

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

PROTECTRICE UNIVERSITAIRE
Université du Québec à Montréal



TABLE DES MATIÈRES

4 MOT DE LA PROTECTRICE UNIVERSITAIRE

PARTIE 1

Présentation

- 6 Vision, mission, valeurs
- 7 Historique
- 8 Mandat et principes
- 9 Fonctionnement
- 10 Cheminement d'un dossier
- 11 Équité administrative

PARTIE 2

Statistiques

- 13 En bref
- 15 Nature des dossiers
- 16 Fréquentation
- 18 Objet des demandes

PARTIE 3

Bilan

- 21 Encadrement administratif et services aux étudiantes et étudiants
- 23 Perception des frais de scolarité et afférents
- 24 Évaluation des études
- 26 Relations interpersonnelles
- 27 Infractions de nature pédagogique

28 CONCLUSION

ANNEXES

- 30 Liste des recommandations et du commentaire
- 31 Suivi des recommandations et commentaires du rapport annuel 2020-2021
- 33 Extrait du Règlement sur la protectrice ou le protecteur universitaire (R-16)

TABLEAUX

- 15 Tableau 1 – Nature des dossiers et conclusion des plaintes
- 15 Tableau 2 – Fréquentation par statut
- 16 Tableau 3 – Fréquentation au fil des mois
- 17 Tableau 4 – Fréquentation au fil des ans
- 17 Tableau 5 – Évolution des dossiers depuis 10 ans
- 18 Tableau 6 – Évolution des plaintes depuis 10 ans
- 18 Tableau 7 – Répartition des plaintes et des consultations par rubrique
- 19 Tableau 8 – Répartition des dossiers selon les personnes
- 19 Tableau 9 – Proportion des dossiers selon les personnes

Montréal, le 27 octobre 2022

Aux membres du conseil d'administration
Université du Québec à Montréal
1430, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3J8

Objet: Rapport annuel 2021-2022 de la protectrice universitaire

Mesdames,
Messieurs,

Je vous transmets avec plaisir le Rapport annuel 2021-2022 de la protectrice universitaire pour la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mai 2022.

Ce rapport, comme le prévoit le Règlement sur la protectrice ou le protecteur universitaire (R-16), fait état des dossiers que nous avons eu à traiter durant l'année écoulée.

Vous remerciant à l'avance pour l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.



Me Dominique Demers
Protectrice universitaire

DD/cp

p. j.

Adresse postale

Université du Québec à Montréal
Case postale 8888, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3P8
CANADA

Adresse géographique

Université du Québec à Montréal
Pavillon Maisonneuve, 2^e étage
405, boulevard De Maisonneuve Est, local B-2405
Montréal (Québec) H2L 4J5

Téléphone : 514 987-3151
protectriceuniversitaire@uqam.ca
protectriceuniversitaire.uqam.ca

Mot de la protectrice universitaire

La protectrice ou le protecteur universitaire assume sa fonction sous l'autorité du conseil d'administration (CA), auquel elle ou 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 2021 au 31 mai 2022.

Entrée en poste le 1^{er} septembre 2020, je vous présente mon deuxième rapport qui témoigne de ma première année complète d'activités depuis mon arrivée. J'ai poursuivi en 2021-2022 un examen des processus administratifs, règlements et politiques de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) à travers les difficultés vécues par les membres de la communauté universitaire, mais également par des échanges enrichissants avec le personnel administratif et de direction. Je constate un réel désir de rechercher des solutions concernant des situations souvent complexes.

Je remercie chaleureusement mon assistante et secrétaire de direction Chantal Pétrin qui me soutient à tous les instants. Sa disponibilité et son efficacité sont précieuses pour assurer un suivi des dossiers qui nous sont présentés.

En sus de l'introduction, de la conclusion et des annexes, mon rapport annuel comporte trois parties : la première expose les fondements et le fonctionnement du Bureau de la protectrice universitaire, incluant les principes d'équité administrative qui doivent guider le personnel administratif de toute organisation qui applique une mesure ou prend une décision affectant les individus; la deuxième, le portrait statistique des demandes faites auprès de notre bureau; la troisième, le bilan concernant les principales rubriques de ces demandes.

Ce rapport se retrouve sur le site web de la protectrice universitaire, après une présentation aux membres du CA de l'UQAM.

Me Dominique Demers
Protectrice universitaire

A black and white photograph of three people sitting at a table on a rooftop terrace. They are looking at a tablet together. The background shows a city skyline with several tall buildings under a cloudy sky. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

PARTIE 1
Présentation

Vision

La justice et l'équité dictent quotidiennement nos actions et nos réflexions.

Mission

La principale fonction de la protectrice ou du protecteur universitaire 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, la protectrice ou le protecteur universitaire détient un pouvoir d'enquête pour lequel elle ou il jouit d'une entière autonomie. Au terme de l'analyse d'une plainte, la protectrice ou le protecteur universitaire ne peut imposer ses conclusions, mais possède un pouvoir de recommandation.

Dans les cas où les personnes visées par ses recommandations tardent ou refusent d'y donner suite, la protectrice ou le protecteur universitaire peut s'en référer directement au CA pour obtenir les correctifs nécessaires.

La protectrice ou le protecteur universitaire doit traiter les demandes qui lui sont acheminées de façon neutre et impartiale. Son indépendance de toute direction de l'Université est assurée par le fait qu'elle ou il est nommé et relève du CA 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 la protectrice ou le protecteur universitaire (R-16), qui peut être consulté sur le site du Secrétariat des instances. Des extraits pertinents sont aussi présentés en annexe.

Valeurs

Confidentialité

La confidentialité est le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'aux personnes dont l'accès est autorisé.

Impartialité

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

Équité

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacune et chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

Historique

Le poste d'ombudsman a été créé le 17 avril 1973 par le CA de l'UQAM, faisant de celle-ci la première université au Québec à offrir à sa collectivité ce mode alternatif de gestion des conflits. L'unité administrative qui prendra forme fonctionnera dès lors sous le nom de Bureau de l'ombudsman. À la fin des années 1970, l'unité se verra aussi parfois désignée sous le nom d'Office d'ombudsman.

Le 30 avril 2020, le titre d'ombudsman a été modifié par celui de protectrice ou protecteur universitaire.

Voici la liste des personnes ayant occupé la fonction d'ombudsman et de protectrice universitaire depuis le début* :

- **Edmond Labelle**, nommé le 1^{er} juin 1973;
- **Jean-Marc Tousignant**, nommé le 1^{er} octobre 1984;
- **Laurent Jannard**, nommé le 1^{er} février 1990;
- **Denise Pelletier**, nommée le 9 juillet 1996;
- **Pierre-Paul Lavoie**, nommé le 29 septembre 1997;
- **Muriel Binette**, nommée le 25 février 2009;
- **Dominique Demers**, nommée le 1^{er} septembre 2020.

Au total, 25 518 dossiers de plaintes et consultations ont été reçus en 49 ans par l'ombudsman ou la protectrice universitaire. Elle ou il a traité une moyenne de 274 dossiers annuellement au cours des 25 premières années d'activités. Puis, pour les 24 années suivantes, de 1998-1999 à 2021-2022, la moyenne annuelle est passée à 778 dossiers traités.

* Service des archives et de gestion des documents de l'UQAM



Mandat et principes

La protectrice ou le protecteur universitaire 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.

Le mandat confié à la protectrice ou au protecteur universitaire est d'évaluer la légalité d'une décision, mais aussi son caractère raisonnable, juste et équitable. Pour analyser les plaintes qui lui sont soumises, des normes d'équité sont utilisées.

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

Le Règlement sur la protectrice ou le protecteur universitaire (R-16) énonce ce qui suit :

« 2.4. La protectrice, le protecteur universitaire possède un pouvoir de recommander des solutions, mais elle, il n'a aucun pouvoir de les imposer. Elle, il doit agir en toute équité et susciter les redressements souhaités en y apportant beaucoup d'égards et de force de persuasion. »

Ainsi, dans l'exercice de son mandat, la protectrice ou le protecteur universitaire a recours aux lois, politiques, règlements et procédures universitaires de même qu'à certaines normes d'équité.

La notion d'équité administrative réunit notamment la reconnaissance d'une équité relationnelle, procédurale et décisionnelle dans le cadre des décisions prises par le personnel administratif et touchant les membres de la communauté universitaire. Les normes d'équité doivent être flexibles et appliquées dans le respect des individus en cause et la reconnaissance de la spécificité de chacune des situations.

Elles guident notamment la protectrice ou le protecteur universitaire dans l'exécution de son mandat et doivent également guider le personnel administratif de l'UQAM dans le traitement des demandes qui lui sont soumises.

Les caractéristiques, qualités et attributs de la protectrice ou du protecteur universitaire sont reconnus universellement. L'indépendance de la fonction est la caractéristique essentielle et la plus importante, et les autres la soutiennent ou en découlent, soit : l'impartialité, l'accessibilité, la confidentialité et la crédibilité.



Fonctionnement



Me Dominique Demers, protectrice universitaire



Chantal Pétrin, assistante et secrétaire de direction

Le Bureau de la protectrice universitaire compte deux ressources à temps plein: la protectrice universitaire, Me Dominique Demers; l'assistante et secrétaire de direction, Chantal Pétrin.

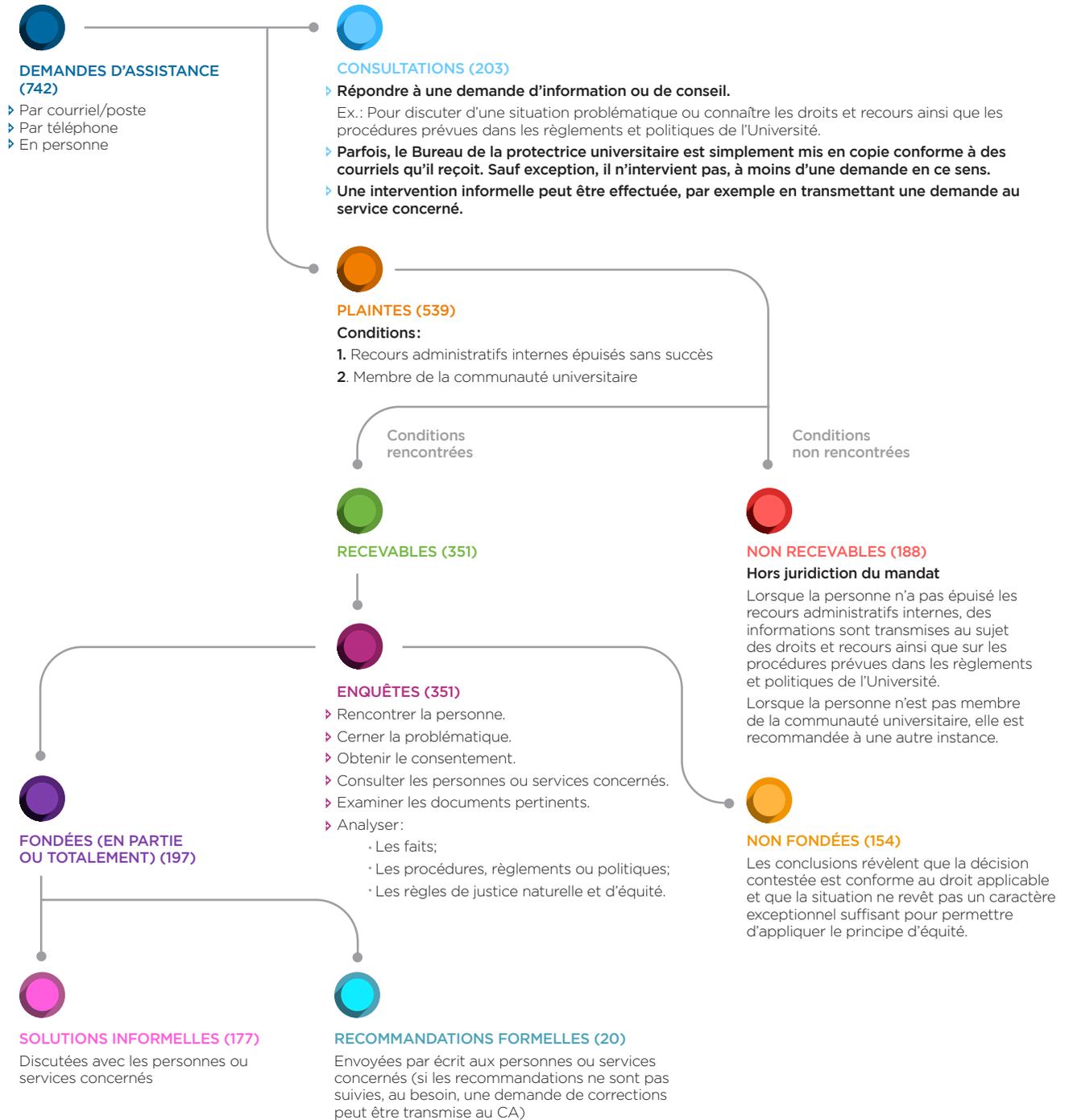
Chaque dossier est abordé avec les notions d'humanité, de respect, de collaboration et d'ouverture. Nos actions visent à déterminer des pistes de solutions avec les actrices et acteurs concernés.

Le cheminement d'un dossier est illustré à la page suivante et schématise les étapes d'une demande d'assistance auprès de la protectrice universitaire. La confidentialité et l'accessibilité sont assurées dans ce processus.

La protectrice ou le protecteur universitaire est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, et se joint à leurs rencontres. Ces dernières permettent d'échanger avec des collègues sur des problématiques communes et de participer à des conférences ou à des sessions de formation liées à cette fonction.

La protectrice ou le protecteur universitaire présente son rapport annuel au CA de l'UQAM. À la demande du directeur du Secrétariat des instances, elle ou il assiste, à titre de personne neutre, aux dépouillements de scrutin pour des nominations à différentes instances de l'Université.

Cheminement d'un dossier



Équité administrative

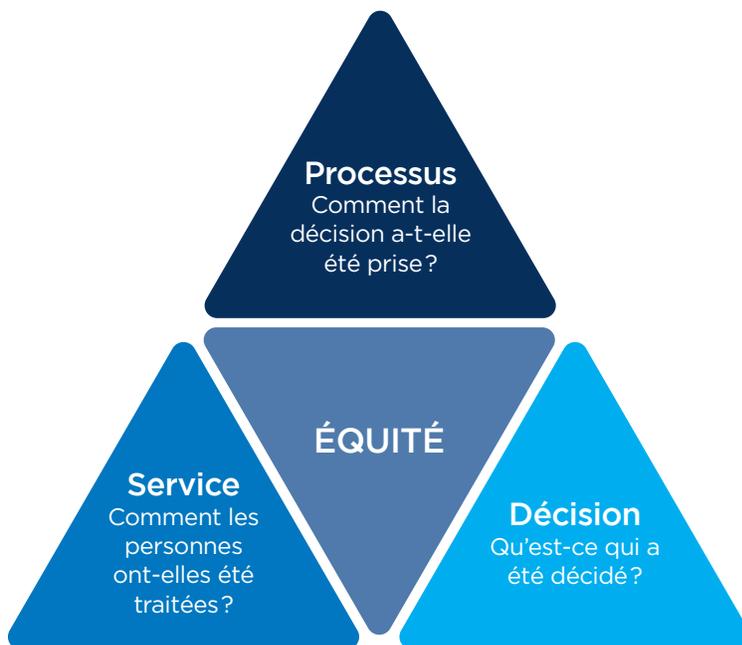
« La nature propre de l'équité consiste à corriger la loi dans la mesure où celle-ci se montre insuffisante en raison de son caractère général. »

— Aristote (384-322 avant notre ère), *Éthique à Nicomaque*, livre V, chapitre X

L'équité administrative est une norme de conduite attendue de toute organisation. De ce fait, elle se rapporte au personnel administratif de l'UQAM qui applique une mesure ou prend une décision affectant les membres de la communauté universitaire.

Les principes de l'équité administrative sont illustrés ci-dessous dans le triangle de l'équité¹ représentant trois aspects fondamentaux.

En bref, l'équité administrative impose à l'administration de traiter les personnes de façon équitable et raisonnable d'un point de vue relationnel (service), procédural (processus) et décisionnel (décision). L'administration doit traiter les personnes avec honnêteté et respect, suivre les règles et fournir de l'information claire sur les processus et décisions.



1. Ce concept ajusté s'inspire de documents développés par le protecteur du citoyen de la Saskatchewan et par le Bureau du protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest.

▲ PROCESSUS

- ▶ Sur la base des lois, politiques, règlements et procédures en vigueur appliqués de façon uniforme, objective et impartiale;
- ▶ En offrant la possibilité d'être entendue ou entendu;
- ▶ Sur la base de toute l'information pertinente à la situation;
- ▶ En énonçant les raisons qui la justifient;
- ▶ Dans un délai raisonnable;
- ▶ En tenant compte du fait que l'information pertinente est diffusée et préalablement disponible pour savoir ce qui est exigé.

▲ SERVICE

- ▶ De façon personnalisée, avec ouverture, courtoisie et respect;
- ▶ Avec un service facilement accessible et à l'écoute, animé par des communications limpides et confidentielles;
- ▶ En fournissant des excuses, le cas échéant;
- ▶ Au besoin, avec reconnaissance des difficultés, limites ou handicaps.

▲ DÉCISION

- ▶ Le personnel administratif détient l'autorité ou la responsabilité d'agir, et s'exécute dans les limites de son mandat.
- ▶ Sa décision s'appuie sur tous les renseignements pertinents.
- ▶ Elle est conforme aux pratiques courantes, aux lois et droits fondamentaux, politiques, règlements et procédures.
- ▶ Elle est motivée, raisonnable, juste, opportune et repose sur des critères objectifs.
- ▶ Le personnel administratif évite de se retrancher derrière une interprétation rigide des lois, politiques, règlements et procédures, mais favorise plutôt une interprétation respectueuse des objectifs de la norme à interpréter.



PARTIE 2
Statistiques

En bref

742 dossiers

↑ de **23 %**

203 consultations

27 % des dossiers traités

↑ de **9 %**

539 plaintes

73 % des dossiers traités

↑ de **29 %**

**56 %
d'enquêtes
fondées**

351 enquêtes

197 enquêtes fondées
ou partiellement fondées

↑ de **39 %**

154 enquêtes non fondées

188 plaintes non recevables

(recours administratifs internes
non épuisés ou non-membres de
la communauté universitaire)

100 % des plaintes fondées ont été acceptées par la direction ou le service concerné.

En 2021-2022, la protectrice universitaire a traité **742** demandes (604 en 2020-2021), parmi lesquelles **203** sont des consultations (187 en 2020-2021) et **539** des plaintes (417 en 2020-2021), dont **197** se sont avérées fondées en tout ou en partie (131 en 2020-2021).

84 % des dossiers proviennent de la population étudiante.

Sur l'ensemble des demandes traitées, **624** proviennent des étudiantes et étudiants, et **5** de leurs associations, ce qui représente 84 % de la population étudiante. Des **624** demandes émanant de la population étudiante, **65** ont été soumises par des étudiantes et étudiants internationaux, et **3** par des étudiantes et étudiants non résidents du Québec.

Demandes provenant de la population étudiante

72%

du 1^{er} cycle

(448 demandes

sur 28 060 personnes)

22%

du 2^e cycle

(135 demandes

sur 6769 personnes)

6%

du 3^e cycle

(40 demandes

sur 2131 personnes)

En bref (suite)

Objets des demandes (4 principales rubriques)

26%

Encadrement administratif

(gestion d'un programme, demande d'annulation, choix de cours, non-assistance auprès de l'unité concernée, baccalauréat par cumul, cours en présentiel vs à distance)

20%

Perception des frais

(contestation de la facturation, frais généraux, assurance collective, frais de retard)

19%

Évaluation des études

(cheminement dans le programme, contestation de note, modalités de l'entente d'évaluation, reconnaissance d'acquis, exclusion, retard dans les évaluations)

8%

Relations interpersonnelles

(attitude, comportement, rapports interpersonnels)

1,76% des 42 260 personnes de la communauté universitaire ont fait appel à la protectrice universitaire

(36 960 étudiantes et étudiants; 5300 employées et employés).

Nature des dossiers

CONSULTATIONS

En 2021-2022, 203 personnes ont demandé une consultation auprès de la protectrice universitaire, ce qui représente 27 % de l'ensemble des dossiers traités pour cette période. Les consultations représentent une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente.

Les personnes consultent la protectrice universitaire 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 neutralité et la confidentialité des échanges avec la protectrice universitaire contribuent 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 et d'évaluer les chances de succès d'une revendication avant de s'engager dans des démarches officielles.

PLAINTES

En 2021-2022, la protectrice universitaire a traité 539 plaintes, ce qui représente 73 % de l'ensemble des dossiers traités pour cette période, dont 197 se sont avérées fondées, 154 non fondées et 188 non recevables. Les correctifs ont été apportés dans tous les cas où les plaintes ont été jugées fondées. Les dossiers de plaintes représentent une augmentation de 29 % par rapport à l'année précédente.

Le tableau 1 établit le portrait de l'ensemble des demandes reçues pour l'année de référence 2021-2022 ainsi que la conclusion des plaintes, et le tableau 2 les distribue en fonction du statut des personnes. Une plainte est jugée non recevable si, par exemple, elle est hors juridiction du mandat de la protectrice ou du protecteur universitaire, ou si une personne n'a pas épuisé les recours prévus dans les politiques et règlements.

TABLEAU 1
NATURE DES DOSSIERS
ET CONCLUSION DES PLAINTES

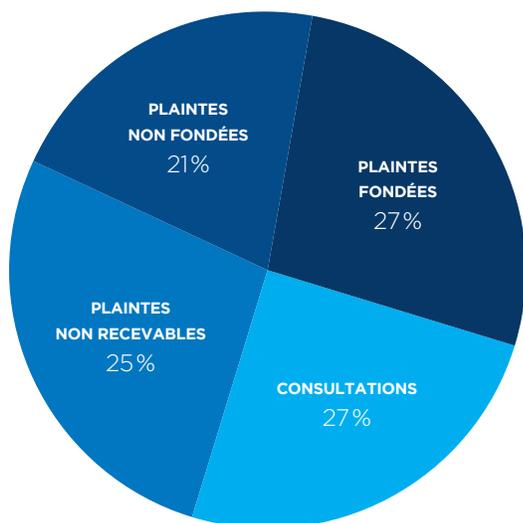


TABLEAU 2
FRÉQUENTATION
PAR STATUT

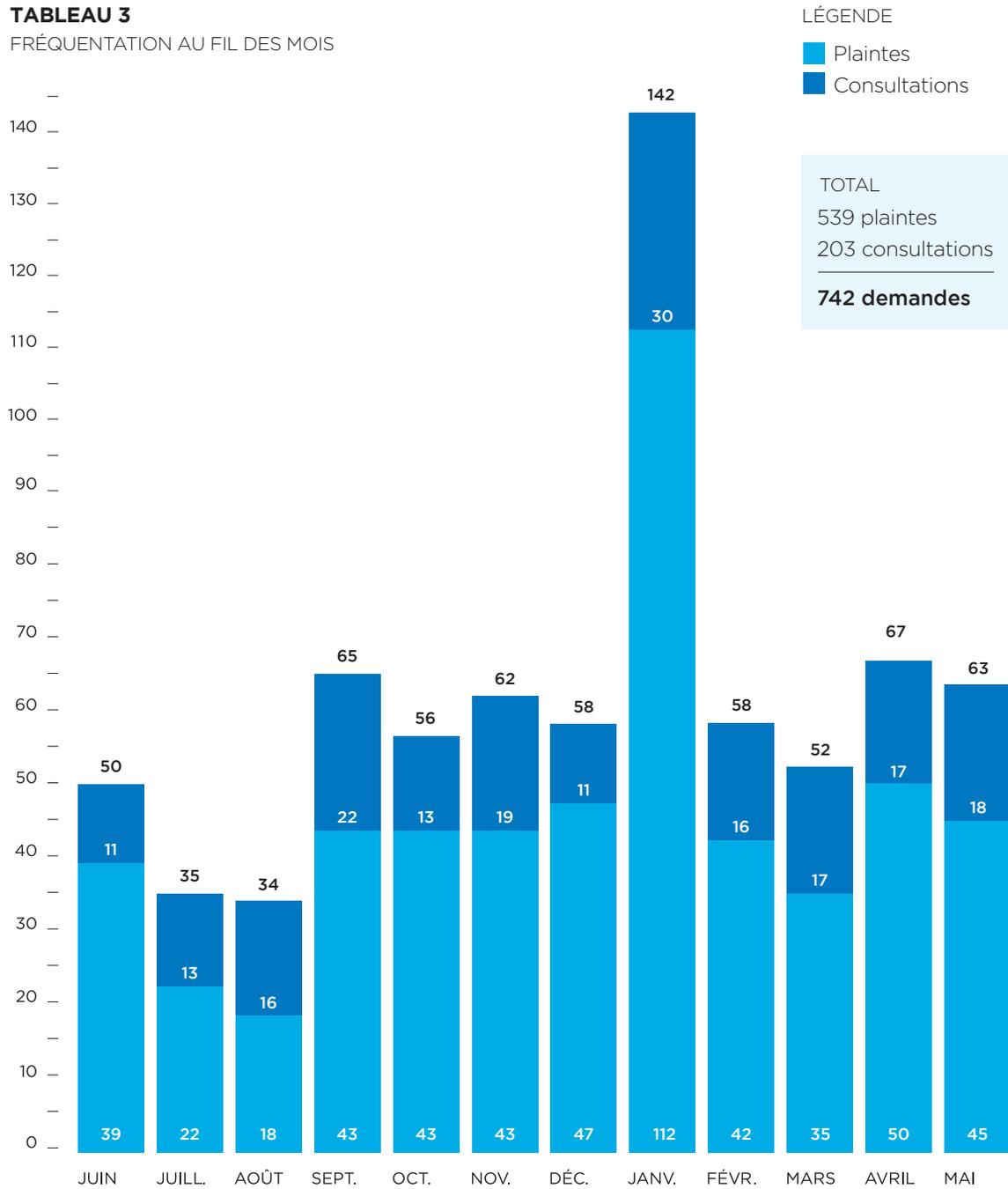
STATUT	NBRE DE DEMANDES
Membres d'associations étudiantes	5
Cadres, employées et employés	19
Chargées et chargés de cours	5
Coordonnatrices et coordonnateurs	8
Directrices et directeurs	22
Membres de la direction des décanats et vice-rectorats	8
Étudiantes et étudiants	624*
Ombudsman	1
Professeures et professeurs	19
Autres personnes	31
TOTAL	742

* Dont 64 personnes étudiantes internationales et 3 non résidentes

Fréquentation

Les statistiques de fréquentation de la protectrice universitaire sont établies à partir du nombre de dossiers qui sont ouverts.

TABLEAU 3
FRÉQUENTATION AU FIL DES MOIS



Note: En janvier, il y a eu une plainte collective de 51 personnes.

TABLEAU 4
FRÉQUENTATION AU FIL DES ANS

STATISTIQUES DEPUIS 2012	PLAINTES			TOTAL		
	NON RECEVABLES	NON FONDÉES	FONDÉES	PLAINTES	CONSULTATIONS	PLAINTES ET CONSULTATIONS
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
2019-2020	153	84	122	359	285	644
2020-2021	164	122	131	417	187	604
2021-2022	188	154	197	539	203	742

TABLEAU 5
ÉVOLUTION DES DOSSIERS DEPUIS 10 ANS
PLAINTES ET CONSULTATIONS

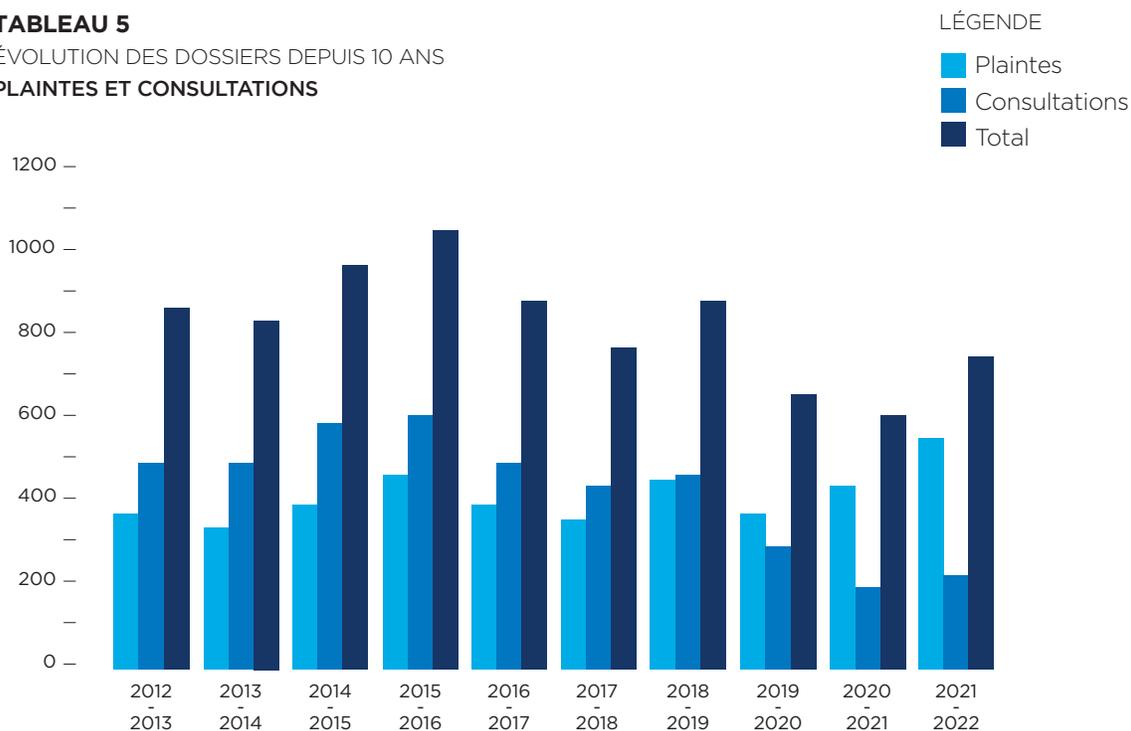
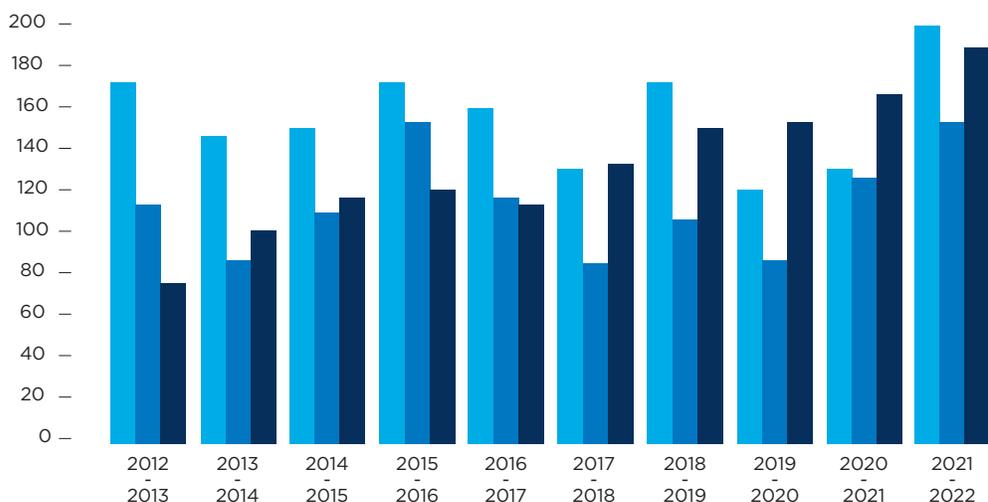


TABLEAU 6

 ÉVOLUTION DES PLAINTES DEPUIS 10 ANS
 PLAINTES PAR TYPE

LÉGENDE

- Fondées
- Non fondées
- Non recevables



Objet des demandes

Les plaintes et consultations sont classées à l'intérieur de 15 rubriques, décrites dans le tableau 7.

TABLEAU 7

RÉPARTITION DES PLAINTES ET DES CONSULTATIONS PAR RUBRIQUE

RUBRIQUES	PLAINTES NON RECEVABLES	PLAINTES FONDÉES	PLAINTES NON FONDÉES	CONSULTATIONS	TOTAL
Activités étudiantes	6	0	0	2	8
Admission	3	4	7	4	18
Aide financière	0	3	1	3	7
Encadrement et services aux étudiantes et étudiants	38	96	26	30	190
Étudiantes et étudiants en situation de handicap	2	1	1	1	5
Évaluation des études	52	22	27	41	142
Infractions de nature pédagogique	6	2	2	1	11
Motifs variés	6	4	4	13	27
Opinions diverses	13	4	3	49	69
Perception des frais	17	43	75	16	151
Qualité de l'enseignement et encadrement pédagogique	15	4	1	11	31
Réglementation	3	3	1	7	14
Relations de travail	0	3	1	3	7
Relations interpersonnelles	20	3	2	13	38
Stages	7	5	3	9	24
TOTAL	188	197	154	203	742

Le tableau 8, quant à lui, présente la répartition des dossiers par rubrique, en fonction des cycles d'études et des personnes non étudiantes.

TABLEAU 8
RÉPARTITION DES DOSSIERS SELON LES PERSONNES

RUBRIQUES	1 ^{er} CYCLE	2 ^e CYCLE	3 ^e CYCLE	NON ÉTUDIANTE	TOTAL
Activités étudiantes	2	5	0	1	8
Admission	11	6	0	1	18
Aide financière	2	1	4	0	7
Encadrement et services aux étudiantes et étudiants	139	27	7	17	190
Étudiantes et étudiants en situation de handicap	3	1	0	1	5
Évaluation des études	88	28	10	16	142
Infractions de nature pédagogique	3	6	0	2	11
Motifs variés	10	2	1	14	27
Opinions diverses	25	9	6	29	69
Perception des frais	108	32	4	7	151
Qualité de l'enseignement et encadrement pédagogique	20	8	2	1	31
Réglementation	5	2	0	7	14
Relations de travail	2	0	0	5	7
Relations interpersonnelles	13	7	3	15	38
Stages	17	1	3	3	24
TOTAL	448	135	40	119	742

TABLEAU 9
PROPORTION DES DOSSIERS SELON LES PERSONNES

RÉPARTITION	N ^{BRE} DE PERSONNES	N ^{BRE} DE DEMANDES	PROPORTION DES DEMANDES
1 ^{er} cycle	28 060	448	1,6 %
2 ^e cycle	6 769	135	1,99 %
3 ^e cycle	2 131	40	1,88 %
Communauté universitaire	42 260	742	1,76 %



PARTIE 3

Bilan

Encadrement administratif et services aux étudiantes et étudiants

(190 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique portent sur la qualité du service offert par le personnel de l'établissement dans la gestion des problèmes de nature pédagogique ou administrative, soumis par les étudiantes et étudiants. Elles représentent 26 % de la totalité des dossiers traités, plaintes et consultations réunies.

Sur les 122 enquêtes réalisées dans les dossiers concernant cette rubrique, 78 % sont fondées en tout ou en partie et 75 % concernent les sujets suivants :

- Gestion d'un programme (55);
- Demande d'annulation (34);
- Choix de cours (19);
- Non-assistance auprès de l'unité concernée (13);
- Baccalauréat par cumul (12);
- Cours en présentiel vs à distance (10).

Hormis deux sujets ayant fait l'objet de plaintes collectives et concernant la gestion d'un programme ou le choix de cours, les plaintes soumises dans cette rubrique ne sont généralement pas de nature systémique. Elles exigent plutôt l'intervention de la protectrice ou du protecteur universitaire dans les cas particuliers qui lui sont présentés, afin de s'assurer que les décisions prises respectent les règles applicables et qu'elles sont justes et équitables.

CHEMINEMENT À TEMPS PLEIN DANS UN PROGRAMME ET DISPONIBILITÉ DES COURS AFFICHÉS

Certains programmes annoncent offrir un régime d'études à temps plein, alors que techniquement il est impossible de suivre quatre ou cinq cours lors d'un même trimestre dans un cheminement avec profil particulier. D'autres publicisent une offre de cours plus avancés, même si certains d'entre eux n'ont pas été donnés depuis plusieurs années, ce qui peut induire en erreur les étudiantes et étudiants désirant s'inscrire et emprunter un cheminement plus spécialisé dans un profil.

Les décisions prises par les directions de programmes concernant l'offre de cours demeurent une question de droit de gestion dans un contexte complexe visant une pérennité des programmes à long terme et à la suite de collaborations entre les directions de programmes et de départements. La protectrice ou le protecteur universitaire ne peut intervenir dans ce contexte décisionnel pédagogique.

Néanmoins, lors de plaintes traitées dans ce contexte, et à la suite de ma recommandation, l'information annoncée pour certains programmes et cours a été ajustée pour refléter la réalité, et ce, afin d'offrir des renseignements justes à la population étudiante. Mon examen m'a permis d'apprendre que des rectifications concernant l'information présentée seraient nécessaires pour plusieurs programmes ou cours offerts.

RECOMMANDATION 1

Que les directions de programmes et de départements examinent si les programmes et cours offerts sur le site web de l'Université correspondent à leur disponibilité réelle et, au besoin, précisent l'information utile à ce sujet.

Note : Cette recommandation vise à clarifier la publicité des programmes et cours. Par exemple, un programme régulier est offert à temps plein, alors que celui avec un profil particulier n'est possible qu'à temps partiel. De même, des cours de niveaux plus avancés ne sont plus proposés depuis de nombreux trimestres même s'ils sont affichés comme tels.

DEMANDES D'ANNULATION D'UN COURS

Plusieurs étudiantes et étudiants m'ont fait part du peu de temps à leur disposition pour annuler un cours en début de trimestre. Lorsqu'ils ne le font pas durant cette courte période, la facturation est maintenue même s'ils n'assistent finalement pas au cours.

Le traitement de ce type de dossier devrait diminuer à l'avenir, en raison d'un récent changement aux règlements applicables qui prolonge l'échéance de la période de modification d'inscription sans facturation de 6 à 10 jours ouvrables après le début officiel du trimestre.

BACCALAURÉAT PAR CUMUL

Dans mon dernier rapport annuel, j'avais soulevé des problématiques concernant le cheminement de certaines personnes étudiantes au baccalauréat par cumul, qui sont décelées à la fin de leur parcours. Une douzaine de dossiers m'ont été soumis cette année.

À la suite de cette situation, des développements sont en cours sur la plateforme de communication du Registrariat pour faciliter le suivi du cheminement de ces dossiers particuliers par les étudiantes et étudiants. Ainsi, moins de problèmes devraient survenir dans l'avenir.

MODALITÉS D'ENSEIGNEMENT

Des étudiantes et étudiants m'ont soumis des situations au sujet de changements de dernière minute dans les modalités d'enseignement. Par exemple, une personne demeurant dans une ville plus éloignée et ne pouvant se déplacer sur le campus s'inscrit à un cours à distance. Quelques jours avant le début du trimestre, la modalité d'enseignement est modifiée pour celle en présentiel. Elle a annulé son cours dans les délais prescrits, mais a tout de même dû payer les frais d'admission et généraux.

D'autres situations semblables de changement de modalité de cours m'ont aussi été exposées, ce qui ne convenait pas aux étudiantes ou étudiants.

On retrouve sur la page web de plusieurs cours de l'Université ce qui suit : « Les modalités et horaires présentés sont à jour au moment de la recherche. Ils n'impliquent pas d'engagement ni d'obligation de la part de l'UQAM d'offrir ces cours. L'UQAM se réserve également le droit de modifier les modalités et les lieux des cours qu'elle offre. »

La pandémie ayant ouvert une diversité plus importante dans l'offre des cours avec différentes modalités d'enseignement, les directions de programmes devraient s'assurer que celle-ci est planifiée pour fournir l'information la plus complète et juste possible.

Il est compréhensible que les instances concernées puissent annuler un cours pour différentes raisons administratives, notamment un nombre insuffisant d'inscriptions, mais lorsque la modalité d'enseignement est prévue et annoncée, elle ne devrait qu'exceptionnellement pouvoir être modifiée afin d'offrir à la population étudiante celle pour laquelle elle s'est inscrite.

RECOMMANDATION 2

Que le Vice-rectorat à la vie académique vérifie la possibilité de modifier la modalité d'enseignement prévue et annoncée des cours, clarifie les circonstances donnant le droit aux directions de programmes et de départements de changer la modalité, et prévoit un message adapté dans l'annonce des cours en ce qui a trait à ces modifications.

Perception des frais de scolarité et afférents

(151 demandes)

Cette rubrique, avec les 151 demandes à la protectrice universitaire, enregistre une augmentation de 45% comparativement à l'an dernier, où elles se chiffraient à 104.

Sur les 118 enquêtes réalisées dans les dossiers concernant cette rubrique, 36% sont fondées en tout ou en partie.

Les dossiers regroupés au sein de cette rubrique portent sur le volet financier, principalement sur des contestations de la facturation, qui représentent 20% de la totalité des dossiers traités, plaintes et consultations confondues. Sur l'ensemble de ces demandes, 85% concernent les sujets suivants :

- Contestations de la facturation (96);
- Frais généraux (25);
- Demandes de remboursement de l'assurance collective (8).

CONTESTATIONS DE LA FACTURATION

Des dossiers concernant la contestation de la facturation sont évalués par la protectrice universitaire sans qu'un palier intermédiaire ait agi pour tenter de clarifier la situation litigieuse. L'intervention d'une supérieure ou d'un supérieur aux Services financiers et de l'approvisionnement – comptes étudiants ou au Registrariat – dossiers universitaires permet de trouver une solution ou de fournir des explications verbales, tout en évitant que la situation ne se détériore du point de vue relationnel ou personnel.

Durant la pandémie, l'Université a fait preuve d'une plus grande souplesse pour le recouvrement des soldes dus de la part des étudiantes et étudiants, mais un certain rattrapage a dû être effectué pendant la dernière année. Cela explique probablement en partie la hausse des demandes à la protectrice universitaire.

Il est souhaitable de vérifier si une personne étudiante peut avoir accès à une ou un membre du personnel de niveau supérieur dans le service visé avant de la diriger vers la protectrice universitaire qui ne devrait agir qu'en dernier recours.

RECOMMANDATION 3

Que la direction des Services financiers et de l'approvisionnement – comptes étudiants et le Registrariat – dossiers universitaires sensibilisent leur personnel administratif à transmettre les dossiers litigieux concernant une contestation de la facture étudiante à un palier supérieur avant de diriger la personne étudiante à la protectrice universitaire qui est le dernier recours à l'Université.



Évaluation des études

(142 demandes)

Les demandes classées sous cette rubrique concernant l'évaluation des études représentent 19% de la totalité des dossiers traités, plaintes et consultations confondues, et 85% ont trait aux sujets suivants :

- Cheminement dans le programme (33);
- Contestation de note (27);
- Reconnaissance d'acquis (16);
- Modalités de l'entente d'évaluation (15);
- Exclusion d'un programme (15);
- Retard dans l'évaluation (15).

Les problèmes vécus sous ce chapitre visent par exemple des difficultés à obtenir de l'information pertinente, un manque d'assistance ou de renseignements, des retards ou erreurs dans l'information fournie par le personnel ou des retards dans l'évaluation.

Notons que 30% des dossiers soumis pour l'évaluation des études concernent la population étudiante des cycles supérieurs, alors que la proportion des étudiantes et étudiants aux cycles supérieurs est de 24% (28060 au premier cycle et 8900 aux cycles supérieurs).

Un total de 41 dossiers représentent des consultations (29%) et 101 des plaintes. Parmi ces dernières, 52 sont non recevables et 49 enquêtes ont été réalisées. Pour les plaintes où il y a eu enquête, 22 se sont avérées fondées.

MOUVEMENT DE PERSONNEL DANS LES DIRECTIONS DE PROGRAMMES

Des dossiers soulèvent des problématiques liées au manque de continuité dans la gestion administrative du programme, notamment en raison d'un roulement de personnel. Certaines directions de programmes ont vu se succéder deux, trois ou exceptionnellement quatre individus sur un même poste au cours d'une année.

Il est alors plus manifeste de constater des erreurs administratives ou des retards dans le cheminement des dossiers étudiants. Des directions de programmes m'ont exprimé qu'il s'agit d'une difficulté concrète avec laquelle elles doivent travailler.

À mon avis, il serait opportun de connaître l'ampleur des conséquences des mouvements de personnel sur la gestion administrative des dossiers étudiants.

COMMENTAIRE

Je suggère que le Vice-rectorat au développement humain et organisationnel, en collaboration avec le Vice-rectorat à la vie académique, évalue si les mouvements de personnel administratif dans les directions de programmes peuvent avoir une incidence significative sur la qualité du service à la population étudiante et la gestion administrative des dossiers.

RETARDS DANS LES ÉVALUATIONS

Des dossiers aux cycles supérieurs ont été l'objet d'erreurs administratives dans le traitement du dépôt du projet de recherche, entraînant des retards dans la prise en charge de la correction de travaux (thèse, mémoire ou essai) par les membres du jury. Lorsque le dépôt est effectué, une série de démarches administratives est enclenchée avant la transmission du projet de recherche au jury.

Des dossiers qui m'ont été soumis ont révélé des erreurs, notamment en raison d'un changement du personnel administratif à la direction du programme (retards dans l'envoi au décanat ou aux membres du jury, erreurs d'identification, etc.). Lorsque l'erreur est découverte, cela peut conduire à un retard dans la diplomation de l'étudiante ou étudiant.

Il y a également des retards dans la remise des évaluations par les membres des jurys qui disposent d'un délai de correction normé au Règlement des études de cycles supérieurs (R-8). L'échéance pour la transmission du rapport d'évaluation du travail de recherche de plus de six crédits est d'un mois, celle du mémoire, de deux mois et celle de la thèse, de trois mois.

Les délais occasionnés par des retards de suivis des directions de recherche ou des difficultés dans l'encadrement des étudiantes et étudiants aux cycles supérieurs avant le dépôt ont fait l'objet de recommandations dans mon dernier rapport annuel. Le suivi qui sera réalisé devrait atténuer ces difficultés.

RECOMMANDATION 4

Que les facultés et l'École, en collaboration avec les directions des programmes de cycles supérieurs et de départements, évaluent la possibilité d'introduire des étapes de validation et de suivi du dépôt des travaux de recherche évalués par un jury et, au besoin, bonifient les processus en place.

Également, le calendrier universitaire établit, chaque trimestre, une date limite pour la remise des notes des cours et activités de formation non évalués par un jury pour tous les cycles d'études. Ces délais sont parfois dépassés, ce qui peut entraîner des conséquences pour les étudiantes et étudiants dans leur cheminement ou quant à leur statut pour ceux issus de l'international. Un suivi par les autorités concernées pourrait être effectué à ce sujet.

RECOMMANDATION 5

Que le Service du personnel enseignant, en collaboration avec les directions de départements, s'assure que son personnel est avisé de ses obligations sur la remise des notes dans les délais prévus et évalue les meilleurs moyens d'intervenir, au besoin, afin que les résultats des étudiantes et étudiants soient dûment inscrits au dossier universitaire.

Relations interpersonnelles

(38 demandes)

Les demandes regroupées au sein de cette rubrique représentent 8% de la totalité des dossiers traités, plaintes et consultations confondues, et portent essentiellement sur l'attitude, le comportement ou les rapports interpersonnels.

Presque l'intégralité des dossiers soumis consiste en des demandes de consultation ou des plaintes non recevables, c'est-à-dire que les recours administratifs internes n'ont pas été épuisés. Dans la plupart des situations, les étudiantes et étudiants ou les membres du personnel sont conviés à communiquer avec le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement ou avec la direction de département, qui entendra les doléances et fera les suivis, au besoin.



Infractions de nature pédagogique

(11 demandes)

Dans le cadre de l'analyse d'une situation présentée, j'ai constaté un manque de précision dans l'article 3.2 e) du Règlement sur les infractions de nature académique (R-18). En effet, cet article concernant la mise en probation et d'autres sanctions ne met pas en relief l'impossibilité de formuler une demande de reconnaissance d'acquis pour une activité suivie dans une autre université durant la suspension, comme le précisent les articles 6.4 c) du Règlement des études de premier cycle (R-5) et 5.4 k) du Règlement des études de cycles supérieurs (R-8).

Par exemple, sous le coup d'une suspension à l'Université, une personne étudiante a effectué des cours dans une autre université durant cette période, mais ignorait qu'une reconnaissance d'acquis ultérieure serait impossible, car la sanction ne le spécifiait pas.

Ainsi, afin d'éviter toute confusion, j'ai sensibilisé le Vice-rectorat à la vie académique à un ajout dans l'article 3.2 e) du R-18. Cette modification permettra de clarifier la portée de la sanction en indiquant l'impossibilité pour la personne étudiante de se faire reconnaître une activité suivie dans une autre université pendant la période de suspension.

RECOMMANDATION 6

Que l'article 3.2 e) du Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) soit modifié afin que soit clarifiée la portée de la sanction concernant l'impossibilité pour la personne étudiante de se faire reconnaître une activité suivie dans une autre université pendant la période de suspension;

Qu'une information pertinente soit ajoutée à la page web UQAM | Tricherie et intégrité académique sur le R-18, notamment dans la foire aux questions, afin d'aviser la population étudiante à ce sujet.



Conclusion

Je note une augmentation de 9% des consultations par rapport à l'an dernier qui proviennent des membres de la communauté universitaire et qui se répartissent dans tous les sujets. Je suis particulièrement ravie et touchée de partager les histoires personnelles et professionnelles du personnel ou des étudiantes et étudiants. Ces demandes de consultations sont riches en discussions, et j'espère ainsi contribuer à agir en amont en fournissant conseils et avis pour éviter de potentielles difficultés.

Je remercie toutes les personnes rencontrées pour leur collaboration et leur implication dans l'analyse des cas que je leur présente.

Un processus de traitement des plaintes comme celui de la protectrice ou du protecteur universitaire offre la possibilité à une organisation de proposer à sa communauté un lieu où la personne qui demande assistance peut être entendue par une actrice ou un acteur impartial et indépendant. Un tel processus participe à l'amélioration des politiques et pratiques organisationnelles.

Ce rapport annuel m'a permis de rendre compte de l'ensemble des dossiers traités au courant de l'année 2021-2022 et de formuler, après analyse, des commentaires et recommandations.

Je souhaite également remercier les personnes qui ont fait appel à la protectrice universitaire, car elles ont ainsi contribué au processus d'amélioration continue de la qualité des services de l'Université. Malgré le fait que toutes les plaintes présentées ne soient pas fondées, les situations rapportées concourent à la réflexion qui me guide tout au long de l'année.

École des sciences de la g

ANNEXES

320



Liste des recommandations et du commentaire

RECOMMANDATION 1

Que les directions de programmes et de départements examinent si les programmes et cours offerts sur le site web de l'Université correspondent à leur disponibilité réelle et, au besoin, précisent l'information utile à ce sujet.

RECOMMANDATION 2

Que le Vice-rectorat à la vie académique vérifie la possibilité de modifier la modalité d'enseignement prévue et annoncée des cours, clarifie les circonstances donnant le droit aux directions de programmes et de départements de changer la modalité, et prévoit un message adapté dans l'annonce des cours en ce qui a trait à ces modifications.

RECOMMANDATION 3

Que la direction des Services financiers et de l'approvisionnement – comptes étudiants et le Registrariat – dossiers universitaires sensibilisent leur personnel administratif à transmettre les dossiers litigieux concernant une contestation de la facture étudiante à un palier supérieur avant de diriger la personne étudiante à la protectrice universitaire qui est le dernier recours à l'Université.

RECOMMANDATION 4

Que les facultés et l'École, en collaboration avec les directions des programmes de cycles supérieurs et de départements, évaluent la possibilité d'introduire des étapes de validation et de suivi du dépôt des travaux de recherche évalués par un jury et, au besoin, bonifient les processus en place.

RECOMMANDATION 5

Que le Service du personnel enseignant, en collaboration avec les directions de départements, s'assure que son personnel est avisé de ses obligations sur la remise des notes dans les délais prévus et évalue les meilleurs moyens d'intervenir, au besoin, afin que les résultats des étudiantes et étudiants soient dûment inscrits au dossier universitaire.

RECOMMANDATION 6

Que l'article 3.2 e) du Règlement sur les infractions de nature académique (R-18) soit modifié afin que soit clarifiée la portée de la sanction concernant l'impossibilité pour la personne étudiante de se faire reconnaître une activité suivie dans une autre université pendant la période de suspension;

Qu'une information pertinente soit ajoutée à la page web UQAM | Tricherie et intégrité académique sur le R-18, notamment dans la foire aux questions, afin d'aviser la population étudiante à ce sujet.

COMMENTAIRE

Je suggère que le Vice-rectorat au développement humain et organisationnel, en collaboration avec le Vice-rectorat à la vie académique, évalue si les mouvements de personnel administratif dans les directions de programmes peuvent avoir une incidence significative sur la qualité du service à la population étudiante et la gestion administrative des dossiers.

Suivi des recommandations et commentaires du rapport annuel 2020-2021

RECOMMANDATIONS 2020-2021	RESPONSABLES DU SUIVI OU DE LA MISE EN ŒUVRE	SUIVIS EFFECTUÉS
<p>RECOMMANDATION 1</p> <p>Que le Vice-rectorat à la vie académique élabore, formalise et mette en place un processus d'encadrement des études de cycles supérieurs visant à accompagner les étudiantes et étudiants ainsi que leur direction de recherche tout au long du cheminement pédagogique et à encadrer la gestion des différends.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Des modifications réglementaires visant à formaliser et à mettre en place un processus d'encadrement des études de cycles supérieurs ainsi qu'à appuyer la gestion des différends ont été développées et seront soumises aux instances de l'Université, au cours du trimestre d'automne 2022.</p>
<p>RECOMMANDATION 2</p> <p>Que le Vice-rectorat à la vie académique développe des outils pour soutenir ce processus, par exemple pour déterminer les attentes et rôles mutuels, établir les modalités d'encadrement des travaux et des corrections, effectuer le bilan des réalisations et la planification annuelle des activités à venir, et faciliter la gestion des conflits avant qu'ils n'apparaissent.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Ces modifications réglementaires seront accompagnées, dès leur adoption, d'un certain nombre d'outils et de ressources qui permettront de soutenir le processus tant pour les professeures et professeurs encadrants que pour la population étudiante.</p>
<p>RECOMMANDATION 3</p> <p>Que le Vice-rectorat à la vie académique élabore des outils ou des formations à l'intention des nouvelles directions de programmes afin de faciliter la réalisation de leurs obligations et de s'assurer qu'elles détiennent une compréhension commune dans l'application des règlements de l'UQAM.</p>	<p>Vice-rectorat à la vie académique</p>	<p>Des rencontres sont prévues avec les nouvelles directions de programmes en juin par les Services de soutien et de développement académiques et en septembre par le Registrariat – dossiers universitaires.</p>
<p>RECOMMANDATION 4</p> <p>Que le libellé des lettres de refus d'admission soit révisé afin de rendre le texte moins dévalorisant et plus respectueux des personnes candidates aux différents programmes.</p>	<p>Registrariat - admission</p>	<p>Le libellé des lettres de refus d'admission pour les programmes contingentés de premier cycle a été remplacé pour retirer la mention de la faiblesse du dossier universitaire. Un autre libellé de refus d'admission relève de l'Université du Québec et est présenté aux instances concernées.</p>

Suivi des recommandations et commentaires du rapport annuel 2020-2021 (suite)

COMMENTAIRES 2020-2021	RESPONSABLES DU SUIVI OU DE LA MISE EN ŒUVRE	SUIVIS EFFECTUÉS
<p>COMMENTAIRE 1</p> <p>Je suggère que le personnel administratif des différents programmes des cycles supérieurs soit informé de la nécessité d'obtenir une demande sans équivoque de l'étudiante ou étudiant avant de procéder à son inscription à une activité pédagogique.</p>	<p>Registrariat - dossiers universitaires</p>	<p>Un suivi est prévu à l'automne 2022 pour une sensibilisation auprès des coordonnatrices et coordonnateurs des facultés et de l'École.</p>
<p>COMMENTAIRE 2</p> <p>Je suggère de mettre en place un moyen de s'assurer qu'une validation du cheminement particulier d'une personne étudiante au baccalauréat par cumul soit effectuée, et ce, avant la fin de son cheminement.</p>	<p>Registrariat - dossiers universitaires</p>	<p>La coordination du baccalauréat par cumul est implantée et facilitée à l'École des sciences de la gestion. Pour les autres situations impliquant plus d'une faculté, des développements sont en cours sur la plateforme de communication du Registrariat (PCR) pour faciliter le suivi du cheminement.</p>
<p>COMMENTAIRE 3</p> <p>J'invite la direction des Services financiers à se pencher sur la problématique soulevée par des étudiantes et étudiants au sujet des frais facultatifs dans la rubrique Autres frais de la facture étudiante afin de clarifier l'information indiquée.</p>	<p>Services financiers et de l'approvisionnement</p>	<p>Un tableau détaillé des frais non obligatoires a été déposé sur le site des Services financiers et de l'approvisionnement.</p>
<p>COMMENTAIRE 4</p> <p>Je suggère qu'une clarification soit apportée auprès du personnel administratif du Service des comptes étudiants sur la marche à suivre lorsqu'une mésentente subsiste, même après qu'une information pertinente et claire soit transmise à l'étudiante ou étudiant.</p>	<p>Services financiers et de l'approvisionnement - comptes étudiants</p>	<p>Selon le type de plainte, l'intervention d'une supérieure ou d'un supérieur est prévue.</p>

Extrait du Règlement sur la protectrice ou le protecteur universitaire (R-16)

RÈGLEMENT NO 16 RÈGLEMENT SUR LA PROTECTRICE, LE PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

ARTICLE 1 - PRINCIPALES FONCTIONS

Sous l'autorité directe du Conseil, la protectrice, le protecteur universitaire 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 le 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

La protectrice, le protecteur universitaire 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 les 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, la protectrice, le protecteur universitaire 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, la protectrice, le protecteur universitaire fait enquête et intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter les remèdes appropriés.

Quand ses interventions donnent les résultats escomptés, la protectrice, le protecteur universitaire ferme le dossier.

Quand les intéressées, intéressés tardent à donner suite à ses recommandations ou refusent de le faire, la protectrice, le protecteur universitaire 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, la protectrice, le protecteur universitaire peut s'en référer directement au Conseil pour obtenir les corrections nécessaires.

2.3 Médiation

A titre de médiatrice, médiateur, la protectrice, le protecteur universitaire peut intervenir, à la demande d'officières, d'officiers de l'Université, dans des conflits entre personnes ou entre groupes. Si elle, il accepte d'intervenir et que sa médiation est acceptée par les parties au litige, la protectrice, le protecteur universitaire analyse la nature et la portée du litige, examine avec les parties en cause les solutions possibles, s'efforce d'obtenir une réconciliation des parties, et fait rapport, si elle, il le juge utile, aux officières, officiers de l'Université ou au Conseil.

2.4 Recommandations

La protectrice, le protecteur universitaire possède un pouvoir de recommander des solutions mais elle, il n'a aucun pouvoir de les imposer. Elle, il doit agir en toute équité et susciter les redressements souhaités en y apportant beaucoup d'égards et de force de persuasion.

2.5 Rapports au Conseil

La protectrice, le protecteur universitaire soumet un rapport annuel au Conseil. Ce rapport fait état des dossiers qu'elle, qu'il a eu à traiter durant l'année écoulée, des lacunes qu'elle, qu'il a eu l'occasion de constater. Ce rapport comporte également toute recommandation que la protectrice, le protecteur universitaire juge utile de faire au Conseil en vue de corriger les lacunes ou iniquités constatées.

2.6 Interlocutrices, interlocuteurs de la protectrice, du protecteur universitaire (résolutions 98-A-10584, 2000-A-11024, 2004-A-12230, 2005-A-12781, 2008-E-7767, 2010-A-14543)

Le Conseil ne pouvant, pour des raisons administratives, rencontrer la protectrice, le protecteur universitaire sur une base régulière, la protectrice, le protecteur universitaire peut en contrepartie s'adresser directement à certaines officières, certains officiers de l'Université quand se présentent des situations pour lesquelles la protectrice, le protecteur universitaire croit opportun de solliciter l'avis préalable de la direction de l'Université ou de l'informer de faits ou de situations qu'elle, qu'il estime nécessaire de porter à son attention.

La rectrice, le recteur de même que la secrétaire générale, le secrétaire général sont à cet égard les interlocutrices, interlocuteurs privilégiés de la protectrice, du protecteur universitaire.

De plus, si la protectrice, le protecteur universitaire a besoin d'avis ou de conseils de nature juridique, elle, il peut s'adresser au Service des affaires juridiques de l'Université.

UQÀM | **Bureau de la protectrice
universitaire**

Université du Québec à Montréal

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

☎ 514 987-3151

✉ protectriceuniversitaire@uqam.ca

🌐 protectriceuniversitaire.uqam.ca

