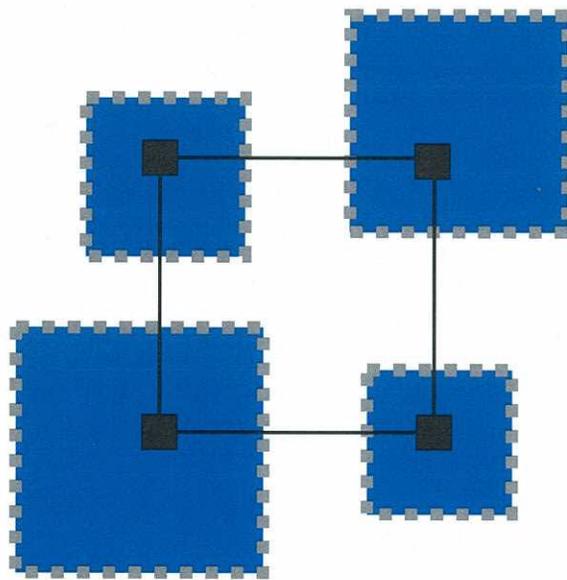


BUREAU DE L'OMBUDSMAN

# RAPPORT ANNUEL 2013 - 2014

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



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

UQÀM

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN**  
Université du Québec à Montréal

**RAPPORT ANNUEL 2013-2014**

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>



Le 5 février 2015

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 2013 au 31 mai 2014.

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> .....	7
<b>Partie 1</b>	
1.1 Le mandat .....	9
1.2 L'équipe .....	9
1.3 La stratégie publicitaire .....	9
1.4 La fréquentation du Bureau de l'ombudsman .....	10
Fréquentation du Bureau au fil des mois .....	10
Fréquentation du site web du Bureau de l'ombudsman .....	10
Fréquentation du Bureau au fil des ans .....	11
1.5 Représentation, ressourcement et autres activités .....	12
<b>Partie 2</b>	
<b>2. L'année 2013-2014 en bref</b> .....	12
<b>3. Statistiques et analyse</b> .....	13
3.1 La terminologie .....	13
3.2 La présentation des statistiques .....	13
Les consultations .....	13
Les plaintes .....	14
3.3 L'objet des demandes .....	15
<b>4. Les commentaires sur les principaux sujets traités</b> .....	16
4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants .....	16
4.2 L'évaluation des études .....	18
➤ Cas particulier des activités de formation pratique des étudiantes et des étudiants au baccalauréat en enseignement au secondaire.....	18
4.3 L'admission .....	19
➤ Exemple de cas .....	19
• Recommandation 1	
4.4 Le processus d'évaluation des enseignements .....	21
• Recommandation 2	
<b>5. Le suivi des recommandations du Rapport annuel de l'ombudsman 2012-2013.</b>	22
<b>Conclusion</b> .....	23
<b>Liste des recommandations</b> .....	24
<b>Annexes</b>	
Annexe 1 - Publicité dans l'Agenda COOP-UQAM .....	25
Annexe 2 - Le dépliant du Bureau de l'ombudsman.....	26
Annexe 3 - Mandat de l'ombudsman .....	29
Annexe 4 - Le suivi des recommandations du Rapport annuel de l'ombudsman 2012-2013 .....	30
<b>Tableaux</b>	
Tableau 1 - Fréquentation du Bureau au fil des mois .....	10
Tableau 2 - Total des visites sur le site web .....	10
Tableau 3 - Fréquentation du Bureau au fil des ans depuis 1973 .....	11
Tableau 4 - La nature des demandes 2013-2014 .....	14
Tableau 5 - La fréquentation du Bureau de l'ombudsman par statut .....	15
Tableau 6 - Répartition des plaintes et des consultations par rubrique .....	15
Tableau 7 - Répartition des requêtes selon les clientèles .....	16



## **Présentation**

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

Le présent rapport d'activités couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2013 au 31 mai 2014 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**

## **1.1 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](http://www.instances.uqam.ca/ReglementsPolitiquesDocuments/Documents/REGLEMENT_NO_16.pdf).

## **1.2 L'équipe**

**Muriel Binette**  
Ombudsman

**Chantal Pétrin**  
Assistante et secrétaire de direction

## **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.

## 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	23	25	48
JUILLET	25	13	38
AOÛT	28	24	52
SEPTEMBRE	26	51	77
OCTOBRE	25	41	66
NOVEMBRE	22	40	62
DÉCEMBRE	14	31	45
JANVIER	27	49	76
FÉVRIER	34	44	78
MARS	50	70	120
AVRIL	32	57	89
MAI	24	48	72
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>493</b>	<b>823</b>

**Tableau 2**  
**Total des visites sur le site web**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Période	Total des visites
1 <sup>er</sup> juin 2013 au 31 mai 2014	1393

Nous vous invitons à consulter notre site web à l'adresse [www.ombudsman.uqam.ca](http://www.ombudsman.uqam.ca). Il contient des informations utiles pour les étudiantes et les étudiants, mais aussi pour les autres membres de la communauté universitaire, et les personnes externes.

**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

STATISTIQUES DEPUIS 1973	PLAINTES			TOTAL		
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	Plaintes	Consultations	Plaintes et Consultations
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
2013-2014	100	86	144	330	493	823

## 1.5 Représentation, ressourcement et autres activités

L'ombudsman est membre 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 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 2013-2014 en bref

- Nous avons traité 823 demandes parmi lesquelles 493 sont des consultations et 330 sont des plaintes, dont 144 se sont avérées fondées.
- Sur les 823 demandes traitées, 621 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente 75 % de notre clientèle.
- Des 654 demandes émanant de la communauté étudiante, 48 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux et 2 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.

- Toutes les recommandations contenues dans le dernier rapport annuel de l'ombudsman ont fait l'objet d'un suivi de la part de la Direction de l'Université.

### 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 2013-2014, 493 personnes ont consulté le Bureau de l'ombudsman, ce qui représente 57.9 % de l'ensemble des dossiers traités pour cette période.

La garantie de neutralité et de confidentialité des échanges avec l'ombudsman contribue au développement du volet consultation de sa fonction.

Les personnes consultent le Bureau de l'ombudsman afin de connaître leurs droits ainsi que les procédures prévues aux règlements et politiques de l'Université ou pour vérifier les différentes avenues possibles permettant de trouver une solution à un problème. Au cours de l'année couverte par ce rapport, nous avons constaté une augmentation des consultations en matière d'accommodement pour des motifs religieux ou de handicaps.

Les consultations jouent un rôle déterminant dans la prévention des conflits en permettant de régler un bon nombre de situations problématiques avant que les choses ne dégénèrent. Elles permettent aussi d'évaluer les chances de succès d'une revendication avant de s'engager dans des démarches souvent longues et difficiles.

### Les plaintes :

Pour l'année 2013-2014, nous avons traité 330 plaintes, dont 144 se sont avérées fondées, 86 non fondées et 100 non recevables. Les correctifs ont été apportés dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

Le tableau 4 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2013-2014 et le tableau 5 les distribue en fonction du statut des personnes.

**Tableau 4**  
**La nature des demandes 2013-2014**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONSULTATIONS (493)	PLAINTES (330)			TOTAL (823)
	NON RECEVABLES (100)	NON FONDÉES (86)	FONDÉES (144)	

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

BUREAU DE L'OMBUDSMAN	
Associations étudiantes	17
Cadres	1
Chargées et chargés de cours	10
Coordonnatrices et coordonnateurs	20
Directrices et directeurs académiques	35
Employées et employés	41
Étudiantes et étudiants	621 (dont 48 étudiantes et étudiants internationaux et 2 étudiantes et étudiants non-résidents)
Ombudsmans	5
Professeures et professeurs	16
Vice-doyennes et vice-doyens	7
Vice-rectrices et vice-recteurs	2
Autres personnes	48
<b>TOTAL</b>	<b>823</b>

### 3.3 L'objet des demandes

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.

Les plaintes et les consultations sont classées à l'intérieur de 14 rubriques telles que décrites au tableau 6.

**Tableau 6**  
**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	1	0	0	8	9
Admission	5	12	14	38	69
Aide financière	1	0	1	6	8
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	22	51	22	124	219
Évaluation des études	16	11	12	66	105
Infractions de nature académique	1	1	3	6	11
Motifs variés	5	22	2	25	54
Opinions diverses	1	0	0	65	66
Perception des frais	17	31	25	44	117
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	8	1	0	10	19
Réglementation	5	7	3	41	56
Relations de travail	4	1	1	12	18
Relations interpersonnelles	11	2	2	37	52
Stages	3	5	1	11	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>86</b>	<b>493</b>	<b>823</b>

Le tableau 7, quant à lui, présente la répartition des requêtes par rubrique en fonction des cycles d'études pour ce qui est des étudiantes et des étudiants ainsi que le total des requêtes présentées par les autres membres de la collectivité universitaire.

**Tableau 7**  
**Répartition des requêtes selon les clientèles**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN					
Sujets	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Non-étudiants	Total
Activités étudiantes	8	0	1	0	9
Admission	38	15	3	13	69
Aide financière	5	1	1	1	8
Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants	155	23	9	32	219
Évaluation des études	61	20	8	16	105
Infractions de nature académique	6	4	0	1	11
Motifs variés	29	2	2	21	54
Opinions diverses	13	4	2	47	66
Perception des frais	92	11	8	6	117
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	13	3	1	2	19
Réglementation	14	5	3	34	56
Relations de travail	2	0	2	14	18
Relations interpersonnelles	13	9	7	23	52
Stages	14	1	0	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>98</b>	<b>47</b>	<b>215</b>	<b>823</b>

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

##### 4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (219 demandes)

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

- De difficultés à obtenir de l'information pertinente;
- De demandes d'annulation de cours pour des raisons médicales ou familiales;
- D'un refus de demande de report d'examen ou de remise de travaux;
- D'un retard dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse.

Sur l'ensemble de ces dossiers, 72 % concernent les sujets suivants :

- Le cheminement dans un programme (46);
- L'annulation d'inscription avec remboursement (53);
- L'exclusion d'un programme (28);
- L'inscription aux cours (18);
- La reconnaissance d'acquis (12).

Les difficultés de cheminement dans un programme, allant jusqu'à l'exclusion d'une étudiante ou d'un étudiant, sont souvent dues à des problèmes d'adaptation, de santé ou de conciliation travail-famille.

Par exemple, pour certains étudiants étrangers, le premier trimestre d'études est souvent très difficile en raison des problèmes d'adaptation à leur nouvel environnement. Les conséquences d'un mauvais départ risquent d'avoir un impact très négatif sur leur cheminement académique pouvant même entraîner la menace d'être exclu de leur programme. Sans en faire une recommandation formelle, j'inviterais les directions de programmes à faire un suivi systématique auprès des étudiantes et des étudiants étrangers, lors de leur première année d'études, afin de mieux comprendre la nature de leurs problèmes avant d'imposer des sanctions académiques.

C'est aussi sous cette rubrique que sont généralement classées les demandes des étudiantes et des étudiants en situation de handicap qui ne connaissaient pas leur diagnostic au moment d'entreprendre leur programme d'études ou qui ont vécu une situation de handicap temporaire pendant la réalisation de leurs études qui a grandement affecté leur performance académique.

Bien que la peur du précédent soit toujours très présente dans la gestion des dossiers en lien avec les problématiques de santé, je constate une amélioration dans la compréhension et la reconnaissance du devoir d'accommodement institutionnel envers les personnes en situation de handicap permanent ou temporaire.

Ceci dit, il reste encore du travail de sensibilisation à faire afin que les personnes interpellées dans le traitement de ces dossiers reconnaissent que le devoir d'accommodement envers les personnes en situation de handicap est un droit fondé sur l'égalité des chances, et non, comme certaines personnes le considèrent encore, un privilège injuste envers les autres étudiantes et étudiants.

Je terminerai mes commentaires sous cette rubrique en revenant sur les difficultés à identifier les personnes à qui s'adresser pour discuter d'un problème. Je constate une tendance à fournir des adresses courriel dépersonnalisées du genre [programmexx@uqam.ca](mailto:programmexx@uqam.ca) pour obtenir de l'information. Je peux comprendre que ce genre d'adresse courriel soit parfois utilisé par des gros services comme le registrariat, mais dans le contexte d'un programme d'études, je pense qu'il est essentiel d'avoir le nom d'au moins une personne à qui l'on peut s'adresser.

L'ombudsman étant un dernier recours, nous référons d'abord les étudiantes et les étudiants qui nous consultent aux personnes responsables de leur programme d'études pour toutes questions de nature académique. Lorsque nous n'arrivons pas à identifier le nom des personnes responsables d'un programme

particulier, je pense qu'il y a là un problème de communication entre ce programme et les étudiantes et les étudiants inscrits dans ce programme.

Je réitère ici un des commentaires mentionnés dans mon dernier rapport annuel selon lequel plusieurs problèmes soumis au Bureau de l'ombudsman pourraient être évités par l'élaboration d'un plan de communication efficace dans le traitement des problèmes soumis aux responsables d'un programme par les étudiantes et les étudiants qui y sont inscrits.

## **4.2 L'évaluation des études (105 demandes)**

Sur l'ensemble des dossiers classés sous cette rubrique, 79 % des demandes concernent les sujets suivants :

- La contestation d'une note attribuée (32);
- La contestation d'une audience devant un comité de révision de note (22);
- Les modalités d'une entente d'évaluation (17);
- Le retard dans l'évaluation d'un mémoire (11).

Dans le cadre du processus de révision de note, deux plaintes reviennent régulièrement, soit : les difficultés d'accès aux travaux corrigés avant de s'engager dans le processus de modification et de révision de note ainsi que l'apparence de partialité et le manque de rigueur des membres d'un comité de révision lors du déroulement d'une audition.

Ces problèmes ont fait l'objet d'une recommandation dans mon dernier rapport annuel et les modifications qui ont été apportées aux règlements des études devraient éventuellement améliorer l'ensemble du processus.

### **Cas particulier des activités de formation pratique des étudiantes et des étudiants au baccalauréat en enseignement au secondaire**

Dans le cadre du suivi apporté à la recommandation 4 du Rapport annuel de l'ombudsman 2011-2012, il a été convenu, avec la vice-doyenne de la Faculté des sciences de l'éducation, de mettre en place un projet pilote en créant un Comité facultaire d'arrêt de stage.

Le principal objectif visé par la mise en place d'un tel Comité est d'assurer aux étudiantes et aux étudiants, ainsi qu'aux personnes impliquées dans la décision d'arrêter un stage avant son terme, une évaluation impartiale de l'ensemble de la

situation. À ce jour, il semble que cette procédure est très appréciée tant de la part des stagiaires que des directions de programmes qui l'ont expérimentée.

Dans l'esprit du projet pilote, les stagiaires qui ne sont pas d'accord avec l'évaluation finale du Comité d'arrêt de stage peuvent toujours s'engager dans le processus de modification et de révision de note.

Un bilan de ce projet pilote sera effectué au terme du trimestre d'hiver 2015 et il fera l'objet d'un suivi dans le prochain rapport annuel.

### **4.3 L'admission (69 demandes)**

La registraire de l'UQAM est la personne habilitée à prononcer l'admission d'une candidate ou d'un candidat et, légalement, seule cette admission est valide et officielle. Cela signifie qu'aucune direction de programme ne devrait promettre une admission à une candidate ou un candidat qui ne répond pas aux critères d'admission d'un programme.

Aux cycles supérieurs, chaque programme définit sa politique d'admission et détermine les conditions générales et particulières d'admission à ce programme, et c'est sur la base de ces conditions prédéterminées que le Service de l'admission évalue l'ensemble des candidatures.

Le Bureau de la registraire et plus particulièrement le personnel du Service de l'admission ont le mandat et la responsabilité première d'évaluer les candidatures en fonction des critères d'admission prédéterminés par le Comité de programme concerné. On ne peut donc pas leur reprocher de refuser l'admission d'une candidate ou d'un candidat qui ne répond pas à ces critères.

Cependant, comme pour toute règle générale et impersonnelle, il arrive que le processus d'admission prédéterminé soit inéquitable dans l'étude d'une candidature qui nécessiterait un traitement particulier.

#### ***Exemple de cas***

*Maxime a été admis au baccalauréat en droit avec une cote R très élevée. Sa première année d'études s'est très bien passée. Toutefois, au début de sa deuxième année, il commence à avoir des problèmes de sommeil et ressent une perte d'énergie. Il associe son état au fait qu'il a vécu une rupture amoureuse difficile pendant l'été et tente de s'accrocher à la réussite de ses études.*

*Il a passé ses examens intras de peine et de misère, lui qui, normalement, est si performant, mais il croit pouvoir se ressaisir d'ici la fin du trimestre.*

*Malheureusement son état ne s'améliore pas et ses examens finaux frôlent le désastre, cela faisant chuter considérablement sa moyenne cumulative.*

*Maxime revient du congé des Fêtes en pleine forme et plus motivé que jamais. Il s'inscrit à six cours et se trouve un emploi à temps partiel dans son domaine d'études. Il a l'impression d'avoir plus d'énergie qu'avant et il s'implique dans toutes sortes de causes sociales. Tout va bien jusqu'à la mi-mars où il recommence à faire de l'insomnie et à broyer des idées noires.*

*Au moment où il pense à tout abandonner, il est trop tard pour annuler ses cours sans échecs. Il décide alors de tenter le tout pour le tout et il se présente aux examens finaux. Il échoue deux cours et réussit les autres de justesse. Il décide alors de prendre une pause pour l'été.*

*Un ami lui conseille fortement de consulter un médecin parce qu'il est inquiet et ne reconnaît plus Maxime. Le médecin pose un diagnostic de dépression et lui prescrit des médicaments pour une période d'un mois au terme duquel il réévaluera la situation. Maxime revoit son médecin et l'informe qu'il se sent beaucoup mieux, qu'il a cessé de prendre ses médicaments et qu'il ne pense plus avoir besoin d'aide.*

*Il entreprend sa troisième année de baccalauréat avec la ferme intention de remonter sa moyenne, mais en novembre il retombe en dépression et réussit avec peine à maintenir une moyenne d'un peu plus de 2.00 sur 4.3. Il revoit alors son médecin qui le réfère à un psychiatre et, en janvier, il reçoit un diagnostic de trouble bipolaire.*

*Maxime prend alors tous les moyens mis à sa disposition pour stabiliser son état et termine les cours de son dernier trimestre avec une moyenne de A, et, finalement, son baccalauréat avec une moyenne cumulative de 2.4. Après avoir bien évalué sa situation, il décide de ne pas se présenter à l'École du Barreau et il jongle sérieusement avec l'idée de faire une maîtrise, et éventuellement un doctorat.*

Dans l'état actuel des choses, Maxime pourrait-il poursuivre ses études à l'UQAM ? La réponse officielle est non parce qu'aucune disposition réglementaire ni procédure spéciale ne permet l'étude de sa candidature à un programme de cycles supérieurs avec une moyenne cumulative de 2.4, et ce, même si la direction du programme de maîtrise veut recommander son admission à ce programme.

La condition générale d'admission qui permet l'étude de la demande d'une candidate ou d'un candidat ayant obtenu une moyenne cumulative entre 2.5 et 2.8, et qui a réalisé quinze crédits universitaires supplémentaires tout en maintenant une moyenne cumulative de 3.2, ne répond que très partiellement à l'évaluation équitable des dossiers atypiques comme celui de Maxime et pour

lesquels la moyenne cumulative ne devrait pas être déterminante dans l'étude du dossier.

Au nom de l'accessibilité aux études et en vertu de notre devoir d'accommodement envers les personnes en situation de handicap permanent ou temporaire, il me semble essentiel d'élaborer une procédure exceptionnelle permettant à un sous-comité d'admission et d'évaluation d'étudier la candidature d'une personne comme Maxime et, s'il y a lieu, de recommander son admission avec ou sans condition.

#### **Recommandation 1**

**Attendu que les conditions générales d'admission aux études de cycles supérieurs ne permettent pas de traiter les demandes d'admission d'étudiantes et d'étudiants qui, pour des motifs légitimes, peuvent justifier leur faible moyenne cumulative au premier cycle tout en étant capable de démontrer leur capacité de répondre aux exigences d'un programme d'études supérieures.**

**Je recommande que le Bureau de la vice-rectrice aux études et à la vie étudiante, en collaboration avec les services concernés, évalue le bien-fondé d'élaborer une procédure exceptionnelle de cheminement d'une recommandation d'admission dans le cas d'une candidature qui ne répond pas aux critères d'admission prédéterminés par un comité de programme de cycles supérieurs, mais qui, pour des raisons valables, justifierait une recommandation d'admission exceptionnelle.**

#### **4.4 Le processus d'évaluation des enseignements**

Les étudiantes et les étudiants qui se plaignent du comportement ou de la qualité de l'enseignement d'une ou d'un professeur ou d'une ou d'un chargé de cours n'ont généralement pas complété le formulaire d'évaluation des enseignements, soit par oubli ou soit par dépit.

L'évaluation des enseignements en ligne est pourtant une nette amélioration, si nous la comparons à la procédure antérieure qui consistait à remplir un formulaire papier en classe avec une garantie de confidentialité qui, en fait, n'était pas très convaincante pour bon nombre d'étudiantes et d'étudiants.

De plus, l'évaluation des enseignements se veut un outil d'amélioration de la qualité de l'enseignement au niveau de la prestation d'une ou d'un enseignant, mais aussi quant à la pertinence du contenu d'un cours dans l'atteinte des objectifs de formation d'un programme d'études. Les informations recueillies à ce sujet peuvent s'avérer très utiles dans le cadre de l'évaluation d'un programme.

Les moyens mis en place par le Service de soutien académique pour rappeler l'importance de faire l'évaluation en ligne sont grands, mais plusieurs étudiantes et étudiants hésitent encore à procéder à l'évaluation avant la fin d'un trimestre par peur de représailles.

Il est heureux que le formulaire papier ait été remplacé par un formulaire en ligne, dont le traitement garantit vraiment la confidentialité de l'identité des répondantes et des répondants, et assure que l'enseignante ou l'enseignant concerné ne prendra connaissance des résultats qu'une fois que les notes finales auront été transmises au registrariat.

Toutefois, je crois qu'il serait important de toujours prévoir un moment en classe pendant lequel les étudiantes et les étudiants d'un groupe-cours seraient invités à procéder à l'évaluation en ligne après avoir été informés par une, un responsable étudiant de la classe, de la pertinence et de l'importance de participer au processus d'évaluation des enseignements.

Cette façon personnalisée et pédagogique d'inviter les étudiantes et les étudiants d'un groupe-cours à remplir le questionnaire d'évaluation en ligne favoriserait probablement une meilleure compréhension des enjeux et de l'importance de participer au processus d'évaluation des enseignements.

#### **Recommandation 2**

**Que le Bureau de la vice-rectrice aux études et à la vie étudiante, en collaboration avec les responsables facultaires, évalue les avantages de prévoir, en plus de la période déjà allouée, une période en classe où les étudiantes et les étudiants seraient invités à remplir le questionnaire d'évaluation des enseignements en ligne, après avoir été informés des garanties de confidentialité du processus et de l'importance des objectifs visés par le processus d'évaluation des enseignements.**

### **5. Le suivi des recommandations du Rapport annuel de l'ombudsman 2012-2013**

À la séance du Conseil d'administration du 30 septembre 2014, la Direction de l'Université a déposé un document intitulé *Suivi des recommandations de l'ombudsman dans son rapport annuel 2012-2013*. Vous pouvez consulter ce document à l'annexe 4 du présent rapport.

Le Vice-rectorat à la vie universitaire, en collaboration avec le Service des affaires juridiques ainsi que le Service de soutien académique, a organisé une tournée de formation auprès du personnel des facultés et de l'École des sciences de la gestion sur les obligations légales en matière de respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels. Cette formation a été

particulièrement efficace et appréciée et je constate déjà une amélioration dans les pratiques. Elle pourrait éventuellement être offerte sur une base annuelle et s'étendre au personnel enseignant.

J'ai aussi participé à une journée d'information organisée par le Bureau de la vice-rectrice aux études et à la vie étudiante à l'intention des vice-doyens aux études et à la recherche. Cette journée de formation était particulièrement intéressante par la qualité des informations fournies et aussi parce que différents services, qui sont souvent mal connus, ont été invités à expliquer leur rôle et leur mandat s'ajoutant ainsi aux personnes-ressources à consulter en cas de problèmes.

Plusieurs modifications réglementaires ont aussi été effectuées et je tiens sincèrement à remercier toutes les personnes qui ont été impliquées dans la réalisation des suivis à apporter aux six recommandations contenues dans le dernier rapport annuel.

## **Conclusion**

Nous ne sommes que deux personnes pour traiter l'ensemble des demandes qui nous sont soumises et je tiens de nouveau à remercier mon assistante, madame Chantal Pétrin, pour son professionnalisme, son sens du devoir et du travail bien fait, pour sa patience et pour la qualité de son accueil des personnes qui sollicitent nos services et qui sont souvent en état de crise. Elle mérite toute notre reconnaissance.

Et, malgré le fait que le Rapport annuel de l'ombudsman fait surtout état des problèmes rencontrés, il me semble important d'insister sur le fait que toutes les plaintes jugées fondées se règlent généralement de façon consensuelle et sans qu'il ne soit nécessaire de procéder par recommandation formelle.

C'est pourquoi je tiens aussi, année après année, à remercier sincèrement toutes les personnes que j'ai sollicitées dans le cadre de mes fonctions, pour leur généreuse et précieuse collaboration dans la transmission de l'information pertinente et dans la recherche de solutions aux problèmes soumis.

Mon travail me permet de rencontrer des personnes passionnées et engagées qui investissent temps et énergie, souvent dans l'ombre, pour réaliser la mission de l'UQAM et je souhaite profiter de la présentation de mon rapport annuel au Conseil d'administration pour leur rendre hommage.

## RECOMMANDATIONS

### Liste des recommandations

#### Recommandation 1

Attendu que les conditions générales d'admission aux études de cycles supérieurs ne permettent pas de traiter les demandes d'admission d'étudiantes et d'étudiants qui, pour des motifs légitimes, peuvent justifier leur faible moyenne cumulative au premier cycle tout en étant capable de démontrer leur capacité de répondre aux exigences d'un programme d'études supérieures.

Je recommande que le Bureau de la vice-rectrice aux études et à la vie étudiante, en collaboration avec les services concernés, évalue le bien-fondé d'élaborer une procédure exceptionnelle de cheminement d'une recommandation d'admission dans le cas d'une candidature qui ne répond pas aux critères d'admission prédéterminés par un comité de programme de cycles supérieurs, mais qui, pour des raisons valables, justifierait une recommandation d'admission exceptionnelle.

#### Recommandation 2

Que le Bureau de la vice-rectrice aux études et à la vie étudiante, en collaboration avec les responsables facultaires, évalue les avantages de prévoir, en plus de la période déjà allouée, une période en classe où les étudiantes et les étudiants seraient invités à remplir le questionnaire d'évaluation des enseignements en ligne, après avoir été informés des garanties de confidentialité du processus et de l'importance des objectifs visés par le processus d'évaluation des enseignements.

# L'OMBUDSMAN

Le dernier recours à l'UQAM

confidentialité • neutralité • équité • justice

Téléphone :

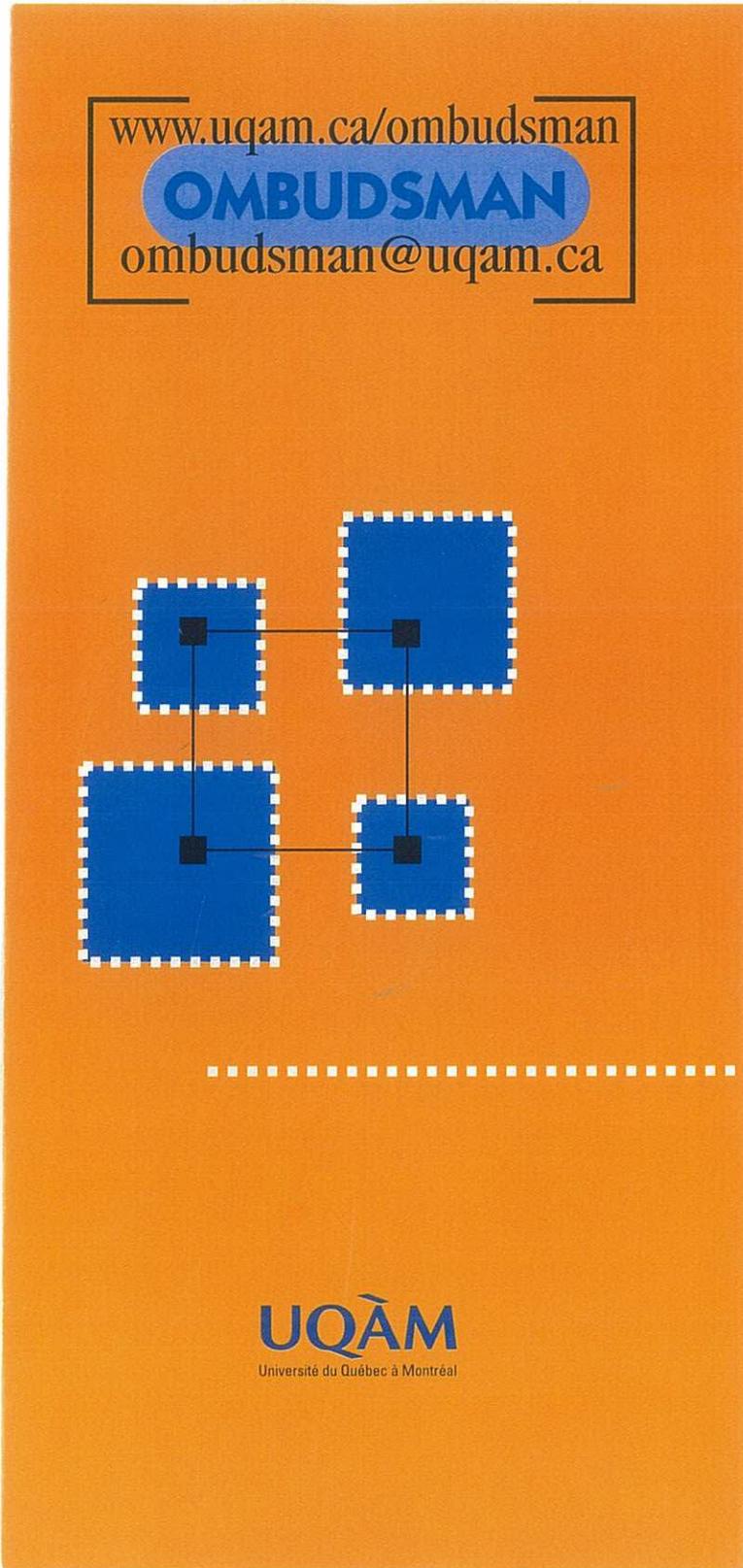
**514 987-3151**

Courriel :

**ombudsman@uqam.ca**

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

ANNEXE 2  
LE DÉPLIANT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN



*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 dégage 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 liés 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.

ANNEXE 4

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS  
DU RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 2012-2013

Le 15 septembre 2014

**Madame Lise Bissonnette**  
Présidente  
Conseil d'administration  
Université du Québec à Montréal

Madame la Présidente,

L'ombudsman de l'Université, madame Muriel Binette, a déposé son rapport annuel pour la période écoulée entre le 1<sup>er</sup> juin 2012 et le 31 mai 2013 lors du Conseil d'administration tenu le 25 février 2014. À cette occasion, par sa résolution 2014-A-16277, 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 six recommandations de l'ombudsman dans son Rapport annuel 2012-2013 et les suivis effectués par la direction relativement à chacune d'elles. Je joins l'avis d'inscription présenté au Conseil d'administration le 17 juin 2014 qui a mené à l'adoption des modifications réglementaires proposées (2014-A-16456).

L'ombudsman s'est déclarée satisfaite des suivis apportés.

Si le tout vous convient, je sollicite votre accord pour déposer cette lettre, le tableau des suivis et son annexe à la prochaine séance du Conseil d'administration, le 30 septembre 2014.

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



**Robert Proulx**  
Recteur

RP/cp

p. j. Tableau des suivis  
Avis d'inscription présenté au CA le 17 juin 2014

**Suivi par la Direction des recommandations de l'ombudsman  
dans son rapport annuel 2012-2013**

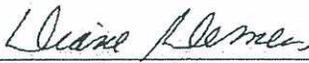
Résolution 2014-A-16277 adoptée le 25 février 2014  
par le Conseil d'administration

Recommandations	Responsable du suivi ou de la mise en œuvre	Suivis effectués
<p><b>Recommandation 1</b></p> <p>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</p>	<p>Les membres de la Direction</p>	<p>Il s'agit d'un objectif à long terme touchant l'ensemble des services et unités.</p> <p>Le Vice-rectorat à la vie universitaire, en collaboration avec le Service des affaires juridiques, a initié de nouvelles formations destinées au personnel relativement à la confidentialité des dossiers des étudiantes et étudiants afin d'améliorer la communication verbale et écrite.</p>
<p>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.</p>		<p>Le Bureau de la vice-rectrice aux Études et à la vie étudiante a élargi le champ des formations données lors de l'accueil de nouveaux personnels ou de la prise en charge de nouveaux mandats.</p> <p>La Direction continuera d'améliorer la communication entre les services et la population étudiante en ces matières.</p>
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>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</p>	<p>René Côté Diane L. Demers</p>	<p>Pour donner suite à cette recommandation, le Conseil d'administration (2014-A-16456), sur recommandation de la Commission des études (2014-CE-12523) a adopté le 17 juin 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une modification des articles 6.5 du R-5 et 9.5 du R-8;</li> </ul>

Recommandations	Responsable du suivi ou de la mise en œuvre	Saisies effectuées
<p><b>Recommandation 3</b></p> <p>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.</p>	<p>René Côté Diane L. Demers</p>	<p>- une modification des articles 6.12.14 du R-5 et 9.9 du R-8;</p>
<p><b>Recommandation 5</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>René Côté Diane L. Demers</p>	<p>- une modification des articles 7.3.2.1.2 et 8.3.2.1.2 du R-8;</p>
<p><b>Recommandation 6</b></p> <p>QUE des modifications soient apportées au <i>Règlement des études de cycles supérieurs</i> 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.</p>	<p>René Côté Diane L. Demers</p>	<p>- une modification des articles 3.3 et 3.4 du R-8.</p>
<p><b>Recommandation 4</b></p> <p>QUE l'article 6.12.4 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> et l'article 9.9.4 du <i>Règlement des études de cycles supérieurs</i> 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.</p>	<p>René Côté Diane L. Demers</p>	<p>Après analyse de la problématique avec l'ombudsman, il a été possible de déterminer que la situation concernait essentiellement les programmes de formation des enseignants.</p> <p>La Faculté des sciences de l'éducation a implanté un projet pilote créant un Comité facultaire d'arrêts de stage. Une rencontre d'évaluation aura lieu avec l'ombudsman après une année de fonctionnement.</p>

		DATE DE LA RÉUNION	17 juin 2014		
CHEMINEMENT ANTÉRIEUR		CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)	X	CHEMINEMENT ULTÉRIEUR	
CVE		COMITÉ EXÉCUTIF (EX)		CE	
SCR		COMMISSION DES ÉTUDES (CE)		CA	
CE	X	SOUS-COMMISSION DES RESSOURCES (SCR)		EX	

Intitulé du dossier Modifications du Règlement no 5 des études de premier cycle et du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs à la suite des recommandations du rapport 2012-2013 de l'ombudsman	Point  5.10
--	-------------------

Responsables du dossier	Signatures	Date
Diane L. Demers, vice-rectrice aux Études et à la vie étudiante		15 juin 2014
René Côté, vice-recteur à la Vie académique		15 juin 2014

Préparé par  
Norbert Morin, directeur, Service de soutien académique (SSA), avec la collaboration de Jean-Luc Raymond, agent de recherche et de planification (SSA)

<b>DOCUMENTS ANNEXÉS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet de résolution 2014-A-xxxxx</li> <li>- Résolution 2014-CE-<del>XXXXX</del>;</li> <li>- Résumé des recommandations de l'ombudsman dans son Rapport 2012-2013</li> <li>- Tableau 3 colonnes du Projet de modification du Règlement no 8</li> <li>- Tableau 3 colonnes du Projet de modification du Règlement no 5</li> </ul>
<b>OBJECTIF</b> Pour information <input type="checkbox"/> Pour recommandation <input type="checkbox"/> Pour adoption <input checked="" type="checkbox"/>

<b>RECOMMANDATION OU AVIS</b>
Adopter le projet de résolution ci-joint.

### Synthèse du dossier

#### Mise en contexte

Dans son Rapport 2012-2013 déposé au Conseil d'administration le 25 février 2014 (2014-A-16277), l'ombudsman de l'Université fait cinq recommandations en lien avec la réglementation des études (voir les recommandations 2 à 6, en annexe). L'intégralité du Rapport est disponible à l'adresse [https://ombudsman.uqam.ca/upload/files/rapport\\_annuel\\_2012-2013.pdf](https://ombudsman.uqam.ca/upload/files/rapport_annuel_2012-2013.pdf).

Les modifications proposées au Règlement des études de premier cycle (R-5) et au Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) sont une conséquence directe de ces recommandations. Les modifications aux règlements seront présentées par ordre numérique des articles, en commençant par le R-8. Ensuite, seront présentées les modifications miroirs partagées par le R-5 et le R-8. Les liens avec les recommandations particulières de l'ombudsman seront faits.

#### Modification du R-8

Dans sa recommandation # 6, l'ombudsman demande de déplacer sous les chapitres Conditions générales et Conditions particulières le choix qui est donné aux Comités de programmes de déterminer les conditions d'admission devant s'appliquer dans leurs programmes. L'ombudsman trouve que ce déplacement lèvera « toute confusion quant aux critères généraux et spécifiques applicables à une admission dans un programme

de deuxième ou troisième cycle à l'UQAM.» Les articles 3.3 et 3.4 ainsi que leurs sous-articles sont modifiés en conséquence.

Dans sa recommandation # 5, l'ombudsman traite des retards dans la transmission des rapports d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse par les évaluateurs. Après demande de précision de notre part, l'ombudsman fait remarquer que c'est le non-respect du délai annoncé de correction qui irrite les étudiants. Les délais donnés aux évaluateurs pour évaluer un mémoire (1 mois) et une thèse (2 mois) ont donc été revus. Il faut dire que ces délais ont été décidés à une époque où l'Université comptait peu de maîtrises et de doctorats et, par conséquent, bien moins d'étudiants qu'aujourd'hui. L'Université compte maintenant une cinquantaine de maîtrises et une trentaine de doctorats, exigeant respectivement 3 et 4 professeurs comme membres du jury. Les professeurs sont donc grandement sollicités, sans compter les évaluations de mémoires et de thèses qu'ils font en tant qu'experts externes à la demande d'autres universités francophones et anglophones. Les nouveaux délais proposés tiennent compte de cette réalité : 2 mois pour un mémoire (article 7.3.2.1.2.) et 3 mois pour une thèse (article 8.3.2.1.2), soit un ajout d'un mois pour chacun. Par ailleurs, le Comité permanent de révision a vite conclu que le règlement ne pouvait inclure une clause coercitive à l'endroit des professeurs qui dépassent le délai convenu car ce serait sans utilité réelle et pénaliserait le programme en bout de ligne puisque ce serait priver le programme, dans le futur, de la coopération de professeurs évaluateurs de qualité.

### **Modifications miroirs au R-5 et au R-8**

Dans sa recommandation # 3, l'ombudsman demande «*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.*» À cet égard, les articles 6.12.4 du R-5 et 9.9. du R-8, ainsi que leurs sous-articles, ont été revus en profondeur. L'indépendance de tout comité de révision de notes est affirmée; son mandat est clairement indiqué; la procédure à suivre par ce comité est plus explicitée et la nature du rapport à soumettre est davantage précisée.

Dans sa recommandation # 4, l'ombudsman demandait précisément que les articles 6.12.4. du R-5 et 9.9.4. du R-8 soient modifiées «*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.*» Les stages de formation pratique auxquels réfère l'ombudsman sont essentiellement les stages obligatoires de 1<sup>er</sup> cycle en formation des maîtres; les cycles supérieurs ne sont donc pas touchés. Par contre, il est apparu aux membres des comités de révision des Règlements que le but visé par l'ombudsman serait plus facilement atteint en revoyant le processus d'encadrement des stagiaires à la Faculté des sciences de l'éducation. À cet égard, la vice-doyenne aux Études de la Faculté a eu une réunion de travail avec l'ombudsman et il fut convenu, à la satisfaction de cette dernière, que la Faculté implanterait un projet pilote, nommément le *Comité facultaire d'arrêt de stages*. Ce comité, présidé par la vice-doyenne et composé de deux autres professeurs assumant des directions de programme, non impliquées dans le dossier à étudier, interviendra systématiquement lorsqu'il y aura arrêt d'un stage, c'est-à-dire lorsqu'un stagiaire sera retiré de son milieu d'accueil. La procédure qui sera suivie fut également avalisée par l'ombudsman. Une rencontre d'évaluation, réunissant la vice-doyenne et l'ombudsman, aura lieu après une année d'un tel fonctionnement.

Enfin, en amont du processus de révision de notes et en lien avec la recommandation # 2 de l'ombudsman, les articles 6.5 du R-5 et 9.5 du R-8 furent revus afin que les «*facultés établissent une procédure*» facilitatrice permettant aux étudiants de consulter les copies corrigées de leurs examens et travaux.