

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL

2017-2018

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



UQAM

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

PARTIE 1

Présentation

- 5 Mandat
- 5 Équipe
- 6 Stratégie de communication
- 8 Fréquentation du Bureau de l'ombudsman
- 9 Représentation, ressourcement et autres activités

PARTIE 2

Année 2017-2018 — statistiques et analyse

- 10 En bref
- 11 Terminologie
- 12 Présentation des statistiques
- 13 Objet des demandes

PARTIE 3

Commentaires sur les principaux sujets traités

- 15 Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants
- 16 Problèmes en lien avec les demandes de report d'examen ou d'annulation de cours pour des raisons médicales
- 16 *Recommandation 1*
- 17 Évaluation des études
- 17 Règlement sur les infractions de nature académique - Caractère permanent de la mention probation «P» dans le dossier étudiant
- 18 *Recommandation 2*
- 19 Prolongation de la durée des études aux cycles supérieurs
- 20 *Recommandation 3*

PARTIE 4

Suivi des recommandations contenues dans le Rapport annuel 2016-2017

- 21 Recommandation 1
- 21 Recommandation 2
- 21 Recommandation 3
- 21 Recommandation 4

CONCLUSION

ANNEXES

- 23 Liste des recommandations
- 24 Mandat de l'ombudsman
- 25 Suivi par la direction des recommandations du Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman

TABLEAUX

- 8 Fréquentation du Bureau au fil des mois
- 9 Fréquentation du Bureau au fil des ans
- 12 Nature des demandes 2017-2018
- 12 Fréquentation du Bureau de l'ombudsman par statut
- 13 Répartition des plaintes et des consultations par rubrique
- 14 Répartition des requêtes selon les clientèles

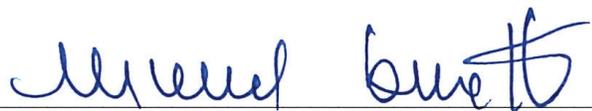
Le 10 janvier 2019

Aux membres du Conseil d'administration
de l'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 2017
au 31 mai 2018.

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.

A handwritten signature in blue ink, reading "Muriel Binette". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath it.

Muriel Binette
Ombudsman

MB/cp

p. j.

Introduction

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 2017 au 31 mai 2018 et comporte quatre 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 et la troisième parties présentent un portrait des demandes qui ont été soumises sous forme de tableaux statistiques accompagnés de commentaires et, s'il y a lieu, de recommandations. La dernière partie comprend le suivi des recommandations contenues dans le rapport annuel précédent.

Le présent 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.

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 d'y 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, auquel siègent des représentantes et 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 :

instances.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/47/2017/12/REGLEMENT_NO_16.pdf

PARTIE 1

Présentation

Équipe



Muriel Binette
Ombudsman



Chantal Pétrin
Assistante et secrétaire
de direction

Stratégie de communication

La promotion de nos services se fait par :

Une **publicité** (1) dans l'Agenda Coop UQAM utilisé par des milliers d'étudiantes et d'étudiants.

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

Un **site Web** (3) riche en renseignements utiles autant pour les étudiantes et les étudiants que pour les autres membres de la communauté et les visiteuses, visiteurs externes, que nous vous invitons à consulter : ombudsman.uqam.ca.

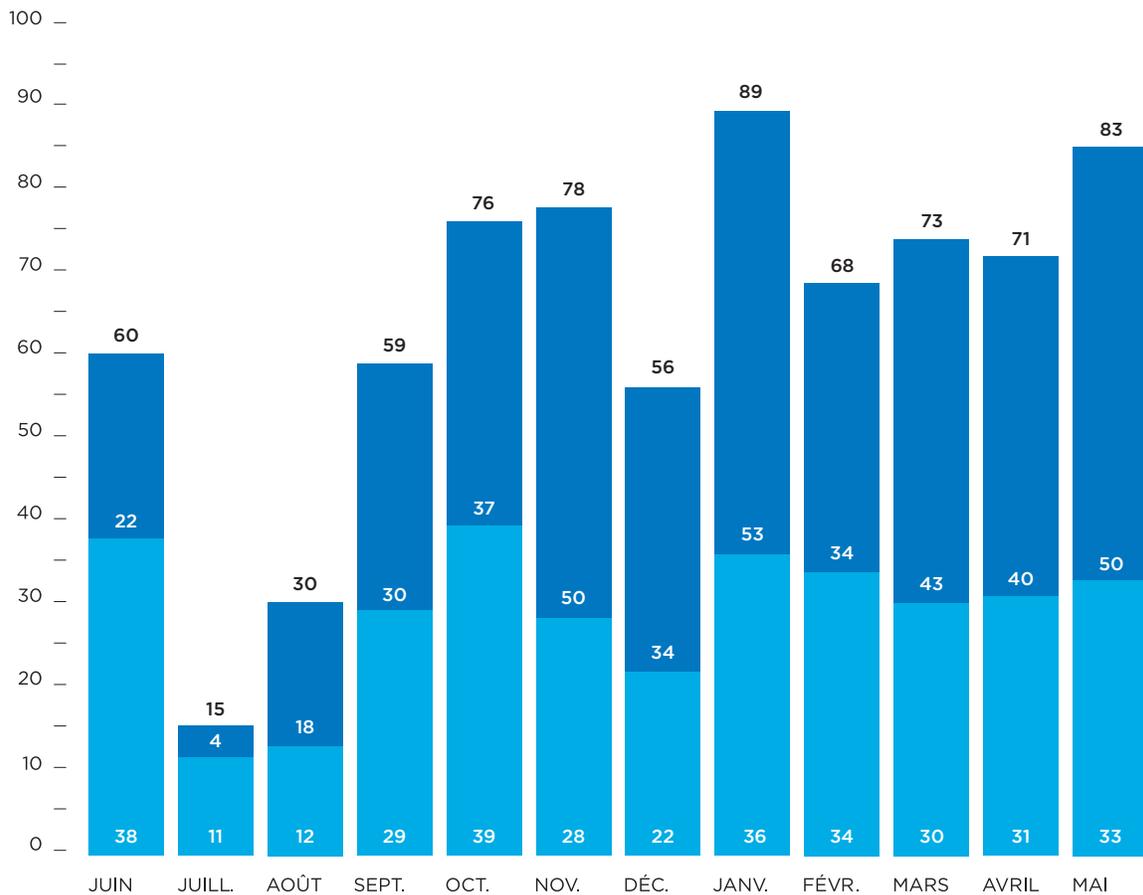
Un **article dans *Actualités UQAM*** (4) sur le contenu du rapport annuel, après son dépôt et sa présentation au Conseil d'administration de l'Université.

Une **capsule vidéo** (5) intitulée : «Une rencontre avec l'ombudsman de l'UQAM, Me Muriel Binette». Celle-ci 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) : uquebec.ca/fodar.

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 la représentante ou le représentant d'un groupe-cours consulte l'ombudsman parce qu'une enseignante ou un enseignant tarde à transmettre les notes, nous ouvrons un seul dossier.

TABLEAU 1
FRÉQUENTATION DU BUREAU AU FIL DES MOIS



LÉGENDE

- Plaintes
- Consultations

TOTAL

343 plaintes
415 consultations

758 demandes

TABLEAU 2

FRÉQUENTATION DU BUREAU AU FIL DES ANS

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
2016-2017	116	118	159	393	496	889
2017-2018	132	83	128	343	415	758

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 liées à la fonction d'ombudsman.

À la demande de la directrice 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.

En bref

- Nous avons traité **758 demandes**, parmi lesquelles **415 sont des consultations** et **343 sont des plaintes**, dont **128 se sont avérées fondées**.
- Sur l'ensemble des demandes traitées, **608 proviennent des étudiantes et des étudiants ou de leurs associations**, ce qui représente 80% de notre clientèle.
- Des 608 demandes émanant de la population étudiante, **48 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants étrangers**, et **10 par des étudiantes et des étudiants non résidents du Québec**.
- Sur les 608 demandes provenant des étudiantes et des étudiants, **431 concernent le premier cycle**, **128 le deuxième cycle** et **41 le troisième cycle**.
- Le Rapport annuel 2017-2018 contient **trois recommandations**.
- Les recommandations contenues dans le dernier rapport annuel du Bureau de l'ombudsman ont fait l'objet d'un suivi de la part de la direction de l'Université.

PARTIE 2

Année 2017-2018
Statistiques et analyse

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, par exemple lorsque les recours prévus à la réglementation universitaire ou aux protocoles de travail ne sont pas épuisés, ou lorsque 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 ce qui a trait à la législation et la réglementation applicables, ainsi que des règles de justice naturelle et d'équité.

- Une **plainte déclarée non fondée** ne signifie pas nécessairement que la plaignante ou 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.

- De plus, soulignons que, dans la recherche de l'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.

Présentation des statistiques

CONSULTATIONS

Pour l'année 2017-2018, 415 personnes ont consulté le Bureau de l'ombudsman, ce qui représente 55% 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 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.

PLAINTES

Pour l'année 2017-2018, nous avons traité 343 plaintes, dont 128 se sont avérées fondées, 83 non fondées et 132 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 2017-2018, 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 du mandat de l'ombudsman ou si une personne n'a pas épuisé les recours prévus aux politiques et règlements.

TABLEAU 3

NATURE DES DEMANDES 2017-2018

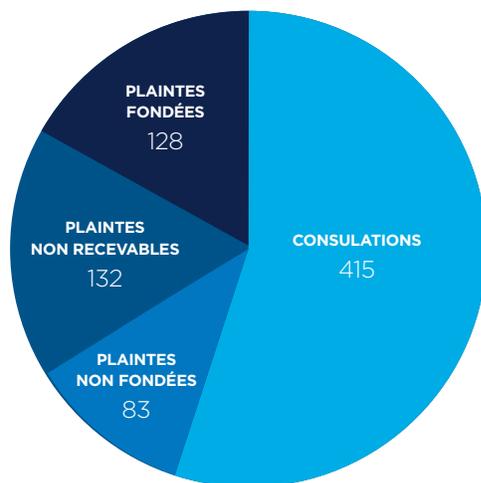


TABLEAU 4

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN PAR STATUT

STATUT	NBRE DE DEMANDES
Associations étudiantes	8
Cadres	1
Chargées et chargés de cours	10
Coordonnatrices et coordonnateurs	9
Directrices et directeurs	23
Employées et employés	26
Étudiantes et étudiants	600*
Ombudsmans	8
Professeures et professeurs	22
Vice-doyennes et vice-doyens	0
Vice-rectrices et vice-recteurs	0
Autres personnes	51
TOTAL	758

* Dont 48 étudiantes et étudiants internationaux, et 10 étudiantes et étudiants non résidents.

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 15 rubriques, telles que décrites au tableau 5.

TABLEAU 5
RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS PAR RUBRIQUE

SUJETS	PLAINTES NON RECEVABLES	PLAINTES FONDÉES	PLAINTES NON FONDÉES	CONSULTATIONS	TOTAL
Activités étudiantes	3	0	0	3	6
Admission	8	5	9	19	41
Aide financière	0	0	0	1	1
Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants	23	23	13	74	133
Étudiantes, étudiants en situation de handicap	2	0	0	1	3
Évaluation des études	29	38	27	92	186
Infractions de nature académique	3	1	2	7	13
Motifs variés	7	1	1	28	37
Opinions diverses	9	2	2	71	84
Perception des frais	16	42	18	39	115
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	13	7	4	15	39
Réglementation	1	4	2	14	21
Relations de travail	4	0	2	11	17
Relations interpersonnelles	9	1	1	29	40
Stages	5	4	2	11	22
TOTAL	132	128	83	415	758

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

SUJETS	1 ^{er} CYCLE	2 ^e CYCLE	3 ^e CYCLE	NON-ÉTUDIANTES NON-ÉTUDIANTS	TOTAL
Activités étudiantes	4	0	1	1	6
Admission	26	8	1	6	41
Aide financière	1	0	0	0	1
Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants	96	15	4	18	133
Étudiantes, étudiants en situation de handicap	2	0	0	1	3
Évaluation des études	114	46	12	14	186
Infractions de nature académique	10	2	1	0	13
Motifs variés	14	3	3	17	37
Opinions diverses	14	11	5	54	84
Perception des frais	93	12	3	7	115
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	21	18	0	0	39
Réglementation	0	6	3	12	21
Relations de travail	0	1	0	16	17
Relations interpersonnelles	17	4	8	11	40
Stages	19	2	0	1	22
TOTAL	431	128	41	158	758

Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants

(133 demandes)

Les sujets classés dans cette catégorie ont été reconsidérés, ce qui explique la baisse significative du nombre de dossiers traités en comparaison avec les années passées. Les demandes portent sur la qualité du soutien offert par le personnel dans la gestion des problèmes de nature académique ou administrative soumis par les étudiantes et les étudiants.

Ces demandes d'intervention sont généralement attribuables à un manque d'assistance, à une application trop stricte de la réglementation ou à des retards ou erreurs dans l'information fournie par le personnel de l'Université, ayant comme conséquence le paiement de frais supplémentaires ou des délais supplémentaires pour l'obtention d'un diplôme.

Sur l'ensemble des dossiers traités, 64% des demandes concernent les sujets suivants:

- Les demandes d'annulation de cours hors délai (62);
- Les demandes de report d'examen ou de remise de travaux (14);
- L'inscription aux cours (9).

Bien qu'encore nombreux les cas soumis ne sont généralement pas de nature systémique. Ils exigent plutôt l'intervention de l'ombudsman de façon ponctuelle afin de s'assurer que les décisions ont été prises de manière juste et équitable, sans quoi la plainte sera jugée fondée, et les correctifs devront être apportés.

PARTIE 3

Commentaires sur les principaux sujets traités

PROBLÈMES EN LIEN AVEC LES DEMANDES DE REPORT D'EXAMEN OU D'ANNULATION DE COURS POUR DES RAISONS MÉDICALES

Il est maintenant pratique courante d'exiger un certificat médical en soutien à une demande de report d'examen ou d'annulation de cours.

Compte tenu de leur nature, la gestion de ces demandes nécessite un traitement au cas par cas qui requière généralement davantage l'exercice du jugement que la simple application de règles prédéterminées souvent mal adaptées à des situations personnelles complexes.

Depuis quelques années, il semble y avoir une augmentation des demandes de report ou d'annulation pour des raisons médicales, et je constate l'émergence d'un certain scepticisme quant à l'authenticité des certificats médicaux fournis par des étudiantes et des étudiants. Cette méfiance semble trouver son origine dans le caractère répétitif des diagnostics posés relativement à l'anxiété et aux troubles d'adaptation.

Or, il a été démontré que l'anxiété de performance est de plus en plus fréquente en milieu universitaire, ce qui pourrait expliquer en partie l'augmentation des demandes de report d'examen ou de remise de travaux pour des problèmes en lien avec ce type de diagnostic.

Les préoccupations des responsables académiques dans la gestion des demandes de cette nature ne semblent pas d'égale importance d'une faculté à l'autre, mais, comme il n'y a pas de données institutionnelles permettant de faire un portrait de la situation, il est très difficile de se prononcer sur l'ampleur réelle et la nature des problèmes soulevés.

RECOMMANDATION 1

Que le Vice-rectorat à la vie académique évalue la pertinence de faire un portrait, général ou ciblé, des demandes de report d'examen ou d'annulation de cours pour des raisons médicales, afin de déterminer s'il y a effectivement un problème et, si tel est le cas, identifier les moyens appropriés d'y remédier dans le respect des besoins et des responsabilités de toutes les parties impliquées.

Évaluation des études

(186 demandes)

Sur l'ensemble des dossiers traités en matière d'évaluation des études, 74 % des demandes concernent les sujets suivants :

- Le cheminement dans le programme (58);
- La contestation d'une note (32);
- L'exclusion d'un programme (26);
- Les modalités de l'entente d'évaluation (11);
- Le retard dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse (11).

L'augmentation des demandes classées dans cette catégorie découle de l'ajout des demandes relatives au cheminement dans le programme, à l'exclusion, à la reconnaissance d'acquis et à la restriction à la poursuite des études qui étaient classées sous la rubrique « Encadrement », dans les rapports annuels précédents.

RÈGLEMENT SUR LES INFRACTIONS DE NATURE ACADÉMIQUE

Caractère permanent de la mention probation « P » dans le dossier étudiant

Le Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) est entré en vigueur le 8 janvier 2009.

Depuis son adoption, j'ai eu l'occasion de traiter de nombreuses plaintes et consultations au sujet de son application, et je souhaite maintenant vous soumettre un problème qui, à mon avis, mérite une attention particulière.

L'infraction de nature académique, telle que définie dans le règlement R-18, s'apparente à une infraction de responsabilité absolue, c'est-à-dire sans considération de l'intention coupable ainsi que de la nature ou de la gravité de l'infraction. Son simple constat par le comité facultaire ou par le comité institutionnel entraîne automatiquement une mise en probation permanente, traduite par l'inscription de la mention « P » au dossier académique d'une étudiante ou d'un étudiant.

Ainsi, une personne qui n'aurait pas mis entre guillemets quelques citations, tout en indiquant sa source dans ses notes en bas de page ou dans sa table bibliographique, se verrait attribuer la mention permanente « P » à son dossier, au même titre que la personne qui aurait sciemment plagié l'œuvre d'une auteure, d'un auteur sans jamais l'identifier.

Dans la majorité des cas qui m'ont été soumis, les problèmes à l'origine d'un rapport de signalement relevaient plus de lacunes de nature méthodologique ou d'erreurs de bonne foi. Bien que, dans ces cas, la sanction imposée puisse être une mise en probation sans autres sanctions, l'attribution de la mention « P » dans ces situations me semble excessive, et sa durée devrait pouvoir être établie en tenant compte de l'ensemble des éléments au dossier.

RECOMMANDATION 2

Que le Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) soit modifié afin que la durée maximale de l'inscription de la mention de mise en probation «P», qui est actuellement inscrite de façon permanente au dossier académique d'une étudiante ou d'un étudiant, puisse être modulée en fonction de la nature et de la gravité de l'infraction constatée, et que sa durée maximale soit prédéterminée.

PROLONGATION DE LA DURÉE DES ÉTUDES AUX CYCLES SUPÉRIEURS

Aux cycles supérieurs, la durée maximale des études est fixée en fonction du régime d'études, à temps complet ou partiel, et se calcule à compter du trimestre de la première inscription au programme.

En vertu du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8), une étudiante ou un étudiant qui n'aurait pas terminé ses études dans le délai prévu peut soumettre une demande de prolongation exceptionnelle au sous-comité d'admission et d'évaluation de son programme (SCAE).

La durée totale des prolongations autorisées ne peut dépasser plus de trois trimestres et, sans une autorisation exceptionnelle de la doyenne, du doyen, sur recommandation du SCAE, l'étudiante ou l'étudiant qui n'a pas finalisé son programme au terme des délais supplémentaires autorisés en est exclu.

Les dispositions du règlement ont comme objectif d'encadrer l'exclusion d'une étudiante ou d'un étudiant qui, après avoir obtenu tout le soutien nécessaire, démontre son incapacité à réaliser les exigences de son programme, ou qui, sans excuses légitimes, néglige de respecter les délais qui lui sont imposés.

Mais il n'est pas rare que la responsabilité des retards dans la réalisation des exigences du programme soit causée par un manque de rigueur de la part de la directrice ou du directeur de recherche dans les suivis effectués et non de difficultés ou négligences de la part des étudiantes et des étudiants.

Il est facile de comprendre que, dans les cas où une étudiante ou un étudiant n'est pas responsable des retards accumulés, l'application stricte des dispositions du règlement soit contestée, d'autant plus que des frais de scolarité sont facturés pour ces prolongations exceptionnelles.

Bien que la responsabilité de l'encadrement soit assumée principalement par la direction de recherche, elle implique aussi la direction du programme et les membres du SCAE. Pourtant, il n'existe aucune procédure formelle de suivi du cheminement d'une étudiante ou d'un étudiant dans un programme de cycles supérieurs permettant de faire une analyse objective de la situation, en cas de problèmes.

RECOMMANDATION 3

Attendu que les dispositions du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) imposent aux étudiantes et aux étudiants des délais stricts de réalisation de leur programme d'études au-delà desquels elles, ils risquent d'en être exclus, je recommande la mise en place d'une procédure permettant le suivi des étapes importantes du cheminement d'une ou d'un étudiant admis dans un programme de cycles supérieurs, afin de permettre une analyse objective des faits lors du traitement d'une demande de prolongation exceptionnelle pour compléter un programme d'études.

Recommandation 1

Modifications à l'article 4.4 du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) concernant l'obligation de s'inscrire au trimestre d'été dans les programmes de type professionnel, à défaut de quoi il y a exclusion de l'étudiante ou de l'étudiant de son programme

Le Vice-rectorat à la vie académique a tenu une rencontre avec le Registrariat et le Service de soutien académique, et une consultation auprès des facultés sera effectuée afin d'évaluer les répercussions d'une telle modification sur la progression du cheminement académique des étudiantes et des étudiants.

Recommandation 2

Application et interprétation des règlements des études sur les conditions d'obtention d'un diplôme

Les clarifications sur la procédure d'obtention d'un diplôme ont été effectuées entre le Registrariat et les personnes concernées, et le problème soulevé est maintenant réglé à la satisfaction de toutes et tous.

Recommandation 3

Pertinence de prévoir une procédure accélérée de révision de note pour mieux répondre aux situations d'urgence

Après discussion avec les vice-doyennes et vice-doyens aux études des facultés et de l'École, le Vice-rectorat à la vie académique interviendra auprès des personnes responsables de la procédure de révision de note afin de les sensibiliser aux problèmes soulevés par les longs délais de réalisation du processus dans des situations d'urgence.

Recommandation 4

Devoir d'impartialité et de neutralité des membres d'un jury d'évaluation d'un travail de recherche

Après avoir étudié la question, le Vice-rectorat à la vie académique en arrive à la conclusion que le Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) permet déjà au sous-comité d'admission et d'évaluation (SCAE) et à la vice-rectrice, au vice-recteur d'assurer le respect du devoir d'impartialité et de neutralité des membres d'un jury d'évaluation d'un travail de recherche.

PARTIE 4
Suivi des recommandations
contenues dans le
Rapport annuel 2016-2017

Conclusion

Le Rapport annuel 2017-2018 du Bureau de l'ombudsman attire l'attention sur des problèmes de nature systémique, mais la majorité des plaintes traitées pendant l'année se règlent dans le cadre d'échanges entre les personnes concernées et ne font pas l'objet d'une description détaillée ici, afin d'en assurer la confidentialité.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes impliquées dans le traitement de mes dossiers pour leurs si précieuses disponibilité et collaboration dans la recherche de solutions aux problèmes que je leur soumetts.

Je souhaite aussi remercier mon assistante, madame Chantal Pétrin, en mon nom personnel, mais aussi au nom de toutes les personnes qui communiquent avec nous, pour son écoute respectueuse et empathique, et pour sa grande conscience professionnelle dans la gestion des demandes qui nous sont soumises.

Liste des recommandations

RECOMMANDATION 1

Que le Vice-rectorat à la vie académique évalue la pertinence de faire un portrait, général ou ciblé, des demandes de report d'examen ou d'annulation de cours pour des raisons médicales, afin de déterminer s'il y a effectivement un problème et, si tel est le cas, identifier les moyens appropriés d'y remédier dans le respect des besoins et des responsabilités de toutes les parties impliquées.

RECOMMANDATION 2

Que le Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) soit modifié afin que la durée maximale de l'inscription de la mention de mise en probation « P », qui est actuellement inscrite de façon permanente au dossier académique d'une étudiante ou d'un étudiant, puisse être modulée en fonction de la nature et de la gravité de l'infraction constatée, et que sa durée maximale soit prédéterminée.

RECOMMANDATION 3

Attendu que les dispositions du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) imposent aux étudiantes et aux étudiants des délais stricts de réalisation de leur programme d'études au-delà desquels elles, ils risquent d'en être exclus, je recommande la mise en place d'une procédure permettant le suivi des étapes importantes du cheminement d'une ou d'un étudiant admis dans un programme de cycles supérieurs, afin de permettre une analyse objective des faits lors du traitement d'une demande de prolongation exceptionnelle pour compléter un programme d'études.

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.

Suivi par la direction des recommandations du Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman

Résolution 2018-A-17742 adoptée le 20 mars 2018 par le Conseil d'administration

RECOMMANDATIONS	RESPONSABLES DU SUIVI OU DE LA MISE EN ŒUVRE	SUIVIS EFFECTUÉS
<p>RECOMMANDATION 1</p> <p>Que des modifications soient apportées à l'article 4.4 du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8), ainsi qu'au mode de facturation des programmes de cycles supérieurs de type professionnel, comme les programmes courts de cycles supérieurs ou les diplômes d'études supérieures spécialisées (DESS), afin que les personnes inscrites dans ces programmes soient dispensées de l'obligation de s'inscrire au trimestre d'été.</p> <p>Cette recommandation vise à mettre fin à l'exclusion technique massive d'étudiantes et d'étudiants faute d'inscription au trimestre d'été dans des programmes de cette nature.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Le Vice-rectorat à la vie académique a tenu une rencontre au sujet du rapport de l'Ombudsman avec le Registrariat et le Service de soutien académique.</p> <p>Une analyse entre services a permis de conclure qu'une réflexion et une analyse impliquant les facultés seraient nécessaires pour évaluer les répercussions de toute modification envisagée allant dans le sens proposé, car celle-ci pourrait remettre en question un élément fondamental de la gestion de la progression du cheminement des étudiantes et étudiants dans les programmes visés.</p> <p>La démarche avec les facultés sera amorcée au trimestre d'hiver 2019.</p>
<p>RECOMMANDATION 2</p> <p>Que dans l'application et l'interprétation des règlements des études sur les conditions d'obtention d'un diplôme, une étudiante, un étudiant en probation, qui abandonne des études avant terme, puisse se prévaloir de la possibilité d'obtenir un diplôme dit « de sortie ».</p> <p>Note : Cette recommandation vise à permettre aux étudiantes et aux étudiants mis en probation de continuer d'avoir accès aux mêmes avantages que celles et ceux qui n'ont pas été mis en probation, mais qui rencontrent les mêmes problèmes dans leur cheminement.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Le Vice-rectorat à la vie académique a tenu une rencontre au sujet du rapport de l'Ombudsman avec le Registrariat et le Service de soutien académique.</p> <p>Des clarifications sur la procédure ont été faites, à la satisfaction de tous, entre le Registrariat et l'ESG, principal acteur de ces requêtes. L'Ombudsman a été informée de ces précisions.</p>

Suivi par la direction des recommandations du Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman (suite)

Résolution 2018-A-17742 adoptée le 20 mars 2018 par le Conseil d'administration

RECOMMANDATIONS	RESPONSABLES DU SUIVI OU DE LA MISE EN ŒUVRE	SUIVIS EFFECTUÉS
<p>RECOMMANDATION 3</p> <p>Que le Vice-rectorat à la vie académique évalue la pertinence de prévoir une procédure accélérée de révision de note afin de mieux répondre aux situations urgentes, tout en respectant le droit des étudiantes et des étudiants de demander que soit modifié un résultat d'évaluation, selon le processus de modification et de révision de note prévu aux règlements des études.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Le Vice-rectorat à la vie académique a tenu une rencontre au sujet du Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman avec le Registrariat et le Service de soutien académique.</p> <p>Le dossier a également été discuté avec les vice-doyennes et vice-doyens aux études, afin de sensibiliser les responsables de cette dimension, dans le but d'inviter les comités à faire preuve de diligence lorsque ces situations se présentent.</p> <p>Une note de service du Vice-rectorat à la vie académique sera émise à cet effet. Il s'agit d'un processus bien balisé qui profitera néanmoins d'une sensibilisation aux problèmes de calendrier.</p>
<p>RECOMMANDATION 4</p> <p>Que le Vice-rectorat à la vie académique évalue si les articles 7.1.4.7.2 et 8.1.4.6.2 du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8) respectent le devoir d'impartialité et de neutralité des membres d'un jury d'évaluation d'un travail de recherche et, si ce n'est pas le cas, procède aux modifications nécessaires.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Le Vice-rectorat à la vie académique a tenu une rencontre au sujet du Rapport annuel 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman avec le Registrariat et le Service de soutien académique.</p> <p>Après examen, il n'est pas considéré comme nécessaire d'apporter des modifications à ce niveau, puisque le sous-comité d'admission et d'évaluation a l'autorité d'opérer les médiations à même ces articles, et que, en vertu de l'article 2.1.7, la vice-rectrice, le vice-recteur a l'autorité d'examiner tout cas ou toute situation, selon des modalités assez larges.</p>



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Pavillon Maisonneuve, local B-2405
405, boulevard De Maisonneuve Est

☎ 514 987-3151

☎ 514 987-6121

@ ombudsman@uqam.ca

🌐 ombudsman.uqam.ca