition des requêtes selon les clientèles	12

Présentation

L'ombudsman est indépendant des structures administratives et académiques de l'Université et assume sa fonction sous l'autorité du Conseil d'administration. Elle, il rend compte annuellement de son travail par la production d'un rapport soumis aux membres du Conseil.

Le présent rapport d'activités couvre la période du 1^{er} juin 2010 au 31 mai 2011. Il comporte deux parties.

La première partie, 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 elle contient deux recommandations.

Je remercie la Direction de l'UQAM pour les suivis qu'elle a apportés aux recommandations contenues dans le rapport annuel 2009-2010. Le tableau des suivis a été déposé à la séance du Conseil d'administration du 14 juin 2011 et il se retrouve à l'annexe 1 du présent rapport d'activités.

Ce rapport est disponible sur le site web du bureau de l'ombudsman après avoir été présenté aux membres du Conseil d'administration de l'UQAM.

PARTIE I

1. Le bureau de l'ombudsman

1.1 L'équipe

Muriel Binette
Ombudsman

Chantal Pétrin
Assistante et secrétaire de direction

1.2 Le mandat

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.

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.

1.3 La stratégie publicitaire

Notre **site web** est 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 2010-2011, le site du bureau de l'ombudsman a reçu 6012 visiteurs, ce qui représente sensiblement le même taux de fréquentation que l'année dernière. Nous vous invitons à le consulter à l'adresse www.ombudsman.uqam.ca.

De plus, nous annonçons nos services via :

- Une publicité dans **l'Agenda COOP-UQAM** utilisé par des milliers d'étudiantes et d'étudiants.

- Un **dépliant promotionnel** qui est disponible dans les présentoirs de l'UQAM et fourni à toutes les unités académiques ou les services qui en font la demande (annexe 2).

À la suite du dépôt du rapport annuel 2009-2010, nous avons accordé une entrevue au Journal *L'UQAM, De meilleurs services aux étudiants*, Marie-Claude Bourdon, Journal L'UQAM, vol. XXXVII, no 10 (7 février 2011).

1.4 La fréquentation du bureau de l'ombudsman

Les statistiques de fréquentation du bureau de l'ombudsman sont établies à partir du nombre de dossiers que nous ouvrons et non pas à partir du nombre de personnes impliquées dans une demande d'intervention. Par exemple, si le représentant d'un groupe-cours composé de 45 étudiants consulte l'ombudsman à la demande du groupe parce que l'enseignant tarde à remettre ses notes, nous ouvrons un seul dossier pour l'ensemble des étudiantes et des étudiants.

Tableau 1
La fréquentation du bureau au fil des mois

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	17	29	46
JUILLET	8	13	21
AOÛT	17	32	49
SEPTEMBRE	18	52	70
OCTOBRE	26	54	80
NOVEMBRE	26	47	73
DÉCEMBRE	9	19	28
JANVIER	29	55	84
FÉVRIER	17	63	80
MARS	14	41	55
AVRIL	16	39	55
MAI	22	46	68
TOTAL	219	490	709

Tableau 2
La fréquentation du bureau au fil des ans depuis 1973

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
2010-2011	42	63	114	219	490	709

Tableau 3

La fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2010 ⁽¹⁾

40 265 étudiants à l'automne 2010 (dont 2 501 étudiants étrangers provenant de 88 pays)	
1 ^{er} cycle	32 822
2 ^e cycle	5 339
3 ^e cycle	1 659

(1) Site internet de l'UQAM : www.uqam.ca/apropos/

1.5 Représentation, ressourcement et autres activités

L'ombudsman est membre institutionnel 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). Ces rencontres permettent d'échanger avec des collègues sur des problématiques communes et de participer à des conférences ou des sessions de formation en lien avec la fonction d'ombudsman.

À la demande du Secrétariat général, l'ombudsman assiste à titre de personne neutre aux dépouillements de scrutin pour des nominations aux différentes instances de l'Université.

PARTIE 2

2. L'année 2010-2011 en bref

- Nous avons traité 709 demandes parmi lesquelles, 490 sont des consultations et 219 sont des plaintes dont 114 se sont avérées fondées, 63 non fondées et 42 non recevables.
- Les corrections nécessaires ont été apportées dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.
- Une recommandation écrite a été requise pour régler la situation dans le traitement de sept plaintes fondées.
- Sur les 709 demandes traitées, 550 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 77.5 % de notre clientèle.
- De ces 550 demandes émanant de la communauté étudiante, 61 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux, soit 11% des demandes.

- Sur les 550 demandes émanant des étudiantes et des étudiants, 420 provenaient du premier cycle, 94 du deuxième cycle et 28 du troisième cycle.
- Si l'on compare avec les statistiques de l'année 2009-2010, on constate une augmentation de 53% des demandes sous la rubrique de l'évaluation des études et une diminution de 39% des demandes sous la rubrique des relations interpersonnelles.

3. Statistiques et analyse

3.1 La terminologie

Une **consultation** répond à une demande d'information ou de conseil.

Une **plainte** implique généralement une enquête suivie d'interventions auprès des personnes concernées.

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

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.

3.2 La présentation des statistiques

Les consultations

Pour l'année 2010-2011, 490 personnes ont consulté le bureau de l'ombudsman, ce qui représente 69% de l'ensemble des dossiers traités pour cette période.

Les raisons de consulter l'ombudsman sont très variées, mais généralement les personnes le font pour connaître leurs droits ainsi que 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 trouver une solution à un problème sans avoir à faire intervenir un tiers.

Un outil de prévention des conflits

Nous constatons d'année en année à quel point ces consultations jouent un rôle préventif essentiel en permettant de régler rapidement et efficacement bon nombre de situations avant que les choses dégénèrent.

De plus, le caractère confidentiel des rencontres avec l'ombudsman est particulièrement utile pour les étudiantes et les étudiants des cycles supérieurs qui se sentent souvent bien seuls quand elles, ils rencontrent des difficultés dans la réalisation de leur projet de recherche.

Les plaintes

Pour l'année 2010-2011, nous avons traité 219 plaintes dont 114 se sont avérées fondées, 63 non fondées et 42 non recevables et les situations ont été corrigées dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

Une plainte déclarée non fondée ne signifie pas nécessairement que la plaignante, le plaignant avait tort de considérer une situation injuste, mais bien 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 ici que dans la recherche d'amélioration des pratiques ainsi que dans l'examen du caractère systémique des problèmes soumis à l'ombudsman, l'analyse des plaintes non fondées peut être aussi révélatrice que celle des plaintes fondées.

Le tableau 4 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2010-2011 et le tableau 5 les distribue en fonction du statut des personnes.

Tableau 4
La nature des demandes 2010-2011

CONSULTATIONS (490)	PLAINTES (219)			TOTAL (709)
	NON RECEVABLES (42)	NON FONDÉES (63)	FONDÉES (114)	

Tableau 5

La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut

Associations étudiantes	11
Cadres	7
Chargées et chargés de cours	14
Coordonnatrices et coordonnateurs	11
Directrices et directeurs	18
Employées et employés	34
Étudiantes et étudiants	550 (dont 61 étudiantes et étudiants internationaux)
Ombudsmans	11
Professeurs et professeurs	12
Vice-doyennes et vice-doyens	3
Vice-rectrices et vice-recteurs	2
Autres personnes	36
TOTAL	709

3.3 L'objet des demandes

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de **14 rubriques** telles que représentées par le tableau 6.

Il n'est pas toujours facile de déterminer de façon précise dans quelle rubrique une demande devrait être classée parce qu'un problème soulevé est souvent composé de plusieurs éléments pour lesquels une intervention pourrait s'avérer nécessaire.

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 plaintes et des consultations par rubrique

Sujets	Plaintes non recevables	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	1	2	0	7	10
Admission	1	12	7	28	48
Aide financière	0	2	0	6	8
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	17	51	26	168	262
Évaluation des études	4	20	7	70	101
Infractions de nature académique	4	2	1	7	14
Motifs variés	1	0	0	34	35
Opinions diverses	0	0	1	28	29
Perception des frais	4	20	16	46	86
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	3	1	1	9	14
Réglementation	1	1	1	31	34
Relations de travail	1	1	0	11	13
Relations interpersonnelles	5	1	0	40	46
Stages	0	1	3	5	9
TOTAL	42	114	63	490	709

Le tableau 7, quant à lui, présente la répartition des requêtes en fonction des cycles d'études pour la communauté étudiante et en fonction des personnes qui ne sont pas aux études.

Tableau 7
Répartition des requêtes selon les clientèles

Sujets	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	5	0	0	5	10
Admission	35	5	1	7	48
Aide financière	2	3	3	0	8
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	191	29	8	34	262
Évaluation des études	60	32	1	8	101
Infractions de nature académique	8	3	0	3	14
Motifs variés	9	2	0	24	35
Opinions diverses	3	1	2	23	29
Perception des frais	69	10	3	4	86
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	6	3	2	3	14
Réglementation	11	2	1	20	34
Relations de travail	0	0	0	13	13
Relations interpersonnelles	14	4	6	22	46
Stages	7	0	1	1	9
TOTAL	420	94	28	167	709

4. Les commentaires sur les principaux sujets traités

4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (262 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique concernent le processus de décision des unités académiques et administratives dans la gestion du dossier étudiant.

Par exemple, la direction d'un programme, après étude d'un dossier, pourrait souhaiter donner une dernière chance à un étudiant afin qu'il puisse poursuivre ses études, mais les personnes responsables au registrariat refusent d'acquiescer à la demande de la direction parce qu'elles considèrent que le dossier académique de cet étudiant est trop faible.

Sous cette rubrique, 71% des demandes concernent les sujets suivants :

- l'annulation d'inscription avec remboursement (77)
- le cheminement académique (38)
- l'exclusion d'un programme (35)
- les demandes de reconnaissance d'acquis (19)
- l'inscription aux cours (18)

Le partage des pouvoirs entre les unités académiques et les unités administratives dans la gestion du dossier étudiant.

Dans le rapport annuel 2009-2010, il était mentionné que le partage des responsabilités entre les unités académiques et administratives favorisait un mode de fonctionnement en silo qui rend souvent inutilement complexe la gestion des problèmes rencontrés par les étudiantes et les étudiants dans leur parcours académique.

La question qui se pose ici est de déterminer dans quelle mesure les unités administratives sont en soutien ou en contrôle des unités académiques dans la gestion du cheminement des études d'une étudiante, d'un étudiant afin d'établir les limites de l'exercice des pouvoirs décisionnels de manière à favoriser la collaboration et le respect mutuel dans le processus de décision.

Le traitement des dossiers classés sous cette rubrique a mis en lumière que la situation actuelle engendre un certain nombre de frustrations et de mécontentements de part et d'autre et que l'application stricte des règles prend parfois le dessus sur la recherche de solutions justes et équitables favorisant l'accessibilité et la réussite.

Pour ces raisons, il apparaît essentiel que la question du partage des pouvoirs décisionnels, entre les unités académiques et administratives, et la philosophie de gestion qu'elle sous-tend soient à l'ordre du jour des préoccupations institutionnelles.

4.2 L'évaluation des études (101)

Les principaux sujets traités dans cette rubrique concernent :

- la contestation de note (44)
- les modalités de l'entente d'évaluation (18)
- le retard dans la remise des notes (8)
- la contestation de la décision d'un comité de révision de note (12)
- le retard dans l'évaluation d'un mémoire (4)

Les étudiantes et les étudiants sont de plus en plus exigeants quant à la pertinence des explications fournies pour justifier une note attribuée et ceci est d'autant plus vrai pour celles et ceux qui souhaitent poursuivre leurs études aux cycles supérieurs et qui doivent maintenir une moyenne cumulative élevée.

Il en est de même pour les décisions des comités de révision de note qui, parfois, ne sont pas suffisamment élaborées ou qui ne répondent pas aux arguments écrits soumis par les étudiantes et les étudiants en soutien de leur demande.

De plus, l'embauche récente de plusieurs professeures et professeurs, connaissant peut-être mal les pratiques de l'UQAM, particulièrement en ce qui concerne les modalités associées aux ententes d'évaluation, pourrait expliquer en partie l'augmentation de 53% des demandes sous cette rubrique si l'on compare avec les statistiques de l'année 2009-2010.

4.3 La perception des frais de scolarité (86)

Les demandes classées sous cette rubrique sont stables si l'on compare aux années précédentes et elles concernent plus particulièrement :

- la contestation de la facturation (45)
- le recours à une agence de recouvrement (12)
- les demandes de remboursement de l'assurance collective (9)

Nous croyons que certaines corrections devraient être apportées dans la facturation des frais aux cycles supérieurs. Nous avons choisi ici de soumettre un cas que nous avons traité cette année. La description de ce cas sera suivie d'une recommandation.

Le paiement des frais de scolarité aux cycles supérieurs

Plainte soumise :

En décembre 2009, avec l'accord de son directeur de recherche, un étudiant a déposé sa thèse pour évaluation par un jury de trois professeurs.

Deux mois plus tard, les deux évaluateurs internes ont recommandé que la thèse soit retournée à l'étudiant afin que ce dernier lui apporte des corrections majeures. Puis, sept mois plus tard, l'évaluateur externe a déposé sa recommandation d'acceptation de la thèse pour soutenance, sans correction.

Comme le prévoit la réglementation dans le cas de recommandations contradictoires des membres du jury d'évaluation, le président du sous-comité d'admission et d'évaluation (SCAE) a par la suite convoqué les membres du jury à une réunion au terme de laquelle ils ont unanimement recommandé le retour de la thèse à l'étudiant afin qu'il procède à des corrections majeures. L'étudiant a été informé de la décision du jury peu de temps après cette rencontre.

Dans ces cas, l'article 8.3.2.1.4 c) du *Règlement des études de cycles supérieurs* prévoit ce qui suit :

Art. 8.3.2.1.4 c) : [...] Compte tenu de l'ampleur des corrections demandées, l'étudiante, l'étudiant doit se réinscrire à chacun des trimestres concernés, et ce, rétroactivement au trimestre qui suit le dépôt de sa thèse [...]

L'étudiant conteste les frais de scolarité qui lui ont été facturés rétroactivement pour les trimestres d'hiver et d'été 2010 considérant que, durant cette période, il ne pouvait pas travailler sur sa thèse et qu'il n'avait aucun contrôle sur les délais encourus dans l'évaluation de celle-ci.

Il trouvait la situation particulièrement injuste du fait que si sa thèse avait été acceptée, et ce, même avec des corrections mineures, aucuns frais ne lui auraient été facturés rétroactivement pour les trimestres d'hiver et d'été 2010.

Après enquête, nous arrivons à la conclusion que rien ne justifie d'imposer des frais rétroactivement ou de distinguer la situation des étudiantes et des étudiants qui se voient imposer des corrections majeures de la situation de celles et ceux dont le mémoire ou la thèse est accepté avec ou sans correction mineure.

Recommandation 1

Que des modifications soient apportées au *Règlement des études de cycles supérieurs* afin qu'une étudiante, qu'un étudiant qui doit procéder à des corrections majeures à son mémoire ou à sa thèse, recommence à payer des frais de scolarité à compter du trimestre où la directrice, le directeur du programme l'informe officiellement de la décision du jury d'évaluation, des corrections à faire et du délai qui lui est accordé pour les effectuer.

4.4 L'admission (48)

Compte tenu du nombre de demandes reçues par le Service de l'admission de l'UQAM annuellement, le nombre de dossiers classés sous cette rubrique est plutôt minime et concernent les sujets suivants :

- le droit d'appel (13)
- les bases d'admission (9)
- les critères d'admission (8)
- le test de français (4)

Malgré leur petit nombre, il n'est pas rare que les cas soumis à l'ombudsman en matière d'admission ou de réadmission soient de nature systémique et concernent plusieurs candidates, plusieurs candidats présents et à venir.

Par exemple, une demande d'admission sur la base de la réussite de 15 crédits universitaires avec une moyenne cumulative préétablie est souvent la seule possibilité pour une personne d'avoir accès à des études universitaires.

Pour réaliser cette condition d'admission, plusieurs s'inscrivent d'abord à des cours à titre d'étudiantes ou d'étudiants libres, ce qui signifie que ces personnes ne sont pas admises dans un programme.

Les cours hors programme

Plainte soumise :

Dans le guide d'admission d'un programme, il est précisé que pour faire une demande d'admission sur la base d'études universitaires une étudiante ou un étudiant doit, (au moment du dépôt de la demande d'admission), avoir réussi au moins cinq cours (15 crédits) de niveau universitaire dans une université québécoise. Une moyenne académique minimale de 2.0 sur 4.3 est exigée.

En prévision de faire une demande d'admission à ce programme, l'étudiante s'est inscrite, à titre d'étudiante libre, à cinq cours de trois crédits chacun qu'elle a réussis avec une moyenne supérieure à celle exigée.

À sa grande surprise, sa demande d'admission a été refusée. Le Service de l'admission considérait qu'elle n'avait pas accumulé les 15 crédits universitaires demandés parce que le cours d'anglais, auquel elle s'était inscrite au trimestre d'automne 2010, avait été mis hors programme et que les trois crédits qui y étaient associés n'ont pas été pris en compte dans le total accumulé faisant chuter le nombre de crédits obtenus à 12 au lieu de 15.

Certains programmes exigent que les étudiantes et les étudiants démontrent une connaissance suffisante dans une matière donnée, à défaut de quoi, ils se verront dans l'obligation de suivre un cours d'appoint en sus des cours exigés pour l'obtention de leur diplôme.

Afin de faciliter la gestion informatique des dossiers académiques, ces cours particuliers sont automatiquement mis hors programme au moment où les étudiantes, les étudiants s'y inscrivent. Une liste de ces cours est disponible sur le site web du registrariat.

De plus, les crédits rattachés à ces cours ne sont pas considérés lors d'une demande d'admission, bien qu'ils aient toutes les caractéristiques d'un cours de niveau universitaire tel que défini à l'article 7 du *Règlement des études de premier cycle*.

Lorsqu'une étudiante ou un étudiant libre, qui ne fait pas partie d'un programme, s'inscrit à un de ces cours, rien n'indique que les crédits qui y sont associés ne seront pas comptabilisés lors de sa demande d'admission sur la base d'études universitaires.

Cette confusion entourant la notion de cours hors programme risque d'occasionner des retards importants dans la réalisation du projet d'études d'une étudiante ou d'un étudiant qui s'inscrit à ces cours dans le seul but de faire une demande d'admission dans un programme.

Recommandation 2

Que toute l'information pertinente soit fournie aux étudiantes et aux étudiants qui s'inscrivent à des cours d'appoint qui sont mis automatiquement hors programme et dont les crédits ne sont pas reconnus, notamment lors d'une demande d'admission.

4.5 Les relations interpersonnelles (46)

Les comportements reprochés concernent principalement:

- les rapports interpersonnels (20)
- le harcèlement (18)
- la discrimination (5)

Comparativement à l'an dernier, on remarque une baisse de 39% des demandes sous cette rubrique.

La baisse la plus significative concerne les demandes en matière de harcèlement sexuel et psychologique. Cette baisse s'explique en grande partie par une meilleure connaissance des services offerts par le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement au sein de l'Université.

4.6 Les infractions de nature académique (14)

Contrairement à l'an dernier, il n'y a pas eu de plainte concernant le traitement initial d'un constat d'infraction. Cela nous permet de croire que les situations signalées dans le rapport annuel 2009-2010 sont réglées et qu'un meilleur soutien est fourni aux étudiantes et aux étudiants qui font face à une accusation en matière d'infraction académique.

Toutefois, l'autoplagiat et les infractions alléguées dans le cadre de la réalisation de travaux en équipe sont des notions dont l'interprétation est ambiguë pour plusieurs personnes et bon nombre des dossiers que nous avons traités cette année concernaient l'un ou l'autre de ces concepts.

De plus, une attention particulière devra être portée dans le traitement d'une deuxième infraction académique, particulièrement si le premier constat d'infraction a été confirmé, afin de s'assurer que ces dossiers ne soient pas traités par les mêmes personnes qui ont jugé la première infraction.

Compte tenu de la gravité des sanctions en cas de récidive en matière d'infraction académique, il importe de s'assurer que le processus de décision respecte le droit d'être jugé par des personnes impartiales, en fait et en apparence.

Conclusion

La plupart des situations problématiques soumises au bureau de l'ombudsman se règlent en cours d'année et ne font donc pas l'objet de recommandations formelles dans le rapport annuel. Ce sont des cas d'espèce qui revêtent un caractère exceptionnel et pour lesquels il n'y a pas lieu de suggérer des modifications à la réglementation ou aux pratiques.

Je souhaite profiter de l'occasion pour remercier toutes les personnes que j'ai rencontrées cette année pour leur disponibilité et le temps qu'elles ont consacré à discuter et à chercher des solutions aux problèmes soumis. La qualité de ces échanges me permet de mieux réaliser mon mandat et aussi d'enrichir le contenu des rapports d'activités.

Je tiens personnellement, mais aussi au nom de toutes les personnes qui font appel à nos services, à remercier mon assistante, madame Chantal Pétrin, pour le travail exceptionnel qu'elle accomplit avec beaucoup de patience et de professionnalisme.

RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations

Recommandation 1

Que des modifications soient apportées au *Règlement des études de cycles supérieurs* afin qu'une étudiante, qu'un étudiant qui doit procéder à des corrections majeures à son mémoire ou à sa thèse, recommence à payer des frais de scolarité à compter du trimestre où la directrice, le directeur du programme l'informe officiellement de la décision du jury d'évaluation, des corrections à faire et du délai qui lui est accordé pour les effectuer.

Recommandation 2

Que toute l'information pertinente soit fournie aux étudiantes et aux étudiants qui s'inscrivent à des cours d'appoint qui sont mis automatiquement hors programme et dont les crédits ne sont pas reconnus, notamment lors d'une demande d'admission.

Le 13 juillet 2011

Madame Muriel Binette
Ombudsman

Madame,

Voici une copie du tableau résumant les suivis faits par la Direction relativement aux recommandations contenues dans votre rapport annuel 2009-2010.

La première des trois recommandations a fait l'objet d'une exécution pure et simple; quant aux deux autres, le document mentionne que des explications vous ont été fournies, notamment lors de la rencontre intervenue avec vous le 4 février 2011.

Contrairement à l'an dernier, vu ce qui précède, je ne vous ai pas transmis ce tableau avant qu'il soit remis aux membres du Conseil d'administration. L'année prochaine je verrai à ce que cela soit fait, dans la mesure où les délais me le permettront, ce qui n'était pas non plus le cas cette année.

Je vous transmets également sous pli une copie de la lettre du recteur Claude Corbo, adressée à la présidente du Conseil d'administration, madame Isabelle Hudon, laquelle a par la suite consenti à ce que le tableau des suivis et la lettre soient déposés à la séance du Conseil d'administration tenue le 14 juin 2011. La lettre et le tableau furent effectivement déposés sous la cote D-5.

J'espère le tout à votre satisfaction et je renouvelle auprès de vous ma collaboration la plus cordiale.



NORMAND PETITCLERC
Secrétaire général.

NP/cp

p. j.

Le 7 juin 2011

Madame Isabelle Hudon
Présidente
Financière Sun Life, Québec
1155, rue Metcalfe, Bureau 615
Montréal (Québec) H3B 2V9

Madame,

L'ombudsman de l'Université, madame Muriel Binette, a déposé son rapport annuel pour la période écoulée entre le 1^{er} juin 2009 et le 31 mai 2010 lors du Conseil d'administration tenu le 24 novembre 2010.

À cette occasion, par sa résolution 2010-A-14872, 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 2009-2010 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 14 juin prochain.

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



Claude Corbo

CC/cp

p. j. Tableau

**Suivi par la Direction des recommandations de l'ombudsman
dans son rapport annuel 2009-2010**

Résolution 2010-A-14872 adoptée le 24 novembre 2010
par le Conseil d'administration

Recommandations	Responsable du suivi ou de la mise en œuvre	Suivis effectués
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.	Diane L. Demers	Des explications ont été fournies à madame Muriel Binette quand à cette mention administrative qui n'est pas une note. La mention ZE n'est pas une note mais bien un code administratif crée dans le but de distinguer les échecs attribués au terme d'une évaluation des prestations des échecs attribuables à des abandons qui n'ont pas été signifiés. Le bureau de la registraire émet déjà une directive quant à l'utilisation de la mention ZE dans un envoi trimestriel fait à tous les enseignants. Un rappel distinct sur l'utilisation possible de cette mention par les enseignants sera fait dès l'année académique 2011-12.
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.	Diane L. Demers Pierre-Paul Lavoie	Ceci a été abordé lors de la rencontre avec madame Muriel Binette le 4 février 2011. Le tout a été proposé lors de la rencontre du Comité en mars 2011, le dossier sera à l'étude et des recommandations seront prises en compte au plan d'action 2011-2012.

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 <i>Règlement sur les infractions de nature académique</i>, 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.	Diane L. Demers	Ceci a été fait par une communication transmise à tous en début de session. 1^{ère} communication début octobre 2010 2^e communication : mi-février 2011.
--	------------------------	--

ANNEXE 2
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.

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

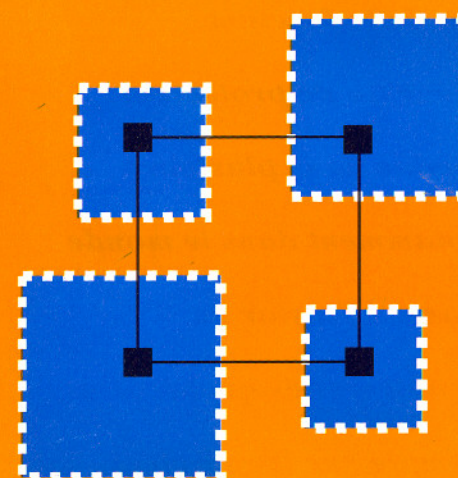
Bureau:
Pavillon Maisonneuve
405, boulevard de Maisonneuve Est
2^e étage, local B-2405

ANNEXE 3

www.uqam.ca/ombudsman

OMBUDSMAN

ombudsman@uqam.ca



UQÀM
Université du Québec à Montréal

Le mandat de l'ombudsman

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.

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.