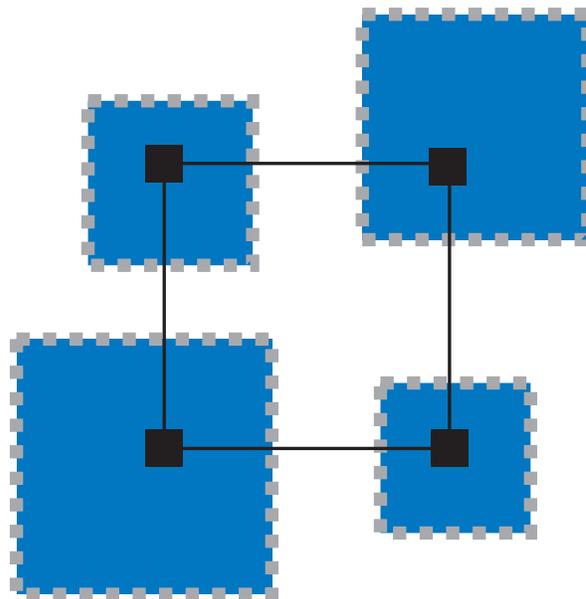


BUREAU DE L'OMBUDSMAN

# RAPPORT ANNUEL 2011 - 2012

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



# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

Université du Québec à Montréal

## **RAPPORT ANNUEL 2011-2012**

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.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 30 novembre 2012

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<sup>er</sup> juin 2011 au 31 mai 2012.

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.

<b>Présentation</b> .....	4
<b>Partie 1</b>	
<b>1 Le bureau de l'ombudsman</b> .....	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 .....	7
Fréquentation du bureau au fil des ans .....	8
Fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2011 .....	9
1.5 Représentation, ressourcement et autres activités .....	9
<b>Partie 2</b>	
<b>2. L'année 2011-2012 en bref</b> .....	9
<b>3. Statistiques et analyse</b> .....	10
3.1 La terminologie .....	10
3.2 La présentation des statistiques .....	10
Les consultations .....	10
Les plaintes .....	11
3.3 L'objet des demandes .....	12
<b>4. Les commentaires sur les principaux sujets traités</b> .....	13
4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants .....	13
➤ Les demandes liées à des problèmes de santé dus à des difficultés personnelles temporaires .....	14
➤ Le cas particulier des étudiantes et des étudiants ayant des problèmes de santé mentale .....	15
• Recommandation 1	
➤ Le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels	15
• Recommandation 2	
4.2 Les activités étudiantes .....	16
4.3 L'évaluation des études .....	17
4.4 Les infractions de nature académique .....	17
• Recommandation 3	
<b>Conclusion</b> .....	18
<b>Recommandations</b> .....	19
Liste des recommandations	
<b>Annexes</b>	
Annexe 1 - Publicité dans l'Agenda COOP-UQAM .....	20
Annexe 2 - Le dépliant du bureau de l'ombudsman.....	21
Annexe 3 - Mandat de l'ombudsman .....	24
<b>Tableaux</b>	
Tableau 1 - Fréquentation du bureau au fil des mois .....	7
Tableau 2 - Fréquentation du bureau au fil des ans depuis 1973 .....	8
Tableau 3 - Fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2011 .....	9
Tableau 4 - La nature des demandes 2011-2012 .....	11
Tableau 5 - La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut .....	12
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations par rubrique .....	12
Tableau 7 - Répartition des requêtes selon les clientèles .....	13

## **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<sup>er</sup> juin 2011 au 31 mai 2012 et 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.

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**

Le poste d'ombudsman a été créé par le Conseil d'administration de l'UQAM, le 17 avril 1973. En 2013, il aura 40 ans d'existence.

### **1.1 L'équipe**

**Muriel Binette**  
Ombudsman

**Chantal Pétrin**  
Assistante et secrétaire de direction

### **1.2 Le mandat**

L'ombudsman est indépendant des structures administratives et académiques de l'Université et relève du Conseil d'administration. Son mandat est encadré par le *Règlement sur l'ombudsman* (n° 16) que vous pouvez consulter sur le site du Secrétariat des instances à l'adresse suivante :

[http://www.instances.uqam.ca/ReglementsPolitiquesDocuments/Documents/REGLEMENT\\_NO\\_16.pdf](http://www.instances.uqam.ca/ReglementsPolitiquesDocuments/Documents/REGLEMENT_NO_16.pdf).

La principale fonction de l'ombudsman est de recevoir 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.

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**

Nous faisons la promotion de nos services via :

- Une publicité dans l'Agenda COOP-UQAM utilisé par des milliers d'étudiantes et d'étudiants (annexe 1).
- 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).
- Un site web qui 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. Nous vous invitons à le consulter à l'adresse suivante : [www.ombudsman.uqam.ca](http://www.ombudsman.uqam.ca).
- Un courriel « Message de l'ombudsman » envoyé par le Service des communications à l'ensemble de la communauté universitaire à la suite de la présentation du rapport annuel au Conseil d'administration. Plusieurs personnes m'ont indiqué qu'elles avaient lu le rapport grâce à cette heureuse initiative du Service des communications.

**Note :**

Le rapport contient habituellement les statistiques de fréquentation du site web du bureau de l'ombudsman. Malheureusement, le Service de l'informatique et des télécommunications a procédé à un changement de serveur et les données ne sont pas disponibles pour l'année 2011-2012. Je rappelle que l'année dernière le site du bureau de l'ombudsman avait reçu 6 012 visiteurs, ce qui représentait sensiblement le même taux de fréquentation que l'année précédente.

## **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	11	27	38
JUILLET	20	16	36
AOÛT	10	26	36
SEPTEMBRE	25	48	73
OCTOBRE	24	57	81
NOVEMBRE	27	43	70
DÉCEMBRE	15	32	47
JANVIER	43	49	92
FÉVRIER	34	28	62
MARS	36	42	78
AVRIL	56	26	82
MAI	26	40	66
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>434</b>	<b>761</b>

**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
2011-2012	96	103	128	327	434	761

**Tableau 3**

**La fréquentation étudiante à l'UQAM au 15 octobre 2011 <sup>(1)</sup>**

<b>41 731 étudiants à l'automne 2011 (dont 2 741 étudiants étrangers provenant de 85 pays)</b>	
<b>1<sup>er</sup> cycle</b>	<b>34 043</b>
<b>2<sup>e</sup> cycle</b>	<b>5 609</b>
<b>3<sup>e</sup> cycle</b>	<b>1 673</b>

(1) Site internet de l'UQAM : [www.uqam.ca/apropos/](http://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 2011-2012 en bref**

- Nous avons traité 761 demandes parmi lesquelles, 434 sont des consultations et 327 sont des plaintes dont 128 se sont avérées fondées, 103 non fondées et 96 non recevables.
- Sur les 761 demandes traitées, 607 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 79.8 % de notre clientèle.
- Des 607 demandes émanant de la communauté étudiante, 66 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux, soit près de 11% des requêtes.
- Sur les 607 demandes émanant des étudiantes et des étudiants, 452 provenaient du premier cycle, 119 du deuxième cycle et 36 du troisième cycle.
- Les corrections nécessaires ont été apportées dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

### 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.

Il m'apparaît aussi important de rappeler qu'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.

#### 3.2 La présentation des statistiques

##### Les consultations

Pour l'année 2011-2012, 434 personnes ont consulté le bureau de l'ombudsman, ce qui représente 57% de l'ensemble des dossiers traités pour cette période. En comparaison avec l'an dernier, on constate une baisse de 11,4% des consultations au profit des plaintes qui ont augmenté de 30%.

On fait appel à l'ombudsman pour de multiples raisons, 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.

Les consultations jouent un rôle déterminant dans la gestion des conflits en permettant de régler un bon nombre de situations problématiques avant que les choses dégénèrent.

## Les plaintes

Pour l'année 2011-2012, nous avons traité 327 plaintes dont 128 se sont avérées fondées, 103 non fondées et 96 non recevables et les situations ont été corrigées dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

L'augmentation de 30% du nombre de plaintes, si l'on compare à l'an dernier, est attribuable en grande partie à la grève étudiante au trimestre d'hiver 2012.

L'ombudsman n'ayant pas juridiction sur les activités des associations étudiantes ni sur les décisions prises par la Commission des études, plusieurs plaintes en relation avec la grève ont été classées non recevables.

Je vous invite à consulter la deuxième partie du rapport à la rubrique « activités étudiantes » afin de connaître la nature des demandes en lien direct avec la grève étudiante.

Le tableau 4 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2011-2012 et le tableau 5 les distribue en fonction du statut des personnes.

**Tableau 4**  
**La nature des demandes 2011-2012**

CONSULTATIONS (434)	PLAINTES (327)			TOTAL (761)
	NON RECEVABLES (96)	NON FONDÉES (103)	FONDÉES (128)	

**Tableau 5**  
**La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut**

Associations étudiantes	8
Cadres	3
Chargées et chargés de cours	6
Coordonnatrices et coordonnateurs	12
Directrices et directeurs	18
Employées et employés	28
Étudiantes et étudiants	607 (dont 66 étudiantes et étudiants internationaux et 2 étudiantes et étudiants non-résidents)
Ombudsmans (universités diverses)	5
Professeures et professeurs	16
Vice-doyennes et vice-doyens	4
Vice-rectrices et vice-recteurs	1
Autres personnes	53
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>

### 3.3 L'objet des demandes

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de 14 rubriques telles que décrites au 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	40	4	7	24	75
Admission	4	10	17	29	60
Aide financière	1	0	0	6	7
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	18	51	46	128	243
Évaluation des études	3	19	7	37	66
Infractions de nature académique	2	3	2	11	18
Motifs variés	3	1	1	29	34
Opinions diverses	1	4	0	25	30
Perception des frais	5	18	18	38	79
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	6	3	2	12	23
Réglementation	2	3	0	31	36
Relations de travail	2	2	1	14	19
Relations interpersonnelles	7	6	0	36	49
Stages	2	4	2	14	22
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>128</b>	<b>103</b>	<b>434</b>	<b>761</b>

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 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	64	2	0	9	75
Admission	39	10	2	9	60
Aide financière	3	2	0	2	7
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	160	45	10	28	243
Évaluation des études	39	16	3	8	66
Infractions de nature académique	14	3	1	0	18
Motifs variés	10	2	0	22	34
Opinions diverses	10	3	0	17	30
Perception des frais	54	16	3	6	79
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	13	6	2	2	23
Réglementation	11	1	6	18	36
Relations de travail	0	1	4	14	19
Relations interpersonnelles	18	10	5	16	49
Stages	17	2	0	3	22
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>119</b>	<b>36</b>	<b>154</b>	<b>761</b>

#### 4. Les commentaires sur les principaux sujets traités

##### 4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (243 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique portent sur le processus de décision des unités académiques et administratives dans la gestion du dossier étudiant et 67.5 % d'entre elles concernent les sujets suivants :

- L'annulation d'inscription avec remboursement (65) ;
- Le cheminement académique (34) ;
- L'exclusion d'un programme (24) ;
- Les difficultés à s'inscrire aux cours (22) ;
- Les demandes de reconnaissance d'acquis (19).

Nous observons que les plaintes fondées sur des raisons de santé ou des difficultés personnelles temporaires constituent une part de plus en plus importante des demandes d'intervention.

➤ **Les demandes liées à des problèmes de santé dus à des difficultés personnelles temporaires**

**Exemple de cas :**

Habib est un étudiant étranger qui a rencontré de sérieux problèmes d'adaptation tout au long du trimestre d'automne 2011. Depuis plusieurs semaines, il est très fatigué parce qu'il ne dort plus et qu'il fait beaucoup d'angoisse. Il a perdu du poids et il a de plus en plus de difficultés à se concentrer.

À la fin du mois de novembre 2011, il a dû se résigner à consulter un psychologue à l'Université et ce dernier lui a fortement recommandé de faire évaluer son état de santé par un médecin.

Le médecin qu'il a consulté a diagnostiqué une dépression sévère. Il lui a prescrit des médicaments et il l'a mis au repos complet. Il lui a aussi fourni un certificat médical précisant le diagnostic et ajoutant que, compte tenu de son état de santé, l'étudiant n'était pas apte à poursuivre ses études, pour le moment.

L'étudiant a alors rencontré la direction de son programme afin de lui soumettre le certificat médical et demander l'annulation de ses cours. La direction a finalement accepté d'annuler ses cours, mais sans remboursement, parce qu'elle considérait que sa demande était trop tardive.

Cette nouvelle a aggravé l'état de santé de l'étudiant parce qu'il n'avait pas les moyens de repayer les frais de scolarité pour reprendre les cours du trimestre d'automne. Et comme c'est souvent le cas pour les étudiants étrangers, s'il devait mettre fin à son projet d'études, ce serait un déshonneur pour lui et sa famille.

L'étudiant a déposé une demande d'intervention au bureau de l'ombudsman. Après vérifications, le caractère tardif de la demande était dû au fait que le certificat médical fourni par l'étudiant était daté du mois de décembre et que la direction de son programme considérait ne pas pouvoir présumer de son état de santé avant cette date.

Bien qu'il soit évidemment justifié d'encadrer le processus de décision, il m'apparaît essentiel d'encourager les membres du personnel à exercer leur jugement en fonction de l'esprit de la réglementation et à moduler leurs décisions en tenant compte des répercussions réelles d'un événement sur la capacité physique ou psychique d'une personne à réaliser normalement les exigences de son programme.

➤ **Le cas particulier des étudiantes et des étudiants ayant des problèmes de santé mentale**

Je tiens d'abord à souligner le travail exceptionnel réalisé par le personnel du Service d'accueil et de soutien aux étudiants en situation de handicap qui déploie beaucoup d'énergie afin de répondre adéquatement aux besoins grandissants de cette population étudiante.

Certaines demandes d'intervention, qui nous sont soumises en lien avec des problèmes de santé mentale, proviennent d'étudiantes et d'étudiants ayant choisi de taire leur diagnostic de peur d'être ostracisés, ou encore, qui viennent d'obtenir un diagnostic expliquant les difficultés rencontrées, à ce jour, dans leurs études. Dans les deux cas, elles, ils font généralement appel à l'ombudsman après avoir été exclus de leur programme d'études.

Les personnes à qui j'ai soumis des dossiers de cette nature étaient parfois réticentes à réévaluer, en fonction du handicap nouvellement déclaré, le cheminement académique d'une étudiante ou d'un étudiant, afin de lui permettre de reprendre ses études en bénéficiant dorénavant du soutien adapté à ses besoins.

Aussi, plusieurs personnes m'ont fait part de leur malaise à répondre à des demandes de cette nature et j'ai pu constater que le manque d'information était souvent à l'origine de préjugés et de réactions négatives face à cette situation.

### **Recommandation 1**

Que le Vice-rectorat à la vie académique et le Vice-rectorat aux ressources humaines, en collaboration avec les facultés, s'assurent que le personnel académique et administratif est informé des ressources ainsi que des moyens mis à sa disposition pour rencontrer ses obligations légales et soutenir la réussite du projet d'études des personnes admises dans un programme, mais qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale.

➤ **Le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels**

Une attention particulière devra aussi être portée au droit de toute personne au respect de sa vie privée et à la protection de ses renseignements personnels.

### **Exemple de cas :**

- Un étudiant se plaint du fait qu'un enseignant a transmis à l'ensemble de son groupe-cours les résultats d'un examen accompagné du code permanent de tous les étudiants.
- Un étudiant a appris qu'une employée dit, à qui veut l'entendre, qu'il a été reconnu coupable de plagiat.
- Une étudiante se demande si sa tante, une employée de l'UQAM ayant accès aux dossiers étudiants dans le cadre de ses fonctions, a le droit de vérifier ses résultats scolaires et de transmettre ces informations à ses parents.
- Une étudiante ne peut pas se présenter à ses examens pour des raisons de santé. Conformément aux règles établies, elle a fourni un certificat médical attestant son incapacité, mais un de ses enseignants exige de connaître son diagnostic pour autoriser le report de son examen.

Bien que ces situations soient plutôt isolées, elles sont toutes susceptibles d'engager la responsabilité de l'Université parce qu'elles contreviennent à la *Charte des droits et libertés de la personne* et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

L'UQAM étant en renouvellement d'une partie importante de son personnel enseignant et de soutien, il semble essentiel de rappeler à toutes et à tous les obligations légales de l'Université et leurs responsabilités personnelles à cet égard.

### **Recommandation 2**

Que le Vice-rectorat aux ressources humaines procède à un rappel auprès de l'ensemble du personnel de ses obligations et de ses responsabilités concernant le droit de toute personne au respect de sa vie privée et à la protection de ses renseignements personnels.

## **4.2 Les activités étudiantes (75)**

Les demandes classées sous cette rubrique sont directement reliées à la grève étudiante et sont composées de consultations et de plaintes au sujet du déroulement des assemblées générales, des conflits entre les associations de programmation et les associations facultaires, des décisions de la Commission des études quant aux modalités de reprise des cours ainsi que de l'application de la *Loi permettant aux étudiants de recevoir l'enseignement dispensé par les*

*établissements de niveau postsecondaire qu'ils fréquentent, communément appelée la Loi 12.*

À défaut d'intervenir sur ces questions faute de juridiction, j'ai quand même généralement pris le temps d'expliquer le partage des responsabilités entre les différentes parties concernées par la grève telles que : les associations étudiantes, les étudiantes et les étudiants, le personnel enseignant, les instances, la Direction de l'Université ou le gouvernement.

Précisons que les demandes en lien avec la grève, mais qui concernent le cheminement académique, soit les retards dans l'obtention d'un diplôme ou les demandes d'annulations à cause d'un conflit d'horaire lors de la reprise des cours, sont, quant à elles, comptabilisées dans les rubriques concernées.

### **4.3 L'évaluation des études (66)**

La grève étudiante du trimestre d'hiver 2012 est en partie responsable d'une baisse de 65% du nombre de demandes classées sous cette rubrique qui concernent plus particulièrement les sujets suivants:

- Les contestations de notes (28) ;
- Le retard dans la remise des notes (12) ;
- Les retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse (9) ;
- La contestation de la décision du Comité de révision de note (5).

Les plaintes et les consultations au sujet de retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse sont en augmentation. À cette étape de leur projet d'études, les étudiantes et les étudiants veulent connaître leurs droits, mais n'osent pas les revendiquer de peur de se mettre à dos leur direction de recherche ou un membre de leur jury.

Bien que la situation ne soit pas suffisamment inquiétante pour faire une recommandation dans le présent rapport, elle demeure préoccupante et il y a lieu d'y apporter une attention particulière.

### **4.4 Les infractions de nature académique**

Le *Règlement sur les infractions de nature académique* (n° 18) prévoit qu'un rapport d'infraction peut être transmis au bureau de la doyenne ou du doyen, soit par une enseignante ou un enseignant (4.2.1) ou par toute personne appartenant

à la communauté de l'Université ayant des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise (4.2.2).

Dans l'application des dispositions du règlement, la pratique veut qu'une surveillante, un surveillant d'examen rapporte les faits constatés à l'enseignante ou à l'enseignant responsable du cours qui, à son tour, signe et transmet un rapport d'infraction au bureau de la doyenne ou du doyen.

Dans tous les dossiers de cette nature que nous avons traités, la surveillante ou le surveillant d'examen, qui est le témoin principal des faits, n'a pas été invité à être entendu par les membres des différents comités.

Le *Règlement sur les infractions de nature académique* prévoit que la présidence d'un Comité peut transmettre un avis de convocation à une personne dont le témoignage est requis pour démontrer la commission d'une infraction.

À mon avis, dans les cas où c'est une surveillante, un surveillant qui constate l'infraction, elle, il devrait obligatoirement être entendu par les différents Comités.

### **Recommandation 3**

Que toute personne ayant constaté et dénoncé une infraction en vertu du *Règlement sur les infractions de nature académique* soit convoquée pour témoigner des faits devant les différentes instances prévues au règlement, quand son témoignage constitue un élément essentiel de la preuve de la commission d'une infraction.

### **Conclusion**

L'année 2011-2012 s'est déroulée au rythme de la grève étudiante et dans un contexte de « jonglerie » administrative exceptionnelle afin de valider le trimestre d'hiver 2012 et de ne pas retarder indument le cheminement académique d'un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants.

Malgré la surcharge de travail occasionnée par les nombreux changements et ajustements durant cette période, toutes les personnes que j'ai sollicitées se sont rendues disponibles et ont généreusement donné de leur temps pour m'aider à résoudre les problèmes que je leur ai soumis. Je les en remercie grandement.

Je tiens aussi à remercier mon assistante, madame Chantal Pétrin, pour sa si précieuse collaboration et le travail remarquable qu'elle accomplit jour après jour auprès des personnes qui communiquent avec nous.

## RECOMMANDATIONS

### Liste des recommandations

#### **Recommandation 1**

Que le Vice-rectorat à la vie académique et le Vice-rectorat aux ressources humaines, en collaboration avec les facultés, s'assurent que le personnel académique et administratif est informé des ressources ainsi que des moyens mis à sa disposition pour rencontrer ses obligations légales et soutenir la réussite du projet d'études des personnes admises dans un programme, mais qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale.

#### **Recommandation 2**

Que le Vice-rectorat aux ressources humaines procède à un rappel auprès de l'ensemble du personnel de ses obligations et de ses responsabilités concernant le droit de toute personne au respect de sa vie privée et à la protection de ses renseignements personnels.

#### **Recommandation 3**

Que toute personne ayant constaté et dénoncé une infraction en vertu du *Règlement sur les infractions de nature académique* soit convoquée pour témoigner des faits devant les différentes instances prévues au règlement, quand son témoignage constitue un élément essentiel de la preuve de la commission d'une infraction.

ANNEXE 1  
PUBLICITÉ DANS L'AGENDA COOP-UQAM

# **L'OMBUDSMAN**

Le dernier recours à l'UQAM

confidentialité • neutralité • équité • justice

Téléphone :

**514 987-3151**

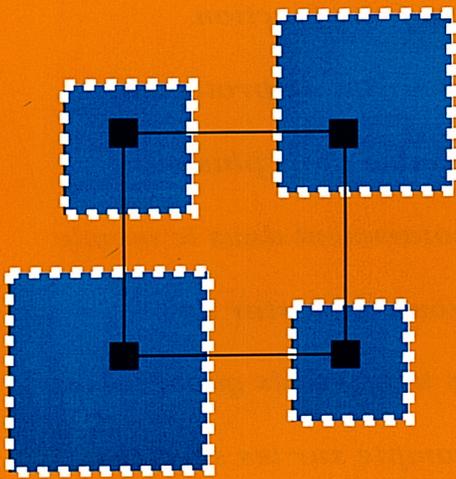
Courriel :

**ombudsman@uqam.ca**

**[www.ombudsman.uqam.ca](http://www.ombudsman.uqam.ca)**

ANNEXE 2  
LE DÉPLIANT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

[www.uqam.ca/ombudsman](http://www.uqam.ca/ombudsman)  
**OMBUDSMAN**  
[ombudsman@uqam.ca](mailto:ombudsman@uqam.ca)



**UQAM**  
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 dérogé 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.

## 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<sup>e</sup> étage, local B-2405

**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.