A-570-4.1

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
Université du Québec à Montréal

RAPPORT ANNUEL

2018-2019

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

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 2018-2019 — 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 Normes d'équité
17 Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants
17 Recommandation 1
17 Évaluation des études
18 Cheminement dans un programme
18 Recommandation 2
19 Processus d'admission
19 Recommandation 3

PARTIE 4
Suivi des recommandations contenues dans le Rapport annuel 2017-2018

20 Recommandation 1
20 Recommandation 2
20 Recommandation 3

PARTIE 5
Bilan

21 Bilan rétrospectif de la décennie 2009-2019

ANNEXES

23 Liste des recommandations
24 Mandat de l'ombudsman
25 Suivi par la direction des recommandations du Rapport annuel 2017-2018 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 2018-2019
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

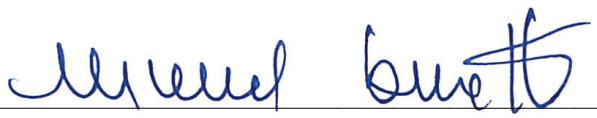
Le 17 mars 2020

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 1er juin 2018 au 31 mai 2019.

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.

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 1er juin 2018 au 31 mai 2019 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.

Je profite de l'occasion pour remercier toutes les personnes que j'ai rencontrées, dans le cadre de la réalisation de mon mandat, pour leur si généreuse et indispensable collaboration.

Je tiens aussi à souligner le travail exceptionnel de mon assistante auprès de toutes les personnes qui fréquentent notre bureau. Son grand professionnalisme et ses qualités personnelles en font une collaboratrice précieuse et appréciée de toutes et de tous.

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.

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. Son mandat consiste à vérifier la légalité d'une décision, mais aussi son caractère juste et équitable.

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.

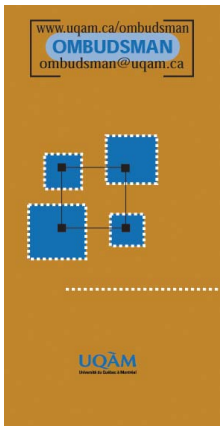
Un **site Web** (3) riche en renseignements utiles autant pour les étudiantes et les étudiants que pour les autres membres de la communauté et les visiteuses, visiteurs externes, que nous vous invitons à consulter : ombudsman.uqam.ca.

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.

1.

2.



4.

ACTUALITÉSUQAM

RECHERCHE ET CRÉATION | SCÈNE UNIVERSITAIRE | CULTURE | SPORTS | ARCHIVES | SÉRIES

Rapport 2017-2018 de l'ombudsman

L'encadrement académique et administratif des étudiants ainsi que l'évaluation des études font l'objet de recommandations.

Par Claude Gauvreau

1 MARS 2019 À 13H29

Photo : Nathalie St-Pierre

Dans son rapport 2017-2018, présenté au Conseil d'administration le 19 février dernier, l'ombudsman de l'UQAM Muriel Binette fait état d'une légère baisse du nombre de plaintes et de demandes de consultation reçues à son Bureau par rapport à l'année précédente. L'ombudsman a reçu 415 demandes de consultation contre 496 en 2016-2017 et 343 plaintes contre 393 l'année précédente.

«C'est une situation normale, dit l'ombudsman. Le nombre de plaintes et de demandes de consultation pour l'année 2017-2018 correspond à la moyenne observée au cours des 10 dernières années.»

Comme c'est le cas chaque année, la majorité des demandes (608 sur 758) provient des étudiants ou de leurs associations, de premier cycle principalement, et une bonne part de celles-ci ont trait à l'encadrement académique et administratif, à l'évaluation des études et à la perception des frais de scolarité.

La majorité des demandes reçues par l'ombudsman étaient des demandes de consultation (415), alors que 343 étaient des plaintes, dont 128 se sont avérées fondées. Des correctifs ont été apportés dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées.

«Dans la recherche de l'amélioration des pratiques, l'analyse des plaintes non fondées peut être aussi révélatrice que celle des plaintes fondées, note Muriel Binette. Quant aux consultations, elles 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.»

Encadrement académique et administratif

Plusieurs demandes des étudiants portent le soutien offert par le personnel dans la gestion des problèmes de nature académique ou administrative. Les problèmes sont généralement attribuables à un manque d'assistance, à une application trop stricte de la réglementation, à des retards ou à des erreurs dans l'information fournie par le personnel. Sur l'ensemble des dossiers traités, 64 % des demandes concernent l'annulation de cours hors délai, le report d'examen ou de remise de travaux et l'inscription aux cours.

«Les cas soumis ne sont généralement pas de nature systémique, souligne l'ombudsman. Ils exigent plutôt une intervention ponctuelle afin de s'assurer que les décisions prises soient justes et équitables.»

D'autres demandes concernent l'évaluation des études: le cheminement dans le programme; la contestation d'une note; l'exclusion d'un programme; les modalités de l'entente d'évaluation; le retard dans l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse.

Demandes de report

Depuis quelques années, on constate une augmentation des demandes de report d'examen ou d'annulation de cours pour des raisons médicales. Compte tenu de leur nature, la gestion de ces demandes nécessite un traitement au cas par cas qui, généralement, requière l'exercice du jugement plutôt que la simple application de règles préétablies souvent mal adaptées à des situations personnelles complexes.

Muriel Binette observe une certaine méfiance qui semble être associée au caractère répétitif des diagnostics posés relativement à l'anxiété et aux troubles d'adaptation. «Or, dit-elle, 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. On doit s'interroger sur les moyens à prendre pour faire de la prévention.»

Comme il est difficile de se prononcer sur l'ampleur réelle et la nature des problèmes soulevés, l'ombudsman recommande à l'Université de dresser un portrait des demandes afin d'identifier les moyens appropriés pour remédier aux problèmes, si problèmes il y a.

Infractions de nature académique

L'application du Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) a fait l'objet de nombreuses plaintes et demandes de consultation depuis son entrée en vigueur en 2009. La simple constat d'une infraction par un comité facultaire ou par un comité institutionnel entraîne automatiquement une mise en probation permanente, traduite par l'inscription de la mention «P» au dossier académique d'un étudiant. «Dix ans après l'adoption du règlement, l'heure est venue de faire le bilan», souligne l'ombudsman.

L'infraction de nature académique, telle que définie dans le règlement R-18, ne tient pas compte de l'intention coupable ni de la nature ou de la gravité de l'infraction. 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 bibliographie, se verrait attribuer la mention permanente «P» à son dossier, au même titre que la personne qui aurait sciemment plagié l'œuvre d'un auteur sans jamais l'identifier.

«Dans la majorité des cas qui n'ont été soumis, les problèmes relevaient plus de lacunes de nature méthodologique ou d'erreurs de bonne foi, indique Muriel Binette. 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 du dossier.» C'est pourquoi Muriel Binette recommande que le règlement R-18 soit modifié afin que la durée de l'inscription de la mention «P», actuellement inscrite de façon permanente au dossier académique, puisse être modulée en fonction de la nature et de la gravité de l'infraction constatée, et que sa durée maximale soit prédéterminée.

Durée des études aux cycles supérieurs

En vertu du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8), 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 l'étudiant qui n'a pas finalisé son programme au terme de ces délais en est exclu.

Les retards dans la réalisation des exigences du programme ne sont pas, toutefois, uniquement attribuables aux difficultés ou aux négligences des étudiants, indique Muriel Binette. Celle-ci recommande la mise en place d'une procédure assurant le suivi des étapes importantes du cheminement 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 le programme.

CATÉGORIES

NOUVELLES INSTITUTIONNELLES | CADRES | ÉTUDIANTS | SCÈNE UNIVERSITAIRE

PARTAGER

Partager 0 | Tweeter | Partager | Envoyer

COMMENTAIRES — 0 COMMENTAIRE

AJOUTER UN COMMENTAIRE

PLUS D'ACTUALITÉS

7 JANVIER 2020
Projet Korsa
Un nouveau programme de soutien par les pairs s'adresse aux étudiants stressés ou anxieux.

7 JANVIER 2020
Livre remarqué en France
Un ouvrage de Francis Dupuis-Déri figure parmi les 12 essais coup de cœur du journal *Libération*.

6 JANVIER 2020
300 raisons d'aimer Marie-Joëlle Parent
La journaliste, auteure et productrice au contenu chez Pinterest conjugue ses passions pour l'écriture, la photo et les voyages.

6 JANVIER 2020
Défi énergie, édition 2020
De nombreuses activités sont proposées sur le campus du 8 au 17 janvier.

6 JANVIER 2020
Études estivales
L'Université offre plusieurs écoles d'été au Québec comme à l'étranger.

DANS NOS ARCHIVES
SCÈNE UNIVERSITAIRE

1 MAI 2019
Nomination à la Direction
Jean-Christian Pleau devient vice-recteur à la vie académique.

27 JUIN 2019
50 ans de changements juridiques
Le Colloque du lieutenant-gouverneur du Québec s'est tenu à l'UQAM sous le thème de l'inclusion citoyenne.

6 FÉVRIER 2019
Déléguée générale du Québec à New York
La diplômée Catherine Loubier dirigera la principale représentation du Québec aux États-Unis.

NOS EXPERTS DANS LES MÉDIAS

Anik St-Onge
La Troop d'Alanis Desilets: une bonne idée mal orchestrée
LAPRESSE.CA

Danielle Pilette
Hausse des comptes de taxes: l'économie va bien, les villes font le plein
LAPRESSE.CA

Benoit Duguay
Soldes d'après Noël : « du folklore »
RUBANDO-CANADA.CA

Philip Merrigan
Les Expos, un coup sûr pour l'économie?
LAPRESSE.CA

UQÀM
Service des communications

TROUVER DU CONTENU
ARCHIVES
SÉRIES
JOURNAL L'UQAM (ARCHIVES 1968-2015)

CONTACT
À PROPOS DE NOTRE SITE
PROPOSER UNE NOUVELLE OU UN SUJET D'ARTICLE
POUR NOUS JOINDRE

NOUS SUIVRE
S'ABONNER AU BULLETIN ACTUALITÉS UQAM
TWITTER
FACEBOOK
INSTAGRAM
RSS

SITES PARTENAIRES
AUTEURS UQAM
MAGAZINE INTER
SALLE DE PRESSE
UQAM.TV

3.

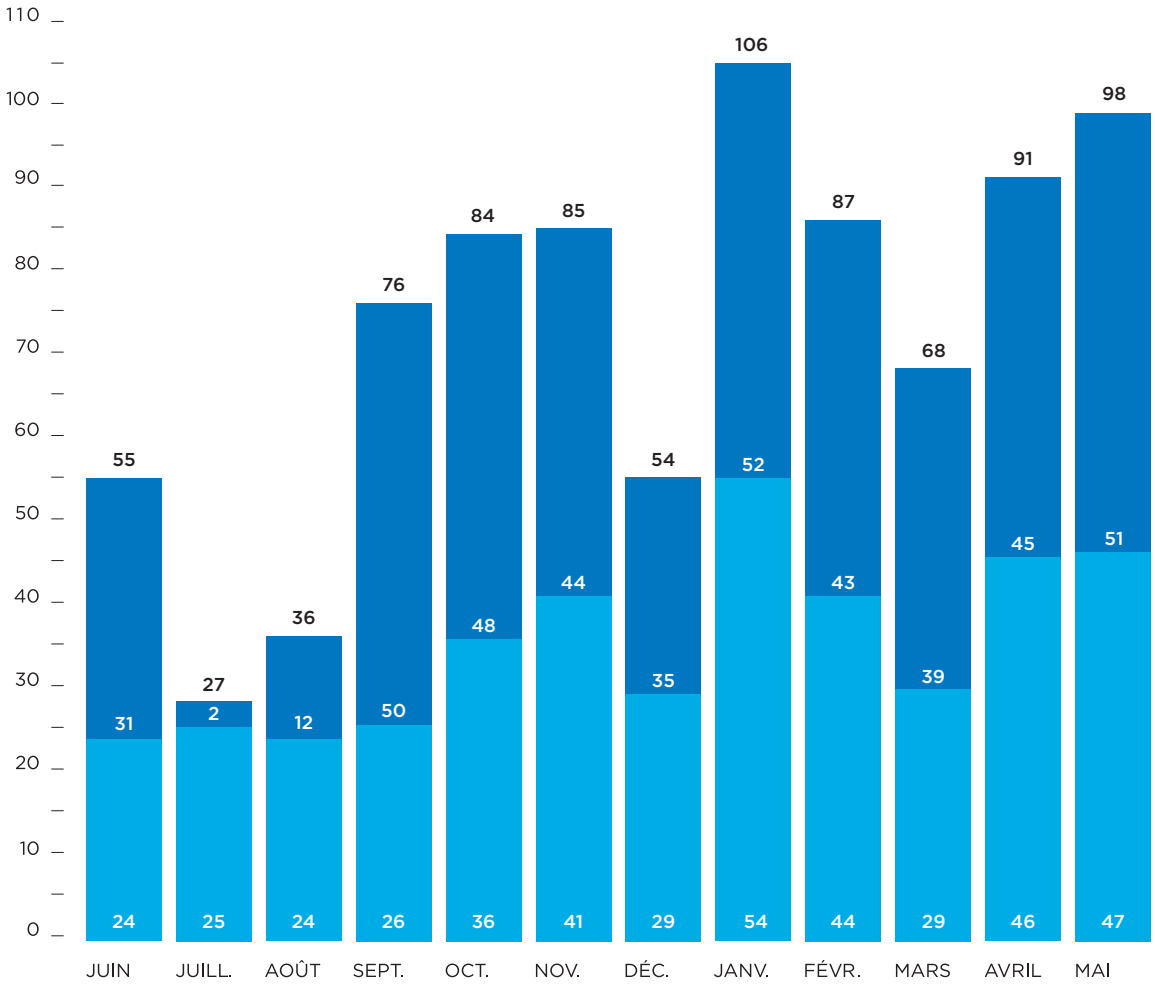
5.

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

425 plaintes

452 consultations

877 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**
2018-2019	151	105	**169**	425	452	**877**

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 à des sessions de formation liées à la fonction d'ombudsman.

En décembre 2018, l'UQAM a été l'hôte de la rencontre mi-annuelle de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ).

À la demande du directeur 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 **877 demandes**, parmi lesquelles **452 sont des consultations** et **425 sont des plaintes**, dont **169 se sont avérées fondées**.
- Sur l'ensemble des demandes traitées, **665 proviennent des étudiantes et des étudiants** et **8 de leurs associations**, ce qui représente 74,68% de notre clientèle.
- Des 665 demandes émanant de la population étudiante, **43 ont été soumises par des étudiantes et des étudiants étrangers**, et **3 par des étudiantes et des étudiants non résidents du Québec**.
- Sur les 665 demandes provenant de la population étudiante, **488 concernent le premier cycle**, **134 le deuxième cycle** et **43 le troisième cycle**.

PARTIE 2

Année 2018-2019

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 2018-2019, 452 personnes ont consulté le Bureau de l'ombudsman, ce qui représente 51,5 % 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 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 2018-2019, nous avons traité 425 plaintes, dont 169 se sont avérées fondées, 105 non fondées et 151 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 2018-2019, 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 2018-2019

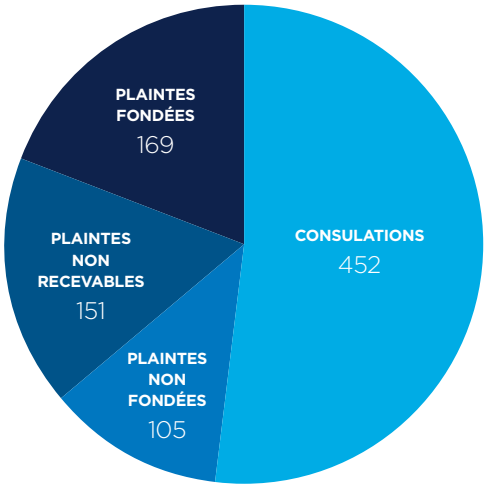


TABLEAU 4

FRÉQUENTATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN PAR STATUT

STATUT	NBRE DE DEMANDES
Associations étudiantes	8
Cadres	2
Chargées et chargés de cours	3
Coordonnatrices et coordonnateurs	6
Directrices et directeurs	21
Employées et employés	31
Étudiantes et étudiants	733*
Ombudsmans	4
Professeures et professeurs	26
Vice-doyennes et vice-doyens	4
Vice-rectrices et vice-recteurs	0
Autres personnes	39
TOTAL	**877**

* Dont 43 étudiantes et étudiants internationaux et 3 étudiantes et étudiants non résidents

Objet des demandes

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	9	0	1	6	16
Admission	8	9	13	33	63
Aide financière	2	1	1	3	7
Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants	32	39	22	78	171
Étudiantes, étudiants en situation de handicap	2	4	0	9	13
Évaluation des études	27	25	28	74	154
Infractions de nature académique	4	2	0	7	13
Motifs variés	5	0	0	20	25
Opinions diverses	7	3	3	59	72
Perception des frais	13	64	26	78	181
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	13	8	1	10	32
Réglementation	5	1	1	23	30
Relations de travail	4	0	1	5	10
Relations interpersonnelles	12	9	4	33	58
Stages	8	4	4	14	30
TOTAL	**151**	**169**	**105**	**452**	**877**

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	1er CYCLE	2e CYCLE	3e CYCLE	NON-ÉTUDIANTES NON-ÉTUDIANTS	TOTAL
Activités étudiantes	10	3	0	3	16
Admission	43	11	1	8	63
Aide financière	4	1	1	1	7
Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants	127	28	2	14	171
Étudiantes, étudiants en situation de handicap	10	0	0	5	15
Évaluation des études	34	38	14	68	154
Infractions de nature académique	9	3	1	0	13
Motifs variés	12	0	3	12	25
Opinions diverses	25	2	3	42	72
Perception des frais	93	12	3	7	115
Qualité de l'enseignement et encadrement académique	23	6	1	2	32
Réglementation	2	9	1	18	30
Relations de travail	0	1	0	9	10
Relations interpersonnelles	27	10	6	15	58
Stages	20	3	0	7	30
TOTAL	**488**	**134**	**43**	**212**	**877**

Normes d'équité

Le mandat confié à l'ombudsman est d'évaluer la légalité d'une décision, mais aussi son caractère raisonnable, juste et équitable. Pour analyser les plaintes qui me sont soumises, j'utilise certaines normes d'équité qu'il est possible de consulter sur le site Web du Bureau de l'ombudsman à l'adresse : *ombudsman.uqam.ca/a-propos/philosophie-et-normes-d-equite.html*.

PHILOSOPHIE ET NORMES D'ÉQUITÉ

L'ombudsman contribue à la vie démocratique de l'université qui se reflète notamment par le respect des personnes, le traitement équitable des problèmes, la transparence et l'imputabilité.

Dans l'exercice quotidien de son mandat, l'ombudsman privilégie un mode informel de la gestion des problématiques, en s'inspirant non seulement des normes juridiques, mais aussi des règles de justice et d'équité.

Voici les normes d'équité utilisées par l'ombudsman pour évaluer des situations qui lui sont soumises (extrait du rapport annuel 1997-1998) :

Norme 1
L'information quant à une décision doit être adéquate et accessible. Elle doit être fournie en temps utile.

Norme 2
Favoriser une approche personnalisée et respectueuse des individus. Tenir compte des difficultés, des limites et des handicaps.

Norme 3
Au-delà du respect de la Loi et de la réglementation universitaire, être attentif au respect des libertés et des droits fondamentaux.

Norme 4
Encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent le plus possible des applications objectives et explicables.

Norme 5
Les décisions doivent être non seulement conformes à la Loi et aux règlements universitaires, mais aussi raisonnables, justes et opportunes.

PARTIE 3

Commentaires sur les principaux sujets traités

Norme 6
Éviter de se retrancher derrière une interprétation rigide des Lois et règlements, mais favoriser plutôt une interprétation respectueuse des objectifs de la norme à interpréter.

Norme 7
Toute personne qui est touchée par une décision doit pouvoir présenter son point de vue avant la prise de décision.

Norme 8
Avant de décider, il faut procéder à un examen approprié et étudier toutes les données pertinentes.

Norme 9
Les décisions doivent être objectives, sans préjugés et tenir compte des éléments pertinents au dossier.

Norme 10
Les décisions doivent être motivées et communiquées aux personnes concernées dans des délais raisonnables.

Norme 11
Les nouvelles normes doivent être connues et ne doivent pas être rétroactives.

Norme 12
Une décision ne doit pas être abusive; elle ne doit pas être le résultat d'un abus d'autorité, ni être utilisée pour intimider, punir ou harceler.

Norme 13
Tout en demeurant rigoureux, éviter la rigidité administrative excessive.

Norme 14
Favoriser et promouvoir l'information aux membres de la communauté universitaire, notamment aux étudiantes et aux étudiants, ainsi que leur consultation.

Norme 15
Éviter de traiter les personnes comme un code informatique et humaniser les rapports.

Source: Jacoby, Daniel. 26e Rapport annuel 1995-1996,
«Pour un État qui assure un juste équilibre».

Encadrement académique et administratif des étudiantes et des étudiants

(171 demandes)

Le traitement des dossiers sous cette rubrique révèle que, trop souvent encore, les plaintes soumises sont la conséquence d'une application de la réglementation qui ne tient pas compte des buts recherchés lors de l'adoption d'une règle ou qui ignore le contexte particulier dans lequel elle doit être appliquée.

Par exemple, le règlement des études aux cycles supérieurs prévoit qu'une étudiante ou qu'un étudiant qui obtient deux échecs dans des cours obligatoires est exclu de son programme pour une période de cinq ans. Cette mesure a été adoptée afin de pouvoir mettre fin au cheminement d'une personne qui démontre son incapacité à réaliser des études de niveau universitaire.

Pourtant, il arrive fréquemment que des personnes tout à fait aptes à réaliser des études universitaires soient exclues de leur programme à cause d'une application stricte de cette disposition, alors que les problèmes à l'origine des échecs sont de nature personnelle et non de nature académique.

Il en est de même pour des candidates et des candidats à l'admission qui, pour des motifs légitimes, ne répondent pas à toutes les exigences d'admission et qui devraient se voir offrir une admission conditionnelle au lieu d'un refus sans considération.

RECOMMANDATION 1

En conformité avec sa mission d'accessibilité et de ses objectifs d'amélioration de l'expérience étudiante, l'UQAM aurait tout intérêt à développer une philosophie de service axée sur les besoins actualisés de sa population étudiante, d'en faire la promotion auprès du personnel académique et administratif, et de revoir les règlements des études en conséquence, s'il y a lieu.

Évaluation des études

(154 demandes)

Cette rubrique regroupe les demandes qui concernent le cheminement dans un programme, la contestation d'une note, les annulations de cours et les délais de retard dans l'évaluation des projets de recherche aux cycles supérieurs.

Cheminement dans un programme

(154 demandes)

L'article 7.6.9 du Règlement des études de premier cycle (R-5) limite le nombre d'abandons autorisés, sans mention d'échec et sans remboursement des frais de scolarité, à 20 % du nombre de crédits d'un programme. Cette limite règlementaire engendre beaucoup plus de problèmes qu'elle n'en règle.

Ainsi, dans le cadre d'un certificat de 30 crédits, une personne ne peut annuler que 2 cours de trois crédits sans remboursement et sans mention d'échec (XX). Tout abandon supplémentaire se verra attribuer la mention d'échec par abandon (XE). Pour un baccalauréat de 90 crédits, une personne ne peut annuler que 6 cours de trois crédits sans mention d'échec par abandon.

L'effet pervers de cette limite réside dans le fait que des étudiantes ou des étudiants qui ont des motifs sérieux d'annuler leurs cours, afin d'éviter un échec, ne le font pas. Elles, ils se disent que, tant qu'à défrayer le cours et avoir un échec de toute façon, aussi bien tenter de le réussir malgré des conditions défavorables, et ce, généralement sans succès.

L'échec obtenu dans un tel contexte est contesté auprès de plusieurs instances et est à l'origine de plusieurs tensions et insatisfactions. Sans la limite de 20 %, l'étudiante ou l'étudiant aurait tout simplement annulé son cours sans remboursement et sans échec.

L'évaluation du cheminement d'une étudiante ou d'un étudiant dans un programme est déjà très bien encadrée par l'article 8 du Règlement des études de premier cycle (R-5), qui permet à la direction d'un programme d'imposer à une personne des restrictions à la poursuite des études dont le non-respect entraîne son exclusion du programme.

Ainsi, la direction d'un programme a déjà tous les outils nécessaires pour interpeler une, un étudiant dont le cheminement et l'évaluation globale s'avéraient déficients.

RECOMMANDATION 2

Que l'article 7.6.9 du Règlement des études de premier cycle (R-5) soit modifié par l'abrogation du pourcentage du nombre d'abandons autorisés sans remboursement et sans mention d'échec (XX) actuellement limité à 20 % du nombre de crédits d'un programme.

Cette recommandation vise à simplifier la gestion des problèmes personnels vécus par les étudiantes et les étudiants en cours de cheminement dans un programme, et ainsi réduire le nombre de demandes d'annulation de cours pour des motifs légitimes, avec ou sans remboursement.

Processus d'admission

La majorité des programmes de premier cycle offre une admission sur la base de l'obtention de la réussite de 15 crédits de niveau universitaire au moment du dépôt de la demande.

Le problème réside dans le fait d'exiger que les cours soient réussis au moment du dépôt de la demande d'admission, et non avant le début du trimestre d'admission, comme c'est le cas par exemple pour la réussite d'un diplôme d'études collégiales (DEC).

En conséquence, plusieurs personnes se voient refuser une admission à un programme à l'UQAM, alors qu'elles sont en voie de finaliser la réalisation des 15 crédits exigés. Par exemple, la demande d'admission d'une personne qui finalise ses 15 crédits au terme du trimestre d'hiver, qui se termine en avril, verra son admission refusée puisque les cours doivent être réussis au moment de la demande d'admission, qui est généralement fixée au 1er mars.

RECOMMANDATION 3

Que l'article 4.2 d) du Règlement des études de premier cycle (R-5), portant sur les conditions d'admission, soit modifié afin de préciser que les crédits de niveau universitaire reconnus par l'université comme base d'admission doivent être réussis avant le début du trimestre d'admission et non à la date du dépôt de la demande d'admission à un programme.

Cette recommandation vise à simplifier les délais de réalisation des conditions exigées pour qu'une demande d'admission soit considérée valide.

PARTIE 4

Suivi des recommandations contenues dans le Rapport annuel 2017-2018

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.

L'examen de la question a été amorcé avec les vice-doyens et les services afin de circonscrire les procédures et le volume dans les facultés. L'École des sciences de la gestion a implanté une procédure. L'analyse des dimensions de cette problématique est poursuivie en 2020.

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.

Ces questions seront soumises au comité permanent du Règlement no 18 lors de la reprise des travaux prévue pour l'automne 2020. Toute modulation de la mention « P » nécessitera une modification (développement informatique) au logiciel existant. Conséquemment, l'évaluation des capacités d'ajustement de nos systèmes informatiques et de gestion suivra, afin de donner suite aux éventuelles recommandations du comité permanent.

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.

Le Service de soutien académique compte soumettre au comité permanent du Règlement no 8 une proposition d'ajout à l'article 4.8.2 qui assurerait que le traitement de prolongation exceptionnelle tienne compte du fait que les délais dans la poursuite des études ne sont pas nécessairement causés par l'étudiante, l'étudiant.

Bilan rétrospectif de la décennie 2009-2019

PARTIE 5

Bilan

Le 17 avril 1973, l'UQAM devenait la **première université au Québec à créer un poste d'ombudsman**. Elle offrait ainsi, à l'ensemble des membres de sa communauté, un accès gratuit à une personne neutre et impartiale, dont la principale fonction est de traiter, en dernier recours, leurs différends avec l'institution.

Je profite du 10e anniversaire de mon mandat pour faire un bilan du travail accompli à ce jour.

Au cours de la dernière décennie, j'aurai traité près de **9 000 demandes d'intervention** provenant majoritairement de la population étudiante et du personnel académique.

Dans le cadre du traitement des plaintes, je consulte de deux à cinq personnes. Il peut s'agir, entre autres, de l'enseignante ou l'enseignant responsable d'un cours, de la direction d'un programme ou d'un département, d'une agente ou d'un agent de gestion de programme, d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur, du personnel de direction du Registrariat ou de celui des comptes étudiants.

Ainsi, le traitement d'une plainte permet de récolter toute l'information pertinente à la compréhension d'un problème, tant du point de vue du personnel académique que de celui du personnel administratif.

Toutes les plaintes jugées fondées au terme d'une enquête font l'objet d'une recommandation ad hoc. Ces nombreuses recommandations ne sont pas détaillées dans le rapport annuel afin d'assurer la confidentialité du processus de traitement des plaintes. Cependant, la gestion des dossiers et les rencontres avec les différentes personnes impliquées permet d'identifier des problèmes de nature systémique, qui, eux, font l'objet de recommandations dans les rapports annuels.

Depuis mon entrée en fonction, j'ai eu l'occasion de soumettre **28 recommandations systémiques** au Conseil d'administration.

Des suivis ont été réalisés par la direction et présentés aux membres du Conseil d'administration pour chacune des recommandations contenues dans les rapports 2009-2019.

Les modifications proposées aux règlements des études de premier cycle (R-5) et de cycles supérieurs (R-8) ont généralement bénéficié d'un suivi rapide et efficace.

Je tiens, entre autres, à mentionner la qualité du *Guide à l'intention des membres d'un comité de révision de note*, réalisé par le Service de soutien académique. Ce document a permis d'uniformiser le déroulement de l'instance et la rédaction de décision motivée, en plus de redonner plus de crédibilité et d'efficacité à l'ensemble du processus.

Il y a lieu aussi de souligner l'excellente collaboration entre le Registrariat et le Vice-rectorat aux systèmes d'information, qui a permis de régler rapidement les problèmes qui empêchaient l'université d'assurer le respect du choix d'identité et d'expression de genre des étudiantes et des étudiants.

Par ailleurs, bien que quelques mesures aient été prises pour améliorer l'encadrement académique des étudiantes et des étudiants aux cycles supérieurs, entre autres par une offre de formation aux directions de recherche, il n'y a toujours pas d'améliorations significatives qui ont été apportées pour faciliter la gestion des problèmes spécifiques rencontrés dans la relation entre une étudiante, un étudiant et sa direction de recherche.

Liste des recommandations

RECOMMANDATION 1

En conformité avec sa mission d'accessibilité et de ses objectifs d'amélioration de l'expérience étudiante, l'UQAM aurait tout intérêt à développer une philosophie de service axée sur les besoins actualisés de sa population étudiante, d'en faire la promotion auprès du personnel académique et administratif, et de revoir les règlements des études en conséquence, s'il y a lieu.

RECOMMANDATION 2

Que l'article 7.6.9 du Règlement des études de premier cycle (R-5) soit modifié par l'abrogation du pourcentage du nombre d'abandons autorisés sans remboursement et sans mention d'échec (XX) actuellement limité à 20 % du nombre de crédits d'un programme.

Cette recommandation vise à simplifier la gestion des problèmes personnels vécus par les étudiantes et les étudiants en cours de cheminement dans un programme, et ainsi réduire le nombre de demandes d'annulation de cours pour des motifs légitimes, avec ou sans remboursement.

RECOMMANDATION 3

Que l'article 4.2 d) du Règlement des études de premier cycle (R-5), portant sur les conditions d'admission, soit modifié afin de préciser que les crédits de niveau universitaire reconnus par l'université comme base d'admission doivent être réussis avant le début du trimestre d'admission et non à la date du dépôt de la demande d'admission à un programme.

Cette recommandation vise à simplifier les délais de réalisation des conditions exigées pour qu'une demande d'admission soit considérée valide.

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 2017-2018 du Bureau de l'ombudsman

RECOMMANDATIONS	RESPONSABLES DU SUIVI OU DE LA MISE EN ŒUVRE	SUIVIS EFFECTUÉS
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.	Vice-rectorat à la vie académique	L'examen de la question a été amorcé avec les vice-doyens et les services afin de circonscrire les procédures et le volume dans les facultés. L'École des sciences de la gestion a implanté une procédure. L'analyse des dimensions de cette problématique est poursuivie en 2020.
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.	Vice-rectorat à la vie académique	Ces questions seront soumises au comité permanent du Règlement no 18 lors de la reprise des travaux prévue pour l'automne 2020. Toute modulation de la mention « P » nécessitera une modification (développement informatique) au logiciel existant. Conséquemment, l'évaluation des capacités d'ajustement de nos systèmes informatiques et de gestion suivra, afin de donner suite aux éventuelles recommandations du comité permanent.
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.	Vice-rectorat à la vie académique	Le Service de soutien académique compte soumettre au comité permanent du Règlement no 8 une proposition d'ajout à l'article 4.8.2 qui assurerait que le traitement de prolongation exceptionnelle tienne compte du fait que les délais dans la poursuite des études ne sont pas nécessairement causés par l'étudiante, l'étudiant.

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