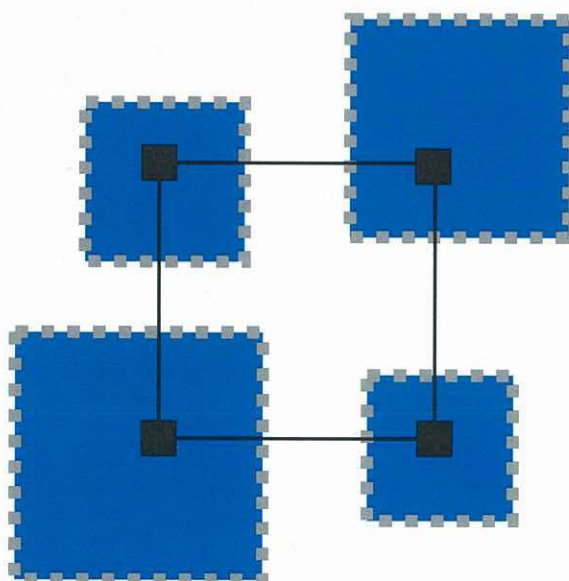


BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2012 - 2013

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

40
ans



www.ombudsman.uqam.ca

UQÀM

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

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 17 janvier 2014

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 2012 au 31 mai 2013.

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	7
Partie 1	
1 Le bureau de l'ombudsman de l'UQAM : 40 ans.....	9
1.1 L'équipe	9
1.2 Le mandat	9
1.3 La stratégie publicitaire	10
1.4 La fréquentation du bureau de l'ombudsman	10
Fréquentation du bureau au fil des mois	11
Fréquentation du site web du bureau de l'ombudsman	11
Fréquentation du bureau au fil des ans	12
1.5 Représentation, ressourcement et autres activités	13
Partie 2	
2. L'année 2012-2013 en bref	13
3. Statistiques et analyse	14
3.1 La terminologie	14
3.2 La présentation des statistiques	14
Les consultations	14
Les plaintes	15
3.3 L'objet des demandes	16
4. Les commentaires sur les principaux sujets traités	18
4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants	18
• Recommandation 1	
➤ Les conséquences de la grève étudiante en 2012	19
4.2 L'évaluation des études	20
➤ Le processus de modification et de révision de note	20
• Recommandation 2	
➤ Le mandat des comités de révision de note	21
• Recommandation 3	
➤ L'évaluation des stages de formation pratique	22
• Recommandation 4	
➤ L'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse	22
• Recommandation 5	
4.3 L'admission	23
➤ Exemple de cas	23
• Recommandation 6	
Conclusion	25
Recommandations	26
Liste des recommandations	
Annexes	
Annexe 1 - Publicité dans l'Agenda COOP-UQAM	28
Annexe 2 - Le dépliant du bureau de l'ombudsman.....	29
Annexe 3 - Mandat de l'ombudsman	32
Tableaux	
Tableau 1 - Fréquentation du bureau au fil des mois	11
Tableau 2 - Total des visites sur le site web	11
Tableau 3 - Fréquentation du bureau au fil des ans depuis 1973	12
Tableau 4 - L'UQAM en chiffres	15
Tableau 5 - La nature des demandes 2012-2013	16
Tableau 6 - La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut	16
Tableau 7 - Répartition des plaintes et des consultations par rubrique	17
Tableau 8 - Répartition des requêtes selon les clientèles	17

Présentation

L'ombudsman assume sa fonction sous l'autorité du Conseil d'administration auquel elle rend compte annuellement de son travail par la production d'un rapport.

Le présent rapport d'activités couvre la période du 1^{er} juin 2012 au 31 mai 2013 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 et, s'il y a lieu, de recommandations.

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 de l'UQAM : 40 ans

C'est le 17 avril 1973 que le Conseil d'administration de l'UQAM a créé le poste d'ombudsman faisant de l'UQAM la première université au Québec à offrir à sa collectivité ce mode alternatif de gestion des conflits.

Par la même occasion, l'UQAM se dotait d'un mécanisme d'amélioration continue de ses pratiques en demandant à l'ombudsman de déposer au Conseil d'administration un rapport annuel faisant état des différentes difficultés rencontrées dans l'application de ses politiques et règlements ainsi que dans la gestion de ses activités.

À l'occasion de ce 40^e anniversaire, il me fait plaisir de vous présenter la liste des personnes ayant occupé la fonction d'ombudsman de l'UQAM depuis sa création :

Edmond Labelle, nommé le 1^{er} juin 1973
Jean-Marc Tousignant, nommé le 1^{er} octobre 1984
Laurent Jannard, nommé le 1^{er} février 1990
Denise Pelletier, nommée le 9 juillet 1996 (par interim)
Pierre-Paul Lavoie, nommé le 29 septembre 1997
Muriel Binette, nommée le 25 février 2009

(Source : <http://archives.uqam.ca/>)

Je tiens aussi, tout particulièrement, à souligner la précieuse collaboration de madame Chantal Pétrin qui assiste l'ombudsman dans ses fonctions avec le plus grand professionnalisme depuis plus de 20 ans.

1.1 L'équipe

Muriel Binette
Ombudsman

Chantal Pétrin
Assistante et secrétaire de direction

1.2 Le mandat

La principale fonction de l'ombudsman est de traiter les demandes des personnes qui se croient lésées par les mécanismes administratifs de l'Université ou victimes de discrimination ou de toute autre forme d'iniquité.

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.

L'ombudsman doit traiter les demandes qui lui sont acheminées de façon neutre et impartiale et elle, il est nommé et relève du Conseil d'administration de l'UQAM sur lequel siègent des représentants de l'ensemble des groupes qui composent la collectivité universitaire.

Son mandat est encadré par le *Règlement sur l'ombudsman* 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.

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.

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.

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 parce qu'un enseignant tarde à remettre les notes, nous ouvrons un seul dossier.

Tableau 1
La fréquentation du bureau au fil des mois

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RÉPARTITION MENSUELLE	PLAINTES	CONSULTATIONS	TOTAL
JUIN	24	25	49
JUILLET	13	15	28
AOÛT	33	35	68
SEPTEMBRE	20	29	49
OCTOBRE	26	59	85
NOVEMBRE	31	57	88
DÉCEMBRE	11	36	47
JANVIER	43	62	105
FÉVRIER	32	43	75
MARS	45	37	82
AVRIL	42	45	87
MAI	40	53	93
TOTAL	360	496	856

En collaboration avec le Service de l'audiovisuel de l'UQAM, nous avons procédé à une mise à jour de l'image graphique et du contenu du site web du bureau de l'ombudsman.

Le nouveau site web devrait être en opération sous peu. Nous vous invitons à le consulter à l'adresse www.ombudsman.uqam.ca. Il est facilement accessible et riche en formations utiles pour les étudiantes et les étudiants, pour les autres membres de la communauté universitaire, et les personnes externes. Pour l'année 2012-2013, le site du bureau de l'ombudsman a reçu 4 145 visiteurs.

Tableau 2
Total des visites sur le site web

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Période	Total des visites
1 ^{er} juin 2012 au 31 mai 2013	4 145

Tableau 3
La fréquentation du bureau au fil des ans 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
2010-2011	42	63	114	219	490	709
2011-2012	96	103	128	327	434	761
2012-2013	76	112	172	360	496	856

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), de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO). 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 l'occasion des rencontres organisées par les différentes associations, j'ai assisté aux activités suivantes :

Gérer les comportements déraisonnables des plaignants. Cette formation a été offerte à Montréal par monsieur Chris Wheeler, Ombudsman délégué, New South Wales, Australie.

L'homme qui parlait aux autos. Cette formation a été offerte à Québec par *La Boussole*, un organisme d'aide en matière de santé mentale.

Médias sociaux – Revue de la jurisprudence offerte par Me Donald Riendeau dans le cadre du programme de formation continue du Barreau du Québec.

Conférence sur *L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap* donnée par Johanne Magloire, agente d'éducation et de coopération à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec.

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

PARTIE 2

2. L'année 2012-2013 en bref

- Nous avons traité 856 demandes parmi lesquelles 496 sont des consultations et 360 sont des plaintes, dont 172 se sont avérées fondées.
- Sur les 856 demandes traitées, 654 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 76 % de notre clientèle.
- Des 654 demandes émanant de la communauté étudiante, 62 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux et 5 par des non-résidents.

- Sur les 654 demandes provenant des étudiantes et des étudiants, 526 concernent le premier cycle, 90 le deuxième cycle et 39 le troisième cycle.
- La fonction d'ombudsman de l'UQAM a souligné son quarantième anniversaire le 17 avril 2013, et, cette année, le bureau a enregistré l'un des plus hauts seuils de fréquentation depuis sa création avec ses 856 demandes traitées.

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 2012-2013, 496 personnes ont consulté le bureau de l'ombudsman, ce qui représente 57.9 % de l'ensemble des dossiers traités pour cette période et constitue une augmentation de 12.5 %, si l'on compare à l'an dernier.

On fait appel à l'ombudsman pour toutes sortes de raisons, mais le plus souvent, 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 afin de vérifier les différentes avenues possibles permettant de trouver une solution à un problème, sans avoir à faire intervenir un tiers.

Je tiens à rappeler que 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 ne dégénèrent. Pour cette raison, je me réjouis de constater une augmentation significative de consultations en provenance du corps enseignant et des responsables de gestion académique.

Les plaintes

Pour l'année 2012-2013, nous avons traité 360 plaintes, dont 172 se sont avérées fondées, 112 non fondées et 76 non recevables, et les correctifs ont été apportés dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

Le tableau 4 présente un portrait statistique de la population étudiante au 11 décembre 2012 et des ressources humaines au 1^{er} novembre 2012. Le tableau 5 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2012-2013 et le tableau 6 les distribue en fonction du statut des personnes.

Tableau 4
L'UQAM en chiffres

41 296 étudiants à l'automne 2012 (en date du 11 décembre 2012)	
»	33 446 au 1 ^{er} cycle
»	5657 au 2 ^e cycle
»	1669 au 3 ^e cycle
»	524 auditeurs, stagiaires non subventionnés, étudiants au bachotage ou à l'étranger
»	2951 étudiants étrangers provenant de 84 pays
Ressources humaines (au 1^{er} novembre 2012)	
»	1127 professeurs
»	29 maîtres de langues
»	2304 chargés de cours
»	120 cadres
»	2025 employés de soutien

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

Tableau 5
La nature des demandes 2012-2013

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (496)	PLAINTES (360)			TOTAL (856)
	NON RECEVABLES (76)	NON FONDÉES (112)	FONDÉES (172)	

Tableau 6
La fréquentation du bureau de l'ombudsman par statut

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Associations étudiantes	15
Cadres	1
Chargées et chargés de cours	9
Coordonnatrices et coordonnateurs	30
Directrices et directeurs	36
Employées et employés	40
Étudiantes et étudiants	654 (dont 62 étudiantes et étudiants internationaux et 5 étudiantes et étudiants non-résidents)
Ombudsmans	5
Professeures et professeurs	22
Vice-doyennes et vice-doyens	4
Vice-rectrices et vice-recteurs	2
Autres personnes	38
TOTAL	856

3.3 L'objet des demandes

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de 14 rubriques telles que décrites au tableau 7.

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'une plainte au sujet d'un échec attribué à un stage, le principal grief porté à l'attention de l'ombudsman pourrait être le manque de soutien d'un superviseur face à des comportements inappropriés de la part d'un maître-associé. Dans un tel cas, la demande pourrait être classée dans la rubrique « qualité de l'enseignement et encadrement académique » ou « relations interpersonnelles » plutôt que dans celle concernant « l'évaluation des études ».

Tableau 7
Répartition des plaintes et des consultations par rubrique

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Sujets	Plaintes Non recevables	Plaintes fondées	Plaintes Non fondées	Consultations	Total
Activités étudiantes	7	17	13	36	73
Admission	4	8	10	35	57
Aide financière	0	4	2	7	13
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	20	74	35	147	276
Évaluation des études	7	15	13	49	84
Infractions de nature académique	3	0	1	17	21
Motifs variés	6	4	2	33	45
Opinions diverses	2	0	2	39	43
Perception des frais	10	35	23	42	110
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	4	2	2	4	12
Réglementation	4	3	7	30	44
Relations de travail	2	1	1	10	14
Relations interpersonnelles	5	2	1	33	41
Stages	2	7	0	14	23
TOTAL	76	172	112	496	856

Le tableau 8, 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 8
Répartition des requêtes selon les clientèles

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Sujets	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	59	4	1	9	73
Admission	31	9	4	13	57
Aide financière	6	2	3	2	13
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	191	33	7	45	276
Évaluation des études	50	13	10	11	84
Infractions de nature académique	15	2	1	3	21
Motifs variés	19	2	1	23	45
Opinions diverses	13	0	0	30	43
Perception des frais	93	6	2	9	110
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	10	1	0	1	12
Réglementation	14	13	2	15	44
Relations de travail	1	0	4	9	14
Relations interpersonnelles	12	4	3	22	41
Stages	12	1	1	9	23
TOTAL	526	90	39	201	856

4. Les commentaires sur les principaux sujets traités

4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (276 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique concernent le processus de traitement des différents problèmes de nature académique ou administrative rencontrés par les étudiantes et les étudiants au sujet, par exemple :

- Des conséquences d'une modification apportée à un programme sur la durée des études;
- Du processus de révision de note;
- D'une demande de report d'examen pour des raisons médicales;
- De l'imposition d'une restriction à la poursuite des études;
- D'un retard dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse.

Sur l'ensemble de ces dossiers, 58.8 % concernent les sujets suivants :

- Le cheminement dans un programme (63);
- L'annulation d'inscription avec remboursement (58);
- L'exclusion d'un programme (36).

Je constate encore trop souvent que les personnes qui sollicitent l'aide de l'ombudsman ont tenté vainement de trouver une information ou comprendre une décision sans jamais obtenir de réponses claires à leurs questions.

De plus, les relations entre les services académiques et administratifs ne sont pas toujours très harmonieuses et complémentaires, ce qui engendre bon nombre de frustrations tant pour le personnel que pour les étudiantes et les étudiants.

Il est clair que la population étudiante ne se contente plus de réponses approximatives et accepte encore moins de ne pas avoir de réponses à ses questions. Elle veut comprendre les décisions qui l'affectent et, sans explications claires et logiques, elle continue et continuera sans relâche à les contester. Cette insistance en agace plus d'un, mais, de toute évidence, l'Université devra apprendre à composer avec cette réalité et améliorer ses communications dans la gestion des problèmes.

Au cours des dernières années, plusieurs services ont actualisé avec succès l'information disponible sur leurs sites web, mais il y a encore du travail à faire pour améliorer la communication verbale et écrite entre les différents services académiques et administratifs de l'Université et les membres de la collectivité.

Parmi les situations qui font souvent l'objet d'une plainte au bureau de l'ombudsman, notons, entre autres, les difficultés à identifier les services ou personnes à qui s'adresser pour régler un problème et le fait que tout le monde

se renvoie la balle, le manque d'empathie, les délais de réponses aux demandes et le contenu des échanges verbaux ou écrits.

La facilité de communiquer par courriel fait en sorte que le personnel est vite débordé par un flot de demandes de la part des étudiantes et des étudiants. À la lecture des échanges de courriels qui me sont soumis lors du traitement d'une plainte, il apparaît clairement qu'il vient un moment où ce moyen de communication n'est plus utile et ne sert qu'à envenimer la situation.

De plus, je constate qu'il arrive que des membres du personnel font face à des personnes agressives ou sont témoins des comportements inquiétants et qu'elles, qu'ils ne connaissent pas les nombreuses ressources spécialisées mises à leur disposition par l'Université pour les accompagner dans la gestion de ces situations.

Plusieurs demandes d'intervention déposées au bureau de l'ombudsman pourraient être évitées par une meilleure communication dans la gestion des inévitables problèmes rencontrés dans une institution aussi complexe administrativement que peut l'être une université. L'amélioration des pratiques à cet égard ferait gagner un temps précieux à plusieurs personnes tout en augmentant le taux de satisfaction des étudiantes et des étudiants.

Recommandation 1

Que la Direction de l'Université identifie des moyens pour améliorer la communication verbale et écrite entre les services administratifs et académiques de l'Université et la population étudiante dans la gestion courante des demandes et plaintes qui leur sont soumises.

Que le personnel de l'Université soit informé de la procédure à suivre et des différentes ressources mises à sa disposition lorsqu'une situation nécessiterait de faire intervenir un tiers, comme, par exemple, le Service de la prévention et de la sécurité, le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement ou un des services spécialisés des Services à la vie étudiante.

Les conséquences de la grève étudiante en 2012

Plusieurs dossiers classés sous la rubrique de l'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants sont en lien avec la grève étudiante et les mesures de rattrapage visant à valider le trimestre d'hiver 2012.

La plupart des demandes concernant des problèmes de cheminement dans un programme ou d'exclusion ont été réglées en évaluant la situation particulière de chaque cas. Par exemple, une personne menacée d'exclusion de son programme, pour ne pas avoir été en mesure de respecter un avis de restriction à la poursuite de ses études à cause des modalités de reprises du trimestre

d'hiver 2012, pouvait se voir accorder un délai supplémentaire pour réaliser les conditions exigées.

Quant aux nombreuses demandes de remboursement des frais de scolarité, elles provenaient majoritairement d'étudiantes et d'étudiants peu familiers avec le jargon universitaire. Elles, ils croyaient avoir été autorisés à annuler leurs cours du trimestre d'hiver 2012 tardivement, mais sans frais, alors que l'autorisation permettait l'annulation afin d'éviter d'obtenir des échecs aux cours, mais sans le remboursement des frais de scolarité.

Cette méprise a généré beaucoup de frustrations, mais compte tenu du caractère exceptionnel de la situation, il n'y a pas lieu de s'y attarder dans le présent rapport.

4.2 L'évaluation des études (84 demandes)

Nous constatons une augmentation des plaintes concernant la procédure de modification et de révision de note (50), ainsi qu'à l'égard du processus d'évaluation des mémoires et des thèses (11).

Le processus de modification et de révision de note

Les principales lacunes observées concernent les difficultés d'accès aux travaux corrigés afin d'évaluer la pertinence de s'engager dans un processus de révision de note, le déroulement des rencontres des comités de révision, les délais de réception des décisions, ainsi que le fait que les décisions ne soient pas suffisamment motivées.

Les retards dans la remise des notes et les difficultés d'accès aux travaux et examens corrigés sont en hausse et les conséquences académiques et financières qui en découlent ne sont pas négligeables, particulièrement quand les étudiantes et les étudiants sont en fin de parcours.

Recommandation 2

Que le Service du personnel enseignant en collaboration avec les directions des départements s'assurent que toutes les enseignantes et tous les enseignants connaissent leurs obligations envers les étudiantes et les étudiants concernant les délais de remise des notes, les modalités d'accès aux travaux corrigés, ainsi que les informations à fournir relativement à l'évaluation et à la notation.

Quant au déroulement d'une audition devant un comité de révision de note, les principaux reproches sont le manque de préparation des membres, le caractère expéditif de la procédure, le manque d'écoute et une apparence de partialité qui se traduit souvent par des commentaires subjectifs et inappropriés.

De plus, la plupart des décisions d'un comité de révision de note qui ont été portées à mon attention n'étaient pas suffisamment motivées pour en comprendre le fondement et pour me permettre de vérifier la conformité du processus avec la réglementation pertinente, ainsi qu'avec les règles de justice naturelle ou d'équité.

Le mandat des comités de révision de note

Le mandat confié au comité de révision est décrit à l'article 6.12 du *Règlement des études de premier cycle* et à l'article 9.9 du *Règlement des études de cycles supérieurs*. Il vise essentiellement à assurer une évaluation des travaux et des examens conforme aux ententes d'évaluation et aux critères de correction, et, exempte d'arbitraire, d'abus de pouvoir ou de toutes autres formes d'injustice ou de discrimination.

Lors de mes rencontres avec des membres de comité de révision, j'ai constaté que le mandat dont elles, ils se croient investi varie énormément d'un comité à l'autre et qu'il arrive même que l'on tente de faire adopter des résolutions en assemblée départementale visant à restreindre leurs prérogatives.

Or, il s'avère que seuls les membres d'un comité de révision ont le pouvoir de modifier une note attribuée par une enseignante ou un enseignant. Pour cette raison, il m'apparaît urgent de réaffirmer et de préciser leur mandat afin d'en assurer la légitimité et fournir aux étudiantes et aux étudiants, ainsi qu'aux directions départementales, un outil efficace de traitement des problèmes en matière d'évaluation des études.

L'ombudsman a une position privilégiée pour constater l'importance primordiale du rôle confié aux comités de révision, afin de contrer l'abus de pouvoir et l'arbitraire dans l'évaluation des études, et aussi trouver des solutions équitables à toutes sortes de situations complexes ayant une incidence sur l'évaluation des études.

Recommandation 3

Que le Vice-rectorat à la vie académique actualise et précise le mandat d'un comité de révision de note ainsi que le processus de révision, afin d'en assurer la légitimité, l'efficacité et la crédibilité.

L'évaluation des stages de formation pratique

À la lumière des plaintes reçues au sujet de l'évaluation des stages de formation pratique, je souhaite m'attarder au traitement des demandes de révision d'un échec attribué à un stage, dans les cas où ce dernier est arrêté avant son terme pour des raisons qui, de toute évidence, ne relèvent pas uniquement de la responsabilité de l'étudiante ou de l'étudiant stagiaire.

Le travail d'un comité de révision d'un échec attribué à une activité de formation pratique est complexe, mais je pense que dans les cas où il est constaté que les problèmes qui ont entraîné l'arrêt précoce du stage ne sont pas uniquement de la responsabilité de la ou du stagiaire, le comité devrait remplacer l'échec par une mention particulière comme le symbole #. Cette mention est déjà prévue aux règlements des études et signifie qu'un délai est accordé pour la remise d'un résultat d'évaluation.

L'utilisation d'une mention comme le symbole # permettrait aux étudiantes et aux étudiants, qui ont subi des contraintes indépendantes de leur volonté, de reprendre leur stage sans vivre l'angoisse du risque d'être exclu de leur programme et sans avoir à repayer les frais de scolarité.

Recommandation 4

Que l'article 6.12.4 du *Règlement des études de premier cycle* et l'article 9.9.4 du *Règlement des études de cycles supérieurs* soient modifiés afin qu'un comité de révision soit clairement autorisé à remplacer l'échec attribué à une activité de formation pratique par une mention comme le symbole #, lorsqu'il constate que les problèmes rencontrés ne relèvent pas de la seule responsabilité de la ou du stagiaire.

L'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse

L'an dernier, je soulignais une augmentation des plaintes et des consultations au sujet de retards dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse. Il y a lieu maintenant de s'attaquer à ce problème, compte tenu des nombreuses conséquences professionnelles et financières que cela engendre pour les étudiantes et les étudiants qui les subissent, mais aussi face à l'impuissance des directions académiques à pouvoir agir pour régler les problèmes de cette nature.

Dans le présent rapport, nous limiterons notre intervention aux retards dans l'évaluation par un jury, mais, dans les faits, les retards hors du contrôle des étudiantes et des étudiants avant l'autorisation de dépôt posent aussi problème.

Les étudiantes et les étudiants qui se plaignent des retards dans la transmission des évaluations des membres d'un jury font de plus en plus référence au *Règlement des études de cycles supérieurs*, qui statue que, l'échéance de transmission du rapport d'évaluation, par un membre d'un jury, est d'un mois.

J'en arrive à la conclusion que, bien que le délai d'un mois soit toujours souhaitable, il faudrait que les étudiantes et les étudiants soient informés que la période de temps allouée pour transmettre l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse pourrait être plus longue que celle prévue au règlement.

Recommandation 5

Que la direction d'un programme d'études de cycles supérieurs vérifie, au moment de la formation d'un jury, que le délai de transmission du rapport d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse peut être respecté.

Que la direction d'un programme d'études de cycles supérieurs s'assure d'être mise au courant de tout retard dans la transmission du rapport d'évaluation afin de pouvoir en informer l'étudiante ou l'étudiant le plus rapidement possible.

4.3 L'admission (57 demandes)

Le traitement d'une plainte au sujet d'un refus d'admission à un programme de maîtrise m'a permis de constater que les conditions d'admission telles qu'elles sont libellées dans le *Règlement des études de cycles supérieurs* peuvent porter à confusion.

Exemple de cas

Un étudiant a terminé son baccalauréat avec une moyenne 2.7 et il souhaitait poursuivre ses études à la maîtrise. Comme sa moyenne cumulative n'était pas très élevée, il a consulté le responsable du programme et ce dernier l'a référé à l'article 3.3.1 du *Règlement des études de cycles supérieurs* qui se lit comme suit :

« Art. 3.3.1 a), al. 3

Toute candidate, tout candidat doit satisfaire aux conditions générales suivantes

(...)

- *soit avoir obtenu un tel baccalauréat (ou l'équivalent) avec une moyenne cumulative inférieure à 2.8 sur 4.3 mais égale ou supérieure à 2.5 sur 4.3 (ou l'équivalent). Auquel cas, la candidate, le candidat peut être admis après étude de son dossier par le SCAE, à la condition de posséder une*

formation additionnelle et appropriée d'au moins 15 crédits universitaires (ou l'équivalent) complétés avec une moyenne cumulative d'au moins 3.2 sur 4.3 (ou l'équivalent) (...). »

À la lumière du libellé de cette disposition, l'étudiant s'est inscrit à une formation afin de réaliser les 15 crédits universitaires additionnels qu'il a réussis avec une moyenne cumulative bien supérieure au 3.2, soit celle exigée par le règlement.

Sa demande d'admission a été rejetée d'emblée par le Service de l'admission au motif qu'elle ne répondait pas aux critères généraux d'admission au programme.

L'étudiant a contesté le fait que sa demande d'admission n'a pas été acheminée au Sous-comité d'admission et d'évaluation (SCAE) pour être étudiée conformément aux prescriptions de l'article 3.3.1 du règlement.

Le problème réside dans le fait qu'une autre disposition de l'article 3 du règlement permet à un Comité de programme de choisir parmi les conditions générales énumérées au paragraphe 3.3.1 a) celles qui s'appliquent à son programme.

Le Comité de programme n'ayant pas retenu la condition générale d'admission pour les étudiantes et les étudiants ayant une moyenne inférieure à 2.8, mais supérieure à 2.5, le Service de l'admission n'avait pas à soumettre le dossier au SCAE. Le même problème s'est posé dans le cadre d'une demande d'admission au doctorat.

Normalement, on s'attend à ce que les critères généraux d'admission prescrits par voie réglementaire s'appliquent à toutes les candidates et à tous les candidats à l'admission à un programme d'études à l'UQAM.

Si les critères généraux d'admission déterminés dans le *Règlement des études de cycles supérieurs* ne s'appliquent pas intégralement, il faudrait, à mon avis, l'indiquer clairement dans les dispositions pertinentes afin de s'assurer que la situation décrite ci-dessus ne se reproduise pas.

De plus, si les Comités de programme peuvent choisir à leur gré parmi les conditions générales d'admission, il faudrait peut-être que les candidates et les candidats à l'admission soient dirigés vers le site du bureau de la registraire afin de prendre connaissance des conditions d'admission dans le descripteur officiel d'un programme.

Recommandation 6

Que des modifications soient apportées au *Règlement des études de cycles supérieurs* afin de lever toute confusion quant aux critères généraux et spécifiques applicables à une admission dans un programme de deuxième ou troisième cycle à l'UQAM.

Conclusion

Pour la période couverte par ce rapport, les demandes ont été nombreuses et souvent complexes. La rédaction du rapport annuel me permet de prendre le recul nécessaire pour dégager les problèmes de nature systémique sur lesquels il serait souhaitable d'agir à court terme.

De plus, les enquêtes que je réalise dans le traitement des plaintes formelles me permettent d'avoir un portrait complet d'une situation à partir des témoignages de toutes les personnes concernées. Mes recommandations visent à proposer des changements qui, je le souhaite, aideront à atténuer les irritants et à améliorer les pratiques ainsi que les relations entre les différentes personnes qui composent la collectivité universitaire.

Je remercie toutes les personnes que j'ai rencontrées cette année pour leur si précieuse collaboration ainsi que pour la qualité de leur implication dans l'analyse des cas que je leur présente.

RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations

Recommandation 1

Que la Direction de l'Université identifie des moyens pour améliorer la communication verbale et écrite entre les services administratifs et académiques de l'Université et la population étudiante dans la gestion courante des demandes et plaintes qui leur sont soumises.

Que le personnel de l'Université soit informé de la procédure à suivre et des différentes ressources mises à sa disposition lorsqu'une situation nécessiterait de faire intervenir un tiers, comme, par exemple, le Service de la prévention et de la sécurité, le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement ou un des services spécialisés des Services à la vie étudiante.

Recommandation 2

Que le Service du personnel enseignant en collaboration avec les directions des départements s'assurent que toutes les enseignantes et tous les enseignants connaissent leurs obligations envers les étudiantes et les étudiants concernant les délais de remise des notes, les modalités d'accès aux travaux corrigés, ainsi que les informations à fournir relativement à l'évaluation et à la notation.

Recommandation 3

Que le Vice-rectorat à la vie académique actualise et précise le mandat d'un comité de révision de note ainsi que le processus de révision, afin d'en assurer la légitimité, l'efficacité et la crédibilité.

Recommandation 4

Que l'article 6.12.4 du *Règlement des études de premier cycle* et l'article 9.9.4 du *Règlement des études de cycles supérieurs* soient modifiés afin qu'un comité de révision soit clairement autorisé à remplacer l'échec attribué à une activité de formation pratique par une mention comme le symbole #, lorsqu'il constate que les problèmes rencontrés ne relèvent pas de la seule responsabilité de la ou du stagiaire.

Recommandation 5

Que la direction d'un programme d'études de cycles supérieurs vérifie, au moment de la formation d'un jury, que le délai de transmission du rapport d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse peut être respecté.

Que la direction d'un programme d'études de cycles supérieurs s'assure d'être mise au courant de tout retard dans la transmission du rapport d'évaluation afin de pouvoir en informer l'étudiante ou l'étudiant le plus rapidement possible.

Recommandation 6

Que des modifications soient apportées au *Règlement des études de cycles supérieurs* afin de lever toute confusion quant aux critères généraux et spécifiques applicables à une admission dans un programme de deuxième ou troisième cycle à l'UQAM.

ANNEXE 1
PUBLICITÉ DANS L'AGENDA COOP-UQAM

L'OMBUDSMAN

Le dernier recours à l'UQAM

confidentialité • neutralité • équité • justice

Téléphone :

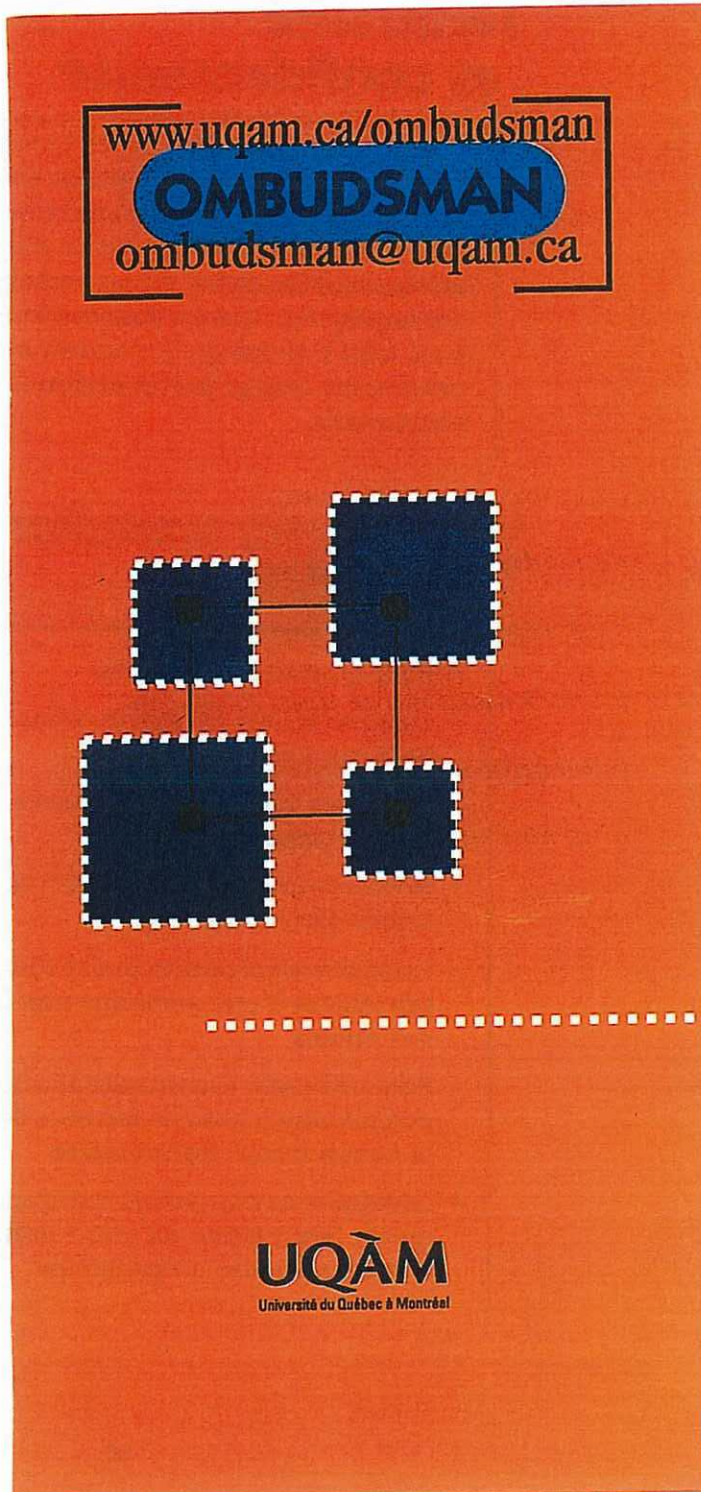
514 987-3151

Courriel :

ombudsman@uqam.ca

www.ombudsman.uqam.ca

ANNEXE 2
LE DÉPLIANT DU BUREAU 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.

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.

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
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.