



Protectrice
des droits des étudiantes et étudiants

RAPPORT ANNUEL

2010-2011

Le 26 mars 2012

Madame Lynda Durand, présidente et
Membres du conseil d'administration

Madame Luce Samoisette, présidente et
Membres du conseil universitaire

Madame la Présidente ou Monsieur le Président et
Membres du conseil de la vie étudiante

Mesdames,
Messieurs,

C'est avec plaisir que je dépose le Rapport annuel 2010-2011 de la protectrice, conformément à l'article 2.5 du Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Sherbrooke.

Après une brève description des fonctions, du rôle et de l'environnement de la protectrice, ce rapport fait état des orientations et des objectifs qu'elle se donne et rend compte des résultats obtenus.

Tout comme pour l'exercice précédent, les activités de prévention se sont poursuivies avec succès durant l'exercice 2010-2011, malgré le nombre record des demandes d'assistance.

Quatre recommandations importantes sont formulées au terme de ce rapport : trois sont liées à la révision de l'évaluation des apprentissages relative à la qualité de la formation, la quatrième est liée à la qualité de l'encadrement et de l'environnement des études pour les étudiantes et étudiants aux études supérieures.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

La protectrice des droits des étudiantes et des étudiants,

Soucila Badaroudine

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	7
PREMIÈRE PARTIE :	
ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE	9
1.1 Le mandat de la protectrice	9
1.1.1 Les ressources humaines	9
1.1.2 Les collaborateurs et les partenaires	10
1.2 Le plan d'action	10
DEUXIÈME PARTIE :	
RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS	11
2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants.....	11
2.2 Orientation 2: Favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants, propice à la poursuite et à la réussite des études	11
2.3 Orientation 3: Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par le personnel de l'unité	12
Rayonnement.....	12
TROISIÈME PARTIE :	
STATISTIQUES ET ANALYSE	13
3.1 Processus d'élaboration.....	13
3.1.1 Nombre de demandes.....	13
3.1.2 Provenance des demandes	14
3.1.2.1 Le type et la qualité des demandes	15
3.1.3 Objets des demandes	15
Objets des demandes liées au premier cycle.....	16
Objets des demandes liées aux cycles supérieurs.....	17
QUATRIÈME PARTIE :	
RECOMMANDATIONS	19
CONCLUSION	20



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1	Nombre de demandes par exercice	13
Graphique 2	Nombre de demandes selon la clientèle par exercice.....	14



LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Proportion des demandes par cycle d'études par rapport à la totalité de la population étudiante 2010-2011.....	14
Tableau 2	Type de demandes 2010-2011	15
Tableau 3	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du premier cycle.....	16
Tableau 4	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs	17

SOMMAIRE

État de la situation

Les données statistiques révèlent pour une deuxième année consécutive, une hausse des demandes déposées auprès de la protectrice.

Cette hausse provient en grande partie de la population étudiante des cycles supérieurs et concerne le nombre d'accompagnements prodigués aux personnes qui désirent résoudre elles-mêmes la situation conflictuelle relative à leurs droits.

Cette année, plusieurs situations soumises par la population étudiante ont mis en exergue l'apparence de partialité de responsables d'activité pédagogique ainsi que le manque de rigueur dans le traitement de certaines demandes relatives à la révision de note.

Enjeux

Les situations rapportées font ressortir les conditions d'accessibilité à la poursuite et à la réussite des études pour la population étudiante concernée.

Recommandations

Au terme du rapport, quatre recommandations sont formulées afin de restaurer la confiance des étudiants à l'égard de la procédure de la révision de note et dans le but de favoriser un environnement propice à la poursuite et à la réussite des études.

ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE

1.1 Le mandat de la protectrice

Le mandat de la protectrice ou du protecteur consiste à protéger les droits de la population étudiante énoncés dans la Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants. Ces droits, et les responsabilités qui les accompagnent, sont porteurs des valeurs de l'organisation. Ils définissent les politiques et les règlements qui régulent les comportements et les relations entre membres de la communauté universitaire quand un de ces membres est étudiant.

Dans cette perspective, la protectrice reçoit et traite les demandes des étudiantes et des étudiants qui se sentent lésés ou injustement traités lors de l'application des règlements, directives ou procédures en relation avec les six articles de droit énoncés dans la Déclaration.

Par ailleurs, la fonction de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants se veut un mécanisme interne de résolution non judiciaire des conflits ou des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants. Elle s'exerce dans un climat de collaboration et de confiance.

Le rôle de la protectrice ou du protecteur consiste à intervenir de façon diligente et adéquate pour faire le point sur une situation problématique et pour aider les deux parties à la régler. Pour éviter la récurrence des circonstances préjudiciables, elle intervient aussi dans la prévention et la correction des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants, dans l'analyse de leurs causes et dans la mise en œuvre de mesures d'amélioration de la réglementation, des politiques et des procédures.

Autant que possible, la protectrice laisse agir les mécanismes en place avant d'intervenir pour résoudre une situation conflictuelle.

1.1.1 Les ressources humaines

L'unité compte une personne à temps plein assumant les fonctions de protectrice et une personne à titre de secrétaire de direction, qui travaille les deux tiers du temps pour le Bureau de la protectrice et le tiers pour l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement.

L'embauche d'un personnel de soutien surnuméraire 2 jours par semaine pour répondre aux besoins de la clientèle de l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement a nécessité le partage de l'espace de travail des deux unités. Après un essai d'une année, il s'avère nécessaire de trouver une solution durable au problème d'espace que crée la présence du personnel supplémentaire.

1.1.2 Les collaborateurs et les partenaires

L'appui et la contribution des collaborateurs et des partenaires de la protectrice lui permettent de garantir l'enracinement de ses interventions dans le milieu, au bénéfice de tous les membres de la communauté universitaire.

La protectrice exprime sa gratitude et sa reconnaissance à toutes ces personnes et instances.

En font partie :

- Le comité de direction de l'Université, qui met à la disposition du Bureau de la protectrice toute information, documentation ou donnée en sa possession et qui pourrait être utile à la préparation d'avis et de rapports destinés aux membres de la communauté universitaire. En plus de sa confiance et de son appui, le comité de direction fournit au Bureau de la protectrice le soutien financier, technique et matériel nécessaire à l'accomplissement de sa mission.
- Les facultés et les services, dont les représentants assurent le fonctionnement des premiers mécanismes internes de résolution des conflits lorsque ces conflits mettent en cause les droits des étudiantes et étudiants.
- Les représentantes et représentants étudiants, qui signalent certaines situations irrégulières et qui orientent les étudiantes et étudiants susceptibles de faire appel aux services de la protectrice.
- Le conseil de la vie étudiante, qui donne son avis sur les principes fondamentaux et les projets d'orientation liés aux politiques et aux règlements relatifs à la Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et étudiants, ainsi que sur tout sujet associé à la vie des étudiantes et étudiants.
- L'intervenante responsable de l'application de la politique sur la promotion de la dignité des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination, qui est appelée à collaborer ou à intervenir dans les situations relatives à la qualité des relations dans le cadre de l'article 6 de la Déclaration, en regard du droit à un environnement de qualité.
- Le personnel de sécurité et des Services à la vie étudiante, qui sont appelés à collaborer dans le cadre de situations de crise.

1.2 Le plan d'action

Pour bien mener, améliorer et mesurer la portée de ses interventions, la protectrice se dote chaque année d'un plan d'action qui s'articule autour de trois orientations principales :

- Protéger les droits des étudiantes et étudiants ;
- Favoriser un environnement respectueux des droits de la population étudiante, propice à la poursuite et à la réussite des études ;
- Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par la protectrice.

RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS

2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants

Objectif

Préserver les droits des étudiantes et étudiants.

But

Aligner l'application des règlements et directives encadrant les activités des étudiantes et des étudiants avec les droits de ces derniers.

Moyens

Interventions, recommandations verbales ou rédaction d'un rapport écrit lorsque l'utilisation de moyens alternatifs de règlement des différends ne donne pas les résultats escomptés.

Résultats

La protectrice est intervenue 61 fois pour assurer le respect des droits d'étudiantes et d'étudiants. Toutefois, aucun rapport écrit n'a été produit, les parties impliquées ayant réglé leur différend à l'amiable.

Ces résultats témoignent de la confiance des instances administratives et facultaires envers les recours internes ainsi que de leur volonté de trouver des solutions en respectant les droits de la population étudiante.

2.2 Orientation 2: Favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants, propice à la poursuite et à la réussite des études

Objectif

Prévenir la détérioration des relations et favoriser le règlement à l'amiable des différends.

But

Informar, référer et prodiguer des conseils tout en proposant une démarche préventive de règlement des différends.

Moyens

Informar les personnes sur les recours, sur l'interprétation et l'application des règlements et directives en lien avec les droits des étudiantes et étudiants.

Accompagner les demandeurs d'assistance dans le règlement de leurs différends liés aux droits de la population étudiante. Favoriser l'adoption des techniques et des stratégies appropriées.

Résultats

128 personnes ont demandé des informations et des consultations. 36 d'entre elles faisaient partie du personnel et des associations étudiantes.

67 membres de la communauté universitaire ont en outre bénéficié d'un accompagnement de la part de la protectrice et ont résolu la situation problématique avec succès sans que celle-ci ait à intervenir directement.

Les demandes d'accompagnement sont en constante augmentation depuis trois ans, passant de 20 à 67. Ce mécanisme de prévention continue à gagner en popularité auprès de toutes les catégories des membres de la communauté universitaire.

2.3 Orientation 3 : Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par le personnel de l'unité

Objectif

Améliorer la compétence du personnel de l'unité.

But

S'outiller pour faire face aux situations de crise.

Moyens

Formations en lien avec certaines situations de crise.

Résultats

La protectrice a participé à trois formations, sur la justice administrative, sur la quérulence et sur le rôle de l'ombudsman en contexte de crise.

Rayonnement

Dans le cadre de ses activités professionnelles, la protectrice a assumé, en sa qualité de vice-présidente de l'Association des Ombudsmans des Universités du Québec, le rôle de présidente par intérim de l'Association. Dans ce contexte, elle a organisé la rencontre annuelle des membres de l'Association à l'Université de Sherbrooke.

Dans le cadre de son engagement citoyen, la protectrice s'est impliquée en faveur de l'accueil et de l'intégration des immigrants à titre de vice-présidente au conseil d'administration du Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke.

STATISTIQUES ET ANALYSE

3.1 Processus d'élaboration

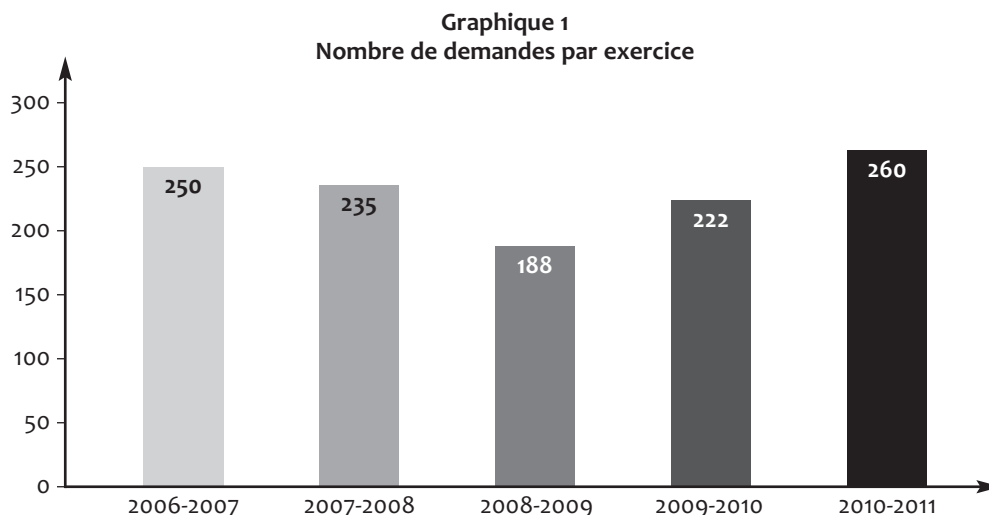
Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, à la Directive sur la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, ainsi qu'au principe de confidentialité qui sous-tend les actions de la protectrice, les informations sur les demandeurs sont colligées dans un logiciel statistique du Bureau de la protectrice à partir d'un formulaire de demande d'assistance.

Une autorisation écrite de divulgation de certaines informations est demandée à l'étudiant ou l'étudiante qui désire une intervention de la protectrice.

La protectrice archive ses dossiers et les détruit au terme de cinq ans.

3.1.1 Nombre de demandes

Au cours de l'exercice 2010-2011, la protectrice a reçu 260 demandes. Le graphique 1, qui illustre le nombre de demandes par exercice, révèle une hausse de 17,1 % des demandes par rapport à l'exercice précédent, et consigne ainsi un record des demandes depuis l'existence de la fonction.



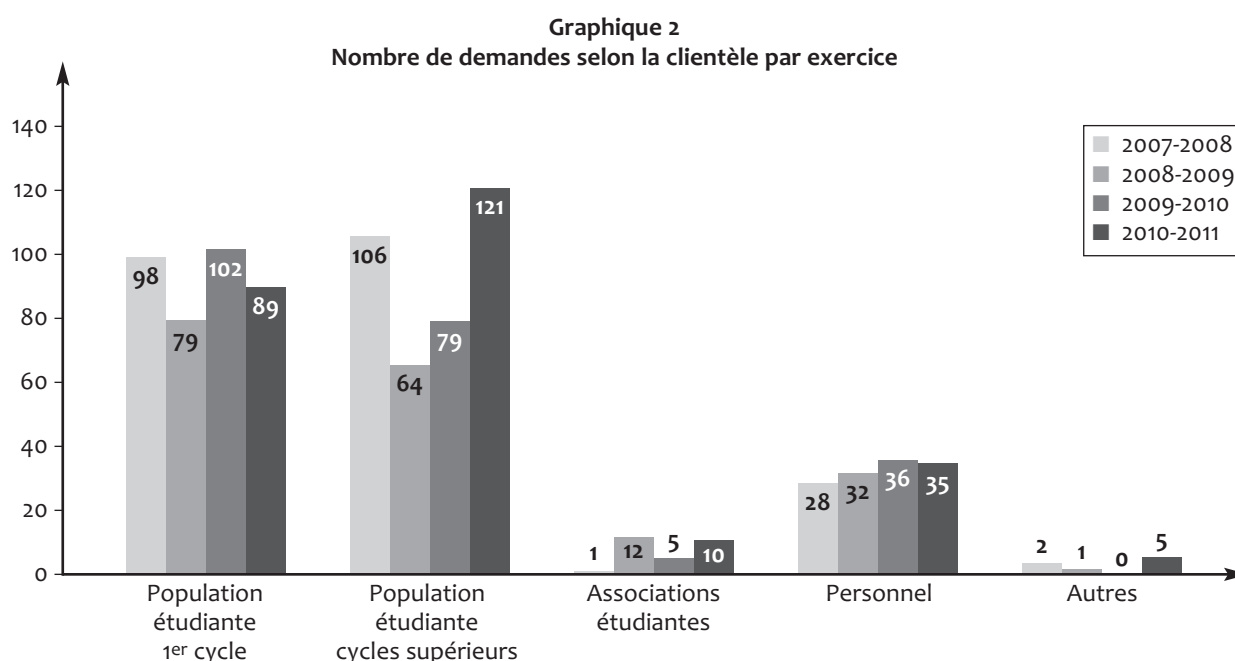
3.1.2 Provenance des demandes

La protectrice reçoit des demandes de consultation de l'ensemble de la communauté universitaire lorsque les droits des étudiantes et des étudiants peuvent être en cause.

Dans cette perspective, le graphique 2 compare l'origine des demandes selon les exercices.

Il est pertinent de noter que les demandes en provenance de la population étudiante représentent 80,8 % de l'ensemble des demandes.

De plus, par rapport à l'exercice précédent, on constate une hausse de 53 % des demandes reçues de la part des étudiantes et des étudiants des cycles supérieurs, tandis que celles venant de la population étudiante du premier cycle accusent une légère baisse de 12,7 %.



Les données du tableau 1 illustrent quant à elles la proportion des demandes de la part de chacune des catégories de la population étudiante. Elles montrent entre autres que les demandes sont plus importantes de la part des étudiantes et étudiants du troisième cycle que des autres catégories de la population étudiante.

Tableau 1

Proportion des demandes par cycle d'études par rapport à la totalité de la population étudiante 2010-2011				
Population	Total	%	Nombre de demandes	% par rapport à la population totale
1 ^{er} cycle	15 385	60,2	89	0,58
2 ^e cycle	8 573	33,6	86	1,0
3 ^e cycle	1 427	5,6	34	2,38
Postdoc	153	0,6	1	0,65
Total	25 538	100	210	0,82

Source: Données relatives à la population étudiante à tous les cycles d'études du Bureau de la registraire et aux statistiques du Bureau de la protectrice, mises à jour le 10 août 2011.

3.1.2.1 Le type et la qualité des demandes

Les demandes de consultation et d'accompagnement

Selon le tableau suivant, la consultation et l'accompagnement représentent environ 75 % des demandes.

On note par ailleurs une légère baisse des consultations au profit des demandes d'accompagnement. De plus, on observe à la lumière des données statistiques que l'accompagnement tend à gagner en popularité et semble devenir un mécanisme de prévention apprécié lors des demandes d'assistance.

Tableau 2

Type de demandes 2010-2011					
Type de demandes	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle/ Postdoc	Personnel/ Associations étudiantes	Total 2010-2011
Consultation/Information	37	42	13	36	128
Accompagnement	25	20	11	11	67
Intervention	24	24	11	2	61
Désistement	3	0	0	1	4
Total	89	86	35	50	260

Les demandes d'intervention

Les demandes d'intervention, au nombre de 61, représentent une proportion de 23,5 % de l'ensemble des demandes, ce qui dénote une légère baisse globale de 3,6 % par rapport à l'exercice précédent. Ces demandes proviennent en grande partie de la population des cycles supérieurs.

Les demandes d'intervention fondées, qui représentent 62,3 % des demandes d'intervention, ont fait l'objet de recommandations verbales. Aucun rapport n'a été rédigé puisque les situations ont été réglées dans tous les cas.

Les demandes non fondées, soit 37,7 % des demandes d'intervention, ont révélé quant à elles un besoin de clarification des responsabilités étudiantes et une amélioration de la qualité de l'information sur les règlements qui encadrent les activités étudiantes.

3.1.3 Objets des demandes

Les tableaux comparatifs 3 et 4 présentent les objets des demandes, répartis en fonction des six articles relatifs aux droits des étudiantes et étudiants, selon les cycles d'études et les exercices financiers.

Objets des demandes

On constate à la lecture des deux tableaux que, tous cycles confondus, les demandes des étudiantes et étudiants s'articulent, par ordre d'importance, autour de la **qualité de la formation, de l'information et de l'environnement**.

Objets des demandes liées au premier cycle

Tableau 3

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du premier cycle								
Articles de la Déclaration	1 ^{er} cycle							
	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	42	37,9	49	47,2	32	31,4	28	31,5
2. Encadrement	1	0,9	2	1,9	7	6,9	6	6,7
3. Formation en français	8	7,2	2	1,9	14	13,7	2	2,2
4. Information	27	24,3	26	25,0	24	23,5	33	37,1
5. Participation à la vie universitaire	11	9,9	0	0,0	3	2,9	3	3,4
6. Environnement	22	19,8	25	24,0	22	21,6	17	19,1
Total	111	100	104	100	102	100	89	100

Au premier cycle, en ce qui concerne la qualité de la formation, les objets des demandes mettaient principalement en cause la procédure de révision de note, les principes et modalités d'évaluation et les accommodements à la suite d'une absence à un examen.

Selon l'article 4.1.8.4 du Règlement des études, la procédure de révision de note se lit comme suit :

« ... Après vérification auprès de la personne responsable de l'activité pédagogique, dans le cas où la note finale est maintenue, la révision est faite par un jury nommé par la faculté et composé d'au moins deux personnes du corps professoral, dont la personne responsable de l'activité pédagogique. L'étudiante ou l'étudiant n'est pas admis à la séance de révision, mais il peut être entendu par le jury. Il ne peut en appeler à la décision rendue... »

Ce règlement se veut une instance de réexamen impartial puisque les notes constituent un enjeu majeur pour l'accès à la promotion ou à la poursuite du programme d'études.

Toutefois, les étudiantes et les étudiants ayant eu recours à cette procédure ont mis en cause deux points : son apparente partialité, à cause du double rôle accordé au responsable de l'activité pédagogique, qui est juge et partie, et le manque de rigueur des membres du jury à l'égard de la révision de note.

Dans la majorité des situations examinées, les étudiants ont rapporté que la possibilité que le professeur puisse les identifier grâce à leurs coordonnées sur les copies d'examen peut laisser une plus grande part de subjectivité dans l'évaluation. Il semble que cela soit une des raisons sous-jacentes à la décision de se prévaloir de la procédure de révision. Par ailleurs, lors de la cueillette d'information dans le cadre des situations de révision de note, il a été constaté que les notes, rarement augmentées après la révision, sont perçues comme des représailles par les étudiants concernés lorsqu'elles sont diminuées. D'autre part, la procédure de demande de révision de note semble être vécue par certains responsables pédagogiques comme une remise en question de leur compétence. Elle provoque chez ces personnes une réaction défensive qui risque de laisser peu de place à l'objectivité que requiert un tel exercice.

De plus, certaines des situations examinées ont montré que le niveau de rigueur et la qualité des révisions des notes étaient très variables selon les programmes d'études, les membres du jury et la culture facultaire.

Or l'enjeu est important pour l'étudiant quand il est à la limite de la note de passage, car un centième de point peut le faire échouer et même mettre en péril la poursuite de son programme d'études.

En ce qui concerne les demandes relatives à la qualité de l'information, elles ont essentiellement trait aux conséquences financières liées au retrait et à l'abandon des activités pédagogiques. Ces demandes sont davantage présentées par des étudiants qui connaissent mal les règles et la culture universitaires. Parmi ces étudiantes et étudiants figurent des nouveaux inscrits dont certains étudiants internationaux et nombre d'étudiants adultes.

Enfin, à propos de la qualité de l'environnement, les demandes vont des règles élémentaires de courtoisie jusqu'au respect de la dignité de la personne dans le cadre de différends. Ces situations sont souvent réglées en collaboration avec l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement.

Objets des demandes liées aux cycles supérieurs

Tableau 4
Demandes liées aux articles de la
Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs

Articles de la Déclaration	Cycles supérieurs							
	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	38	30,6	22	29,3	25	31,7	44	36,4
2. Encadrement	24	19,4	16	21,3	12	15,2	11	9,1
3. Formation en français	0	0,0	1	1,3	2	2,5	1	0,8
4. Information	19	15,3	17	22,8	20	25,3	42	34,7
5. Participation à la vie universitaire	5	4,0	0	0,0	2	2,5	1	0,8
6. Environnement	38	30,7	19	25,3	18	22,8	22	18,2
Total	124	100	75	100	79	100	121	100

Aux études supérieures, les demandes en provenance des étudiantes et des étudiants des programmes de type cours ont concerné majoritairement la qualité de la formation, tandis que les étudiants en rédaction de mémoire ou de thèse se sont davantage plaints de la qualité de l'encadrement et de l'environnement.

Les demandes déposées par la population étudiante des études supérieures recourent à certains égards les mêmes préoccupations que celles déposées par leurs confrères et consoeurs du premier cycle sur la procédure de révision de note et conséquemment de la promotion.

Le double rôle joué par le responsable pédagogique dans une telle procédure d'appel provoque un sentiment d'injustice chez les étudiantes et étudiants qui y ont recours et leur laisse croire parfois qu'il y a eu représailles de la part du professeur concerné.

En ce qui concerne la qualité de l'encadrement, il est important de noter qu'elle n'a cessé de s'améliorer depuis trois ans; en particulier au niveau des programmes d'études de type recherche. En effet, ces demandes ne représentent au cours du présent exercice que seulement 9,1% de l'ensemble des demandes, alors qu'elles occupaient une proportion de 19,4% en 2007-2008.

Il y a lieu de croire que la sensibilisation des instances facultaires et institutionnelles ainsi que l'adoption des règles applicables aux programmes des deuxième et troisième cycles (sur le parcours de formation aux études supérieures de type recherche, le plan de formation, l'encadrement et la direction de recherche) ont permis d'augmenter la qualité de l'encadrement des cycles supérieurs.

Toutefois, malgré cette amélioration notable, quelques interventions menées au niveau de la qualité de l'encadrement ont mis en évidence que certains des professeurs impliqués depuis plusieurs années dans de telles demandes continuent à faire l'objet de plaintes de même nature.

Il semble que l'esprit de collégialité qui prévaut au sein du corps professoral, soumis à certaines pressions de la part des pairs, n'arrive pas à juguler les récidives de façon efficace et permanente dans l'intérêt et l'intégrité des facultés et de leurs étudiants.

Par ailleurs, toujours à propos de la qualité de l'environnement, il a été question lors de certaines interventions fondées, des conditions de travail et notamment de l'impossibilité d'atteindre certains objectifs de formation par les étudiantes et les étudiants, compte tenu de la charge excessive de travail. D'autres situations ont permis de constater qu'il existe encore quelques directeurs de recherche qui omettent de rémunérer certains étudiants selon les ententes de départ ou qui arrêtent le financement de leur propre chef, sans tenir compte des règlements des études ou des droits des étudiantes et étudiants, ce qui risque de compromettre la réussite et la poursuite de leurs études.

Dans la majorité des cas, l'accompagnement s'est avéré efficace. Ces demandes ont toutefois permis de mettre en lumière certains abus liés aux conditions d'études, comme l'exigence de la présence au laboratoire des étudiants chercheurs à l'heure habituelle, malgré une présence à des heures tardives les soirs ou pendant les fins de semaines et les jours fériés. Parmi ces étudiantes et étudiants certains n'avaient obtenu aucun jour de vacances depuis plus de deux ans et n'osaient pas en faire la demande, de peur de représailles (peur du bris de relation d'encadrement, du retrait du financement de leurs études et de mauvaises références par la suite).

Pour éviter ces situations, le plan de formation pourrait cadrer les attentes des parties dans le respect des exigences de l'activité pédagogique et le respect des conditions de vie des étudiantes et étudiants concernés.

QUATRIÈME PARTIE

RECOMMANDATIONS

Considérant que les objets des demandes liées à la révision de note concernent la majorité des demandes de la population étudiante et reflètent les préoccupations communes,

Considérant les situations énumérées précédemment relatives à cette préoccupation des étudiantes et étudiants à l'égard de la révision de note et pour éliminer tout soupçon de partialité ou de subjectivité dans la procédure et dans l'exercice de cette activité et, finalement, pour restaurer la confiance des étudiants,

La protectrice recommande

Que les coordonnées des étudiants soient cachées sur les copies d'examen.

Que l'article 4.1.8.4 du Règlement des études intitulé « Révision de note » soit modifié de façon à éliminer toute apparence de partialité dans l'interprétation et dans les modalités d'application de ce règlement.

Que les instances facultaires encadrent davantage, avec rigueur et transparence, les modalités d'application de cet article de règlement en tenant compte des principes énoncés dans la politique institutionnelle sur l'évaluation des apprentissages.

Quant à la qualité de l'encadrement et celle de l'environnement, afin d'améliorer les conditions d'études et de réussite de la population étudiante des cycles supérieurs et dans le but de faire cesser la récurrence dans la faillite de l'encadrement par certains directeurs d'essai, de mémoire ou de thèse,

La protectrice recommande

Que les instances facultaires et les membres du corps professoral, dans l'esprit de collégialité et dans l'intérêt de tous les membres facultaires, fassent appel à leur sagesse collective, en mettant en place des mécanismes de régulation efficaces et permanents pour faire cesser les récurrences de certains professeurs qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants.

CONCLUSION

Malgré la hausse des demandes d'assistance auprès de la protectrice, les résultats de l'exercice 2010-2011 montrent que les activités de prévention ont tendance à occuper une part de plus en plus importante des activités de la protectrice.

Par ailleurs, la légère tendance à la baisse de la proportion des demandes d'intervention au profit des demandes de consultation laisse croire à l'efficacité de ces activités de prévention.

De plus, l'augmentation continue des demandes d'accompagnement et du succès obtenu par les personnes ayant bénéficié de ce mécanisme de prévention semblent répondre favorablement à l'indice de qualité d'un environnement propice à la poursuite et à la réussite des études et témoigne du souci de préserver l'harmonie des relations en s'appropriant des stratégies de règlement des différends.

Quant aux demandes d'intervention, l'absence de rapport écrit témoigne de la prise en compte des droits des étudiantes et des étudiants par les instances administratives et facultaires et de leur volonté de les respecter.

Le taux de succès des interventions fondées, quant à lui, semble témoigner de l'effet des actions de la protectrice pour la protection des droits des étudiantes et des étudiants, de la confiance des membres de la communauté universitaire dans les actions de cette dernière, ainsi que de l'augmentation de la crédibilité de la fonction.

Forte de ces constats positifs, la protectrice clôt l'exercice 2010-2011 avec le sentiment du devoir accompli.