

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

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>

Le 10 février 2017

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 2015 au 31 mai 2016.

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 | |
| 1.1 Le mandat | 8 |
| 1.2 L'équipe | 8 |
| 1.3 La stratégie publicitaire | 8 |
| 1.4 La fréquentation du Bureau de l'ombudsman | 9 |
| Fréquentation du Bureau au fil des mois | 9 |
| Fréquentation du Bureau au fil des ans | 10 |
| 1.5 Représentation, ressourcement et autres activités | 10 |
| Partie 2 | |
| 2.1 L'année 2015-2016 en bref | 11 |
| 3. Statistiques et analyse | 11 |
| 3.1 La terminologie | 11 |
| 3.2 La présentation des statistiques | 12 |
| Les consultations | 12 |
| Les plaintes | 12 |
| 3.3 L'objet des demandes | 13 |
| 4. Les commentaires sur les principaux sujets traités | 15 |
| 4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants | 15 |
| 4.2 L'évaluation des études | 15 |
| • Recommandation 1 | 16 |
| 4.3 La perception des frais de scolarité et des frais afférents | 16 |
| 5. Les besoins des personnes transgenres à l'UQAM | 17 |
| • Recommandation 2 | 19 |
| 6. Suivis des recommandations du rapport annuel 2014-2015 | 19 |
| 6.1 Recommandation 1 : L'encadrement aux cycles supérieurs | 19 |
| 6.2 Recommandation 2 : L'accès aux informations justifiant le résultat d'une évaluation | 19 |
| 6.3 Recommandation 3 : Processus de traitement des doléances | 20 |
| Conclusion | 20 |
| Liste des recommandations | 21 |
| Annexes | |
| Annexe 1 - Publicité dans l'Agenda COOP-UQAM | 23 |
| Annexe 2 - Mandat de l'ombudsman | 25 |
| Annexe 3 - Le suivi des recommandations du Rapport annuel de l'ombudsman 2014-2015 | 27 |
| Tableaux | |
| Tableau 1 - Fréquentation du Bureau au fil des mois | 9 |
| Tableau 2 - Fréquentation du Bureau au fil des ans | 10 |
| Tableau 3 - La nature des demandes 2015-2016 | 13 |
| Tableau 4 - La fréquentation du Bureau de l'ombudsman par statut | 13 |
| Tableau 5 - Répartition des plaintes et des consultations par rubrique | 14 |
| Tableau 6 - Répartition des requêtes selon les clientèles | 14 |

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^{er} juin 2015 au 31 mai 2016 et comporte deux parties.

La première partie, dont le contenu est sensiblement le même d'année en année, décrit le mandat de l'ombudsman et le 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 son 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

1.2 L'équipe

Muriel Binette

Ombudsman

Chantal Pétrin

Assistante et secrétaire de direction

1.3 La stratégie publicitaire

La promotion de nos services se fait 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.

- Un site Web riche en informations utiles autant pour les étudiantes et les étudiants que pour les autres membres de la communauté ainsi que pour les visiteurs externes. Nous vous invitons à consulter le site Web du Bureau de l'ombudsman à l'adresse 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.
- Une capsule vidéo intitulée : « Une rencontre avec l'ombudsman de l'UQAM, Me Muriel Binette ». Cette capsule vidéo a été réalisée à l'invitation de la professeure Lucie Lamarche du département des sciences juridiques et du Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique des Services à la vie étudiante, et financée par le Fonds de développement académique du réseau (FODAR) <http://www.uquebec.ca/fodar/>.

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 consulte l'ombudsman parce qu'un enseignant tarde à transmettre 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 | 27 | 37 | 64 |
| JUILLET | 19 | 14 | 33 |
| AOÛT | 17 | 31 | 48 |
| SEPTEMBRE | 32 | 66 | 98 |
| OCTOBRE | 36 | 53 | 89 |
| NOVEMBRE | 51 | 59 | 110 |
| DÉCEMBRE | 25 | 40 | 65 |
| JANVIER | 58 | 71 | 129 |
| FÉVRIER | 47 | 49 | 96 |
| MARS | 63 | 57 | 120 |
| AVRIL | 37 | 68 | 105 |
| MAI | 32 | 56 | 88 |
| TOTAL | 444 | 601 | 1045 |

Tableau 2
La fréquentation du Bureau au fil des ans

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

| STATISTIQUES DEPUIS 1999 | PLAINTES | | | TOTAL | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------|---------|----------|---------------|---------------------------------|
| | NON RECEVABLES | NON FONDÉES | FONDÉES | Plaintes | Consultations | Plaintes et Consultations |
| 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 |
| 2013-2014 | 100 | 86 | 144 | 330 | 493 | 823 |
| 2014-2015 | 118 | 106 | 147 | 371 | 595 | 966 |
| 2015-2016 | 121 | 154 | 169 | 444 | 601 | 1045 |

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) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC). Ces rencontres permettent d'échanger avec des collègues sur des problématiques communes et de participer à des conférences ou des sessions de formation en lien avec la fonction d'ombudsman.

En novembre 2015, l'UQAM a été l'hôte de la rencontre mi-annuelle de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUC).

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

PARTIE 2

2.1 L'année 2015-2016 en bref

- Nous avons traité 1045 demandes parmi lesquelles 601 sont des consultations et 444 sont des plaintes, dont 169 se sont avérées fondées.
- Sur l'ensemble des demandes traitées, 803 proviennent des étudiantes et des étudiants, ce qui représente près de 77 % de notre clientèle.
- Des 803 demandes émanant de la population étudiante, 49 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants internationaux et 8 par des étudiantes et des étudiants non résidents.
- Sur les 803 demandes provenant des étudiantes et des étudiants, 623 concernent le premier cycle, 123 le deuxième cycle et 56 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 (annexe 4).

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 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 2015-2016, 601 personnes ont consulté le Bureau de l'ombudsman, ce qui représente 57.5 % de l'ensemble des dossiers traités pour cette période.

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

Les consultations jouent souvent 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 2015-2016, nous avons traité 444 plaintes, dont 169 se sont avérées fondées, 154 non fondées et 121 non recevables. Les correctifs ont été apportés dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

Le tableau 3 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2015-2016 et le tableau 4 les distribue en fonction du statut des personnes. Une plainte est jugée non recevable si, par exemple, elle est hors juridiction de mon mandat, ou si une personne n'a pas épuisé les recours prévus aux politiques et règlements.

Tableau 3
La nature des demandes 2015-2016

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

| | | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------|------------------|-----------------|
| CONSULTATIONS (601) | PLAINTES (444) | | | TOTAL (1045) |
| | NON RECEVABLES (121) | NON FONDÉES (154) | FONDÉES (169) | |

Tableau 4
La fréquentation du Bureau de l'ombudsman par statut

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

| | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Associations étudiantes | 18 |
| Cadres | 3 |
| Chargées et chargés de cours | 12 |
| Coordonnatrices et coordonnateurs | 15 |
| Directrices et directeurs académiques | 38 |
| Doyennes et doyens | 3 |
| Employées et employés | 44 |
| Étudiantes et étudiants | 803 (dont 49 étudiantes et étudiants internationaux et 8 étudiantes et étudiants non résidents) |
| Ombudsmans | 3 |
| Professeures et professeurs | 27 |
| Vice-doyennes et vice-doyens | 2 |
| Vice-rectrices et vice-recteurs | 0 |
| Autres personnes | 77 |
| TOTAL | 1045 |

3.3 L'objet des demandes

Il est parfois difficile 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 5.

Tableau 5
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 | 2 | 2 | 5 |
| Admission | 10 | 6 | 11 | 34 | 61 |
| Aide financière | 2 | 0 | 1 | 7 | 10 |
| Encadrement administratif et services aux étudiantes, aux étudiants | 30 | 52 | 45 | 175 | 302 |
| Étudiantes, étudiants en situation de handicap | 1 | 4 | 0 | 6 | 11 |
| Évaluation des études | 22 | 14 | 12 | 50 | 98 |
| Infractions de nature académique | 2 | 1 | 3 | 15 | 21 |
| Motifs variés | 4 | 4 | 6 | 41 | 55 |
| Opinions diverses | 4 | 3 | 5 | 85 | 97 |
| Perception des frais | 13 | 69 | 48 | 93 | 223 |
| Qualité de l'enseignement et encadrement académique | 7 | 3 | 2 | 12 | 24 |
| Réglementation | 4 | 4 | 8 | 22 | 38 |
| Relations de travail | 6 | 1 | 1 | 6 | 14 |
| Relations interpersonnelles | 12 | 7 | 4 | 38 | 61 |
| Stages | 3 | 1 | 6 | 15 | 25 |
| TOTAL | 121 | 169 | 154 | 601 | 1045 |

Le tableau 6, 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 6
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 | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Admission | 37 | 11 | 3 | 10 | 61 |
| Aide financière | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 |
| Encadrement et services aux étudiantes, aux étudiants | 207 | 46 | 13 | 36 | 302 |
| Étudiantes, étudiants en situation de handicap | 8 | 0 | 1 | 2 | 11 |
| Évaluation des études | 68 | 14 | 6 | 10 | 98 |
| Infractions de nature académique | 12 | 2 | 2 | 5 | 21 |
| Motifs variés | 19 | 7 | 1 | 28 | 55 |
| Opinions diverses | 23 | 7 | 5 | 62 | 97 |
| Perception des frais | 186 | 16 | 7 | 14 | 223 |
| Qualité de l'enseignement et encadrement académique | 11 | 8 | 4 | 1 | 24 |
| Réglementation | 13 | 3 | 4 | 18 | 38 |
| Relations de travail | 0 | 0 | 1 | 13 | 14 |
| Relations interpersonnelles | 18 | 5 | 6 | 32 | 61 |
| Stages | 15 | 2 | 1 | 7 | 25 |
| TOTAL | 623 | 123 | 56 | 243 | 1045 |

4. Les commentaires sur les principaux sujets traités

4.1 L'encadrement et les services aux étudiantes et aux étudiants (302 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique portent sur des demandes concernant la manière dont un problème a été traité par le personnel de l'institution et les conséquences qui en découlent.

Sur l'ensemble de ces demandes, 78.5 % concernent les sujets suivants :

- L'annulation d'inscription avec ou sans remboursement (75);
- Le cheminement dans un programme (62);
- L'exclusion d'un programme (49);
- La reconnaissance d'acquis (30);
- L'inscription aux cours (21).

Les problèmes soulevés sont habituellement attribuables à un manque de considération, à des erreurs ou des négligences comme, par exemple, le retard dans la remise d'une note entraînant le report d'émission d'un diplôme, ou encore la transmission d'une information erronée ou confuse entraînant des frais ou des délais indus.

Bien que les demandes classées sous cette rubrique soient toujours nombreuses, elles ne sont généralement pas de nature systémique et demandent plutôt l'intervention de l'ombudsman au cas par cas dans le but, par exemple, d'atténuer les effets négatifs d'une décision ou encore de s'écarter de la rigueur d'une règle au nom de l'équité.

4.2 L'évaluation des études (98 demandes)

Sur l'ensemble des dossiers classés concernant l'évaluation des études, 70 % des demandes concernent les sujets suivants :

- La contestation d'une note (34);
- Le retard dans la remise des notes (15);
- La contestation d'une audience devant un comité de révision de note (13);
- Le retard dans l'évaluation d'un mémoire (7).

Il s'avère que les membres de comité révision de note connaissent peu la nature de leur mandat et de leurs prérogatives, dans le cadre d'un processus de révision de note, et que bon nombre d'entre eux ne motivent toujours pas suffisamment leur décision pour permettre de comprendre les motifs à la base de leurs conclusions.

Tout comme mes prédécesseurs, j'ai déjà fait état de ce problème dans mes rapports annuels antérieurs, mais, à mon humble avis, les séances ponctuelles d'information n'ont pas permis, à ce jour, d'améliorer significativement la situation.

Le manque de rigueur dans la réalisation du mandat d'un comité de révision de note discrédite l'ensemble du processus auprès des étudiantes et des étudiants qui y ont recours, et génère par la suite une perte de temps pour toutes les personnes impliquées dans une contestation, y compris l'ombudsman.

En conséquence, il m'apparaît maintenant indispensable de prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les membres d'un comité de révision respectent la réglementation applicable à la réalisation de leurs mandats.

RECOMMANDATION 1

Afin que le processus de révision de note se réalise dans le respect de l'article 7.12.4 du *Règlement des études de premier cycle (R-5)* et de l'article 9.9.4 du *Règlement des études de cycles supérieurs (R-8)* :

Je recommande de concevoir un formulaire, ou autre document semblable, dont les différentes parties correspondent aux prescriptions réglementaires ci-haut mentionnées afin de servir de guide pour la réalisation du mandat ainsi que pour la rédaction du rapport d'un comité de révision de note.

Enfin, depuis quelques années, je remarque que l'évaluation de plusieurs prestations individuelles ne sont pas enregistrées ou filmées, faisant en sorte que des étudiantes et des étudiants sont privés de leur recours en révision de note.

Cette question est par ailleurs complexe parce que j'ai aussi été consultée par des étudiantes qui se demandaient si elles pouvaient refuser d'être enregistrées ou filmées par leurs enseignantes et enseignants. Dans ces derniers cas, cette modalité d'évaluation n'avait pas été annoncée dans le plan de cours ou dans l'entente d'évaluation et ne semblait pas être appliquée à l'ensemble des étudiantes et des étudiants du groupe-cours.

4.3 La perception des frais de scolarité et des frais afférents (223)

Sur l'ensemble de ces demandes, 73 % concernent la contestation des frais de scolarité et 27 % des frais plus spécifiques, comme les frais pour un retard de paiement, les frais d'admission ou les frais généraux non remboursables.

La décision des Services financiers de ne plus envoyer de facture par la poste a entraîné une augmentation des pénalités pour retard de paiement. Cette augmentation s'explique par le fait que plusieurs étudiantes et étudiants n'ont pas pris connaissance des informations qui leurs avaient été transmises par la poste pour les aviser de ce changement. La situation est maintenant revenue à la normale.

Je remarque aussi qu'un nombre grandissant d'étudiantes et d'étudiants souhaiteraient que la procédure de désistement des frais qui ne sont pas obligatoires soit simplifiée et qu'il soit même possible de les annuler directement sur la facture via internet.

5. Les besoins des personnes transgenres à l'UQAM

Les problématiques en lien avec l'identité et l'expression de genre font actuellement l'objet d'une large couverture médiatique ainsi que de modifications législatives tant au niveau fédéral que provincial.

Il m'apparaît ici utile de reproduire la définition du ministère de la Justice du Canada des expressions « identité de genre » et « expression de genre ».

« À propos de l'identité de genre et de l'expression de genre »

Il existe une diversité d'expériences individuelles de l'identité de genre et de l'expression de genre. Les termes « identité de genre » et « expression de genre » comprennent toute la gamme de la diversité des genres.

Identité de genre

La notion d'identité de genre fait référence à l'expérience intérieure et personnelle que chaque personne a de son genre. Il s'agit du sentiment d'être une femme, un homme, les deux, ni l'un ni l'autre, ou d'être à un autre point dans le continuum des genres.

L'identité de genre d'une personne peut correspondre ou non au sexe qui lui a été assigné à la naissance. Pour certaines personnes, leur identité de genre est différente du genre généralement associé au sexe qui leur a été assigné à la naissance; c'est souvent ce que l'on appelle une personne transgenre.

L'identité de genre est fondamentalement différente de l'orientation sexuelle de la personne.

Expression de genre

L'expression de genre est la manière dont une personne exprime ouvertement son genre. Cela peut inclure ses comportements et son

apparence, comme ses choix vestimentaires, sa coiffure, le port de maquillage, son langage corporel et sa voix. »

<http://www.justice.gc.ca/fra/sic-csj/pl/identite-identity/apropos-about.html>

Au printemps 2016, l'identité et l'expression de genre ont été ajoutées à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* comme motifs de discrimination interdite basée sur des caractéristiques personnelles. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

J'ai traité, sans succès, deux plaintes formelles provenant de personnes transgenres qui demandaient de pouvoir étudier et travailler à l'UQAM dans le respect de leur choix d'identité et d'expression de genre.

Les demandes qui m'ont été soumises visaient principalement l'utilisation du nom usuel dans des documents non officiels comme une carte étudiante ou d'employée, d'employé, une liste d'étudiantes, d'étudiants ou d'enseignantes, d'enseignants, ou tout autre document pour lequel il n'y a aucune obligation légale d'utiliser le nom officiel d'une personne.

Or, dans certaines universités, le système informatique permet l'utilisation du nom usuel, au lieu du nom officiel, dans les documents non officiels. De plus, il semble que la possibilité de choisir un nom usuel est un avantage qui ne se limite pas aux personnes transgenres et qu'elle est utilisée dans d'autres situations, comme, par exemple, par des étudiants internationaux dont le nom d'origine est sujet à railleries ici ou encore qui fait l'objet de coutumes qui ne sont pas reconnues par l'Université ou le ministère de l'Éducation.

Il m'apparaît donc maintenant essentiel de mettre en place des mesures concertées afin de favoriser un milieu de travail et d'études ouvert et respectueux pour les personnes transgenres à l'UQAM.

En attendant de régler les problèmes de nature informatique, ces moyens consistent à être créatifs dans la mise en place de solutions permanentes ou temporaires visant l'inclusion des personnes transgenres et à être proactifs dans la sensibilisation des membres de la communauté au respect de leur choix d'identité et d'expression de genre.

RECOMMANDATION 2

Je recommande que la Direction de l'Université, en collaboration avec les Services concernés :

- Utilise tous les moyens à leur disposition pour que les personnes transgenres, qui travaillent ou étudient à l'UQAM, puissent le faire dans le respect de leur choix d'identité et d'expression de genre;
- Procède aux ajustements informatiques nécessaires afin de permettre l'utilisation d'un nom usuel dans tous les cas où il est légalement possible de le faire;
- Effectue une mise à jour de la réglementation institutionnelle en matière de harcèlement afin d'y inclure nommément l'identité et l'expression de genre comme motif de discrimination et de harcèlement interdit à l'UQAM.

6. Suivis des recommandations du rapport annuel 2014-2015

Vous trouverez à l'annexe 3 du rapport le document intitulé «Suivis par la Direction des recommandations de l'ombudsman dans son rapport annuel 2014-2015».

Je me permets ici de faire un bref résumé et je confirme que les actions entreprises répondent aux besoins identifiés dans le dernier rapport annuel.

6.1 Recommandation 1 : L'encadrement aux cycles supérieurs

L'UQAM a participé à une enquête effectuée dans l'ensemble des établissements du réseau de l'Université du Québec au sujet de l'encadrement aux cycles supérieurs. Les résultats de cette enquête devraient bientôt être connus et serviront à l'élaboration de stratégies pour améliorer les pratiques d'encadrement des étudiantes et des étudiants des cycles supérieurs à l'UQAM.

6.2 Recommandation 2 : L'accès aux informations justifiant le résultat d'une évaluation

Une note du vice-recteur à la Vie académique a été transmise à l'ensemble du personnel enseignant afin de procéder à un rappel du droit reconnu aux étudiantes et aux étudiants d'avoir accès à toute l'information pertinente justifiant le résultat de l'évaluation de leurs travaux et examens. Ce rappel devrait permettre d'éviter d'enclencher inutilement un processus de révision de note faute d'avoir préalablement eu accès à ces informations.

6.3 Recommandation 3 : Processus de traitement des doléances

Le vice-recteur à la Vie académique a rencontré les directions de Services sous sa responsabilité afin d'attirer leur attention sur l'importance de se doter d'un processus efficace et respectueux de traitement des plaintes. De plus, les Services financiers et le Registrariat ont procédé à la mise à jour de la Procédure de paiement et de perception des frais de scolarité, ce qui sera très utile pour tous les responsables académiques qui sont en relation avec les étudiantes et les étudiants.

Conclusion

Encore cette année, l'augmentation des demandes traitées par le Bureau de l'ombudsman est en grande partie attribuable aux nombreux mouvements de personnels ainsi qu'aux mesures prises pour l'atteinte de l'équilibre budgétaire.

Dans un tel contexte, il demeure difficile de faire une analyse qualitative des demandes qui nous ont été soumises, sauf peut-être quant à l'impact des nombreux changements au sein du personnel de soutien académique sur les relations entre l'Université et la population étudiante en matière de qualité de service.

Je remercie encore toutes les personnes que j'ai sollicitées pour leur précieuse et indispensable collaboration dans le cadre du traitement des dossiers que je leur soumettais.

Je tiens à remercier particulièrement mon assistante, madame Chantal Pétrin, qui, toujours avec patience, courtoisie et professionnalisme, agit comme première répondante auprès de toutes les personnes qui sollicitent nos services. Sa vaste expérience et ses qualités personnelles sont indispensables à la réalisation du mandat qui m'est confié.

RECOMMANDATIONS

Liste des recommandations

RECOMMANDATION 1

Afin que le processus de révision de note se réalise dans le respect de l'article 7.12.4 du *Règlement des études de premier cycle (R-5)* et de l'article 9.9.4 du *Règlement des études de cycles supérieurs (R-8)* :

Je recommande de concevoir un formulaire, ou autre document semblable, dont les différentes parties correspondent aux prescriptions réglementaires ci-haut mentionnées afin de servir de guide pour la réalisation du mandat ainsi que pour la rédaction du rapport d'un comité de révision de note.

RECOMMANDATION 2

Je recommande que la Direction de l'Université, en collaboration avec les Services concernés :

- Utilise tous les moyens à leur disposition pour que les personnes transgenres, qui travaillent ou étudient à l'UQAM, puissent le faire dans le respect de leur choix d'identité et d'expression de genre;
- Procède aux ajustements informatiques nécessaires afin de permettre l'utilisation d'un nom usuel dans tous les cas où il est légalement possible de le faire;
- Effectue une mise à jour de la réglementation institutionnelle en matière de harcèlement afin d'y inclure nommément l'identité et l'expression de genre comme motif de discrimination et de harcèlement interdit à l'UQAM.

ANNEXE 1

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

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 dérogé 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 3

Suivis par la Direction des recommandations de l'ombudsman dans son rapport annuel 2014-2015

Résolution 2016-A-17002 adoptée le 23 février 2016
par le Conseil d'administration

| Recommandations | Responsable des suivis ou de la mise en œuvre | Suivis effectués |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Recommandation 1 - L'encadrement aux cycles supérieurs</p> <p>Que la Politique relative à la condition et au statut des étudiantes, étudiants de 2^o et 3^o cycles (constat) soit actualisée (ou remplacée), afin d'assurer la mise en œuvre des meilleures pratiques d'encadrement des études de cycles supérieurs;</p> <p>Que, dans le cadre de l'actualisation de la politique, une attention particulière soit portée à l'élaboration de stratégies de prévention et de traitement de problèmes relationnels et académiques propres à la réalisation des études de cycles supérieurs;</p> <p>Que les facultés adoptent une procédure complémentaire d'encadrement des études de cycles supérieurs à partir des meilleures stratégies et pratiques d'encadrement issues des travaux d'actualisation de la politique, mais adaptées à leur réalité.</p> | Vice-rectorat à la vie académique | <p>Le vice-recteur à la Vie académique a rencontré les services concernés pour le suivi de cette recommandation, notamment le Service de soutien académique (SSA), responsable de la réglementation des études.</p> <p>Le sujet de l'encadrement a été replacé au centre de la vie universitaire cette année par l'entremise d'une enquête réseau sur l'encadrement aux cycles supérieurs qui a été lancée auprès des professeures, professeurs en février dernier dans chaque établissement de l'Université du Québec. Les résultats de cette enquête sont en train d'être analysés. Le rapport de l'enquête donnera lieu aux discussions et aux suivis sur l'encadrement aux cycles supérieurs.</p> <p>Le SSA a convenu en outre de traiter de l'encadrement aux cycles supérieurs dans les formations offertes au corps enseignant par le Centre de formation en soutien à l'académique (CFSA) du SSA.</p> |
| <p>Recommandation 2 - L'évaluation des études</p> <p>Que le Vice-rectorat académique, en collaboration avec les facultés et le Service du personnel enseignant, procède à un rappel auprès du personnel enseignant du fait que les étudiantes et les étudiants ont un droit d'accès reconnu à toute l'information pertinente justifiant l'évaluation et la notation de leurs travaux et examens, et ce, avant de s'engager dans un processus formel de modification et de révision de note.</p> | Vice-rectorat à la vie académique | <p>Le Service du personnel enseignant a préparé et transmis une note du vice-recteur à l'intention des professeures, professeurs, maîtres de langues et personnes chargées de cours pour les informer de la recommandation de l'ombudsman et réitérer l'importance de donner accès aux étudiantes et aux étudiants à toute l'information pertinente justifiant l'évaluation et la notation de leurs travaux et examens.</p> <p>Le CFSA a intégré ce sujet dans diverses formations dont celles offertes aux nouveaux enseignants (professeures, professeurs et personnes chargées de cours).</p> |

| Recommandations | Responsable des suivis ou de la mise en œuvre | Suivis effectués |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Recommandation 3 – La perception des frais de scolarité et des frais afférents</p> <p>Que les services administratifs et académiques revoient ou élaborent une politique de communication efficace et adaptée à leur mandat et à leurs ressources.</p> <p>Que les services administratifs et académiques se dotent d'un processus de traitement des doléances simple, efficace et respectueux.</p> | <p>Vice-rectorat à la vie académique et Vice-rectorat aux ressources humaines, à l'administration et aux finances</p> | <p>Le vice-recteur à la Vie académique a réuni les directions de services sous sa responsabilité pour les sensibiliser à cette recommandation et discuter l'importance du traitement prompt et respectueux des doléances au quotidien de l'offre des services de l'Université. Cet aspect est considéré par chacune, chacun comme une préoccupation majeure et s'avère au centre des priorités stratégiques du vice-rectorat.</p> <p>Les Services financiers et le Registrariat ont mis à jour la Procédure de paiement et de perception des droits de scolarité et des frais connexes, un outil de communication et de référence pour plusieurs services qui interagissent directement avec les étudiantes et étudiants. La mise à jour annuelle de ce document sera dorénavant assumée.</p> |