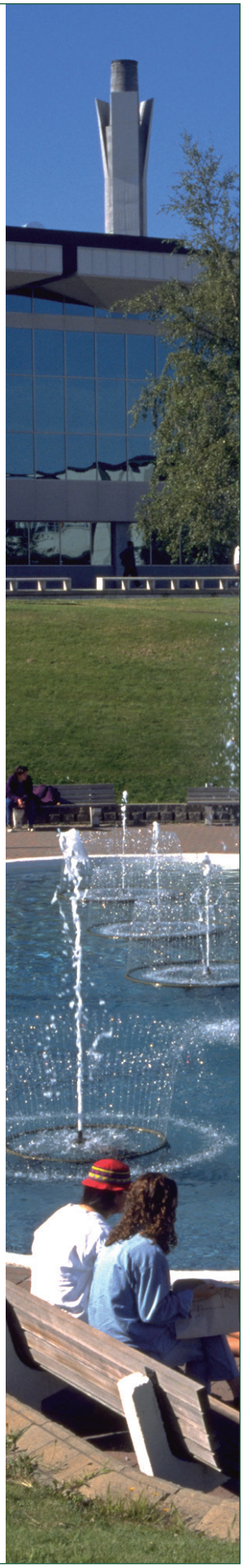
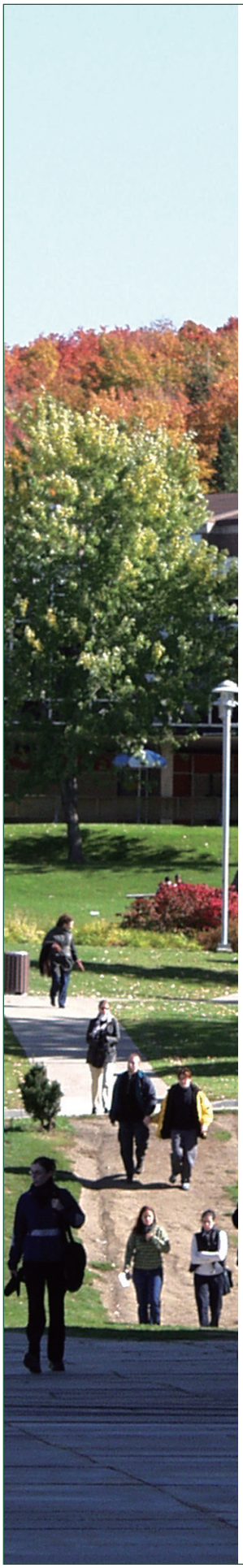
Bureau de la protectrice
des droits des étudiantes et étudiants

RAPPORT ANNUEL

2008-2009





Le 14 décembre 2009

Monsieur Gil Rémillard, président
Membres du conseil d'administration

Madame Luce Samoisette, présidente
Membres du conseil universitaire

Monsieur Jeremy Wauquier
Membres du conseil de la vie étudiante

Mesdames,
Messieurs,

Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport annuel 2008-2009 du Bureau de la protectrice, conformément à l'article 2.5 du Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et étudiants de l'Université de Sherbrooke.

Au cours de cette année, le Bureau de la protectrice a poursuivi les orientations prévues et s'est employé à la mise en œuvre des objectifs stratégiques exprimés dans son tableau de bord prospectif. Les activités illustrent sans contredit la volonté de la protectrice d'exercer sa mission et les efforts qu'elle déploie pour le faire, tout en relevant les défis auxquels elle fait face en matière de continuité, d'adaptation et d'innovation.

L'exercice 2008-2009 a été marqué du sceau du changement de culture et de mentalité dans la résolution des différends au sein des membres de la communauté universitaire grâce, entre autres, aux activités de prévention et de sensibilisation aux droits des étudiantes et étudiants entreprises depuis deux ans.

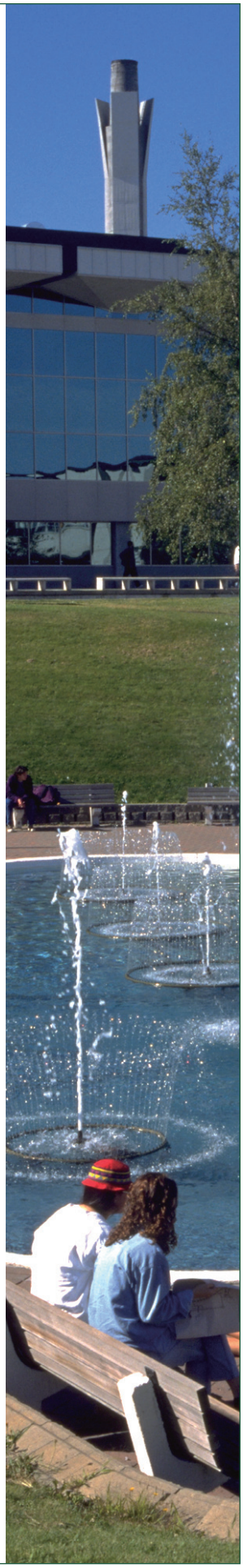
En outre, les résultats démontrent une baisse significative du nombre de demandes en provenance des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs, témoignant des efforts déployés par tous les membres de la communauté universitaire pour instaurer un climat de confiance favorisant les relations harmonieuses.

Dans cette lancée, quelques recommandations sont formulées au terme du rapport, dans le but de faciliter l'adoption de paramètres cohérents et transparents dans certains processus.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de ma haute considération.

La protectrice des droits des étudiantes et étudiants

Soucila Badaroudine



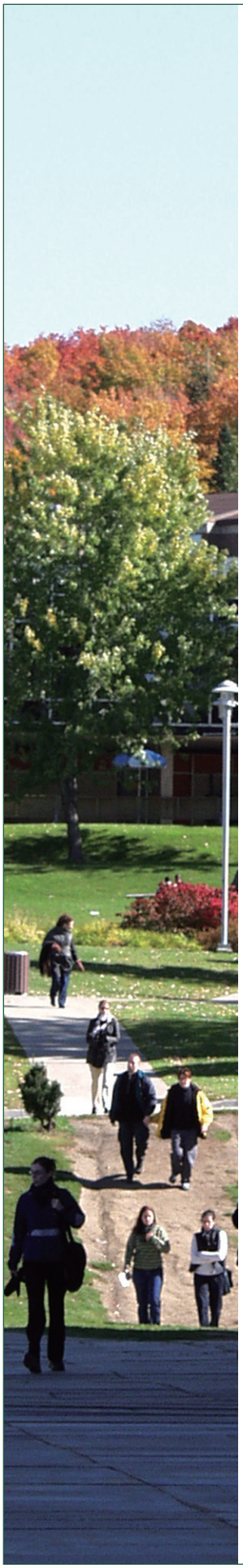


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 6

PREMIÈRE PARTIE : ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE 7

1.1 Le mandat de la protectrice 7
Les ressources humaines 8
Les collaborateurs et les partenaires 8

1.2 La planification stratégique.....9
Tableau de bord prospectif du Bureau de la protectrice 2008-2009 10
• Protéger les droits des étudiantes et étudiants 10
• Rendre l'activité de veille plus efficace.....10
• Contribuer à relever la qualité des services offerts à la communauté universitaire 11

DEUXIÈME PARTIE : RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS..... 12

2.1 Orientation 1 : Protéger les droits des étudiantes et étudiants 12

2.1.1 Objectif stratégique : Élargir la portée des interventions de la protectrice 12

2.1.1.1 Les recommandations à portée collective 12
2.1.1.2 Les demandes individuelles et les signalements 13

2.2 Orientation 2 : Rendre l'activité de veille plus effacace 14

2.2.1 Objectif stratégique : Accroître les activités de prévention 14

2.3 Orientation 3 : Contribuer à relever la qualité des services offerts à la communauté universitaire 15

2.3.1 Objectif stratégique : Développer les compétences des personnels du Bureau de la protectrice pour affronter les nouveaux défis.....15
Rayonnement et perfectionnement professionnel 16

TROISIÈME PARTIE : STATISTIQUES ET ANALYSE 17

3.1 Processus d'élaboration 17

3.1.1 Les types de demandes et leur traitement 17
3.1.2 Nombre de demandes 19
Provenance des demandes.....20
Tendance observée dans la provenance des demandes par faculté 21
La qualité des demandes.....22
Demandes de consultation.....22
Demandes d'intervention 22
3.1.3 Objet des demandes 23
Objet des demandes liées au premier cycle 25
Objet des demandes liées aux cycles supérieurs 26

QUATRIÈME PARTIE : CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS..... 27

TABLEAUX

Tableau de bord..... 10 - 11

Tableau 1 Proportion des demandes de consultation et d'intervention reçues au Bureau de la protectrice et de la population étudiante de l'Université de Sherbrooke, par faculté Exercices 2006-2007 à 2008-2009 21

Tableau 2 Type de demandes pour l'exercice 2008-2009 23

Tableau 3 Répartition des demandes d'intervention fondées – 2006 à 2009 ...23

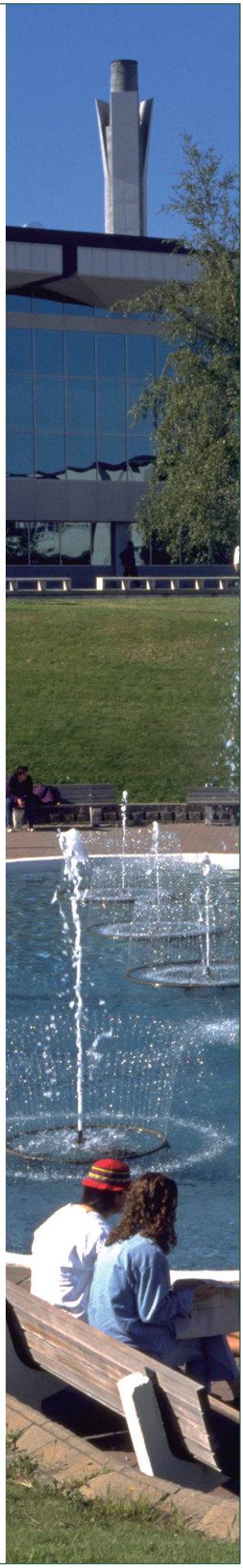
Tableau 4 Demandes liées aux articles de la *Déclaration des droits des étudiantes et étudiants* du premier cycle – 2006 à 2009.....24

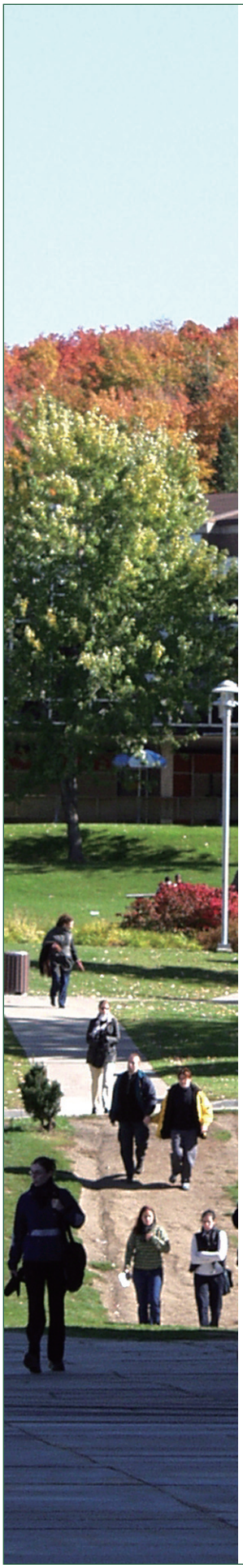
Tableau 5 Demandes liées aux articles de la *Déclaration des droits des étudiantes et étudiants* des cycles supérieurs – 2006 à 2009 .. 24

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 Nombre de demandes par exercice 19

Graphique 2 Nombre de demandes selon la clientèle, par exercice 20





INTRODUCTION

La continuité et la persévérance déployées depuis deux ans pour sensibiliser les membres de la communauté universitaire aux droits des étudiantes et étudiants se sont avérées fructueuses. En effet, les orientations et les objectifs stratégiques poursuivis dans ce sens donnent des résultats concluants cette année : le règlement en amont des situations a contribué à baisser significativement le nombre des demandes au Bureau de la protectrice.

En outre, les méthodes de consultation et d'intervention adoptées par la protectrice ont eu le mérite d'outiller et d'accompagner les membres de la communauté dans la résolution des différends.

À la lumière des résultats statistiques, on peut sans contredit prétendre qu'un changement de culture et de mentalité s'est opéré au sein de la communauté de sorte que le rôle de la protectrice a évolué et que son mandat semble nécessiter une actualisation.

Le rapport annuel 2008-2009 dévoilera essentiellement ces constats au fil de ses quatre parties.

PREMIÈRE PARTIE

ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE

1.1 Le mandat de la protectrice

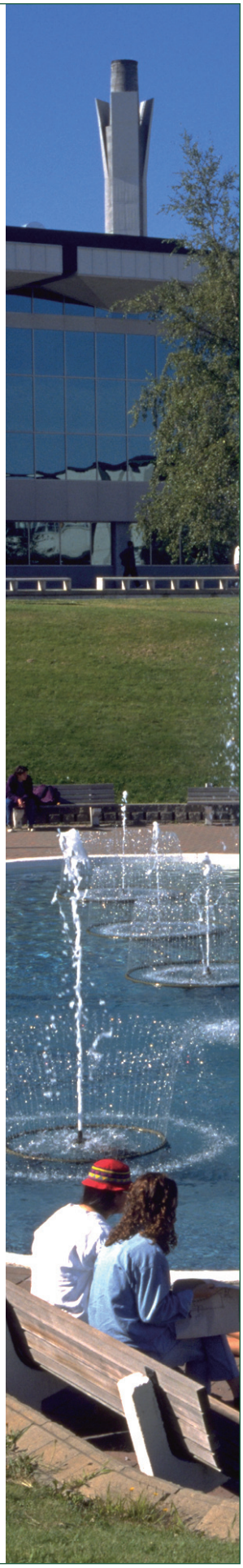
Le Bureau de la protectrice des étudiantes et étudiants a été créé en 1997 avec l'adoption par le conseil d'administration de la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et étudiants de l'Université de Sherbrooke*. Le conseil d'administration confie alors à ce bureau un mandat de protection des droits des étudiantes et étudiants dans le contexte de la vie universitaire. Ce mandat fait une plus large place à la correction des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et étudiants qu'à leur prévention.

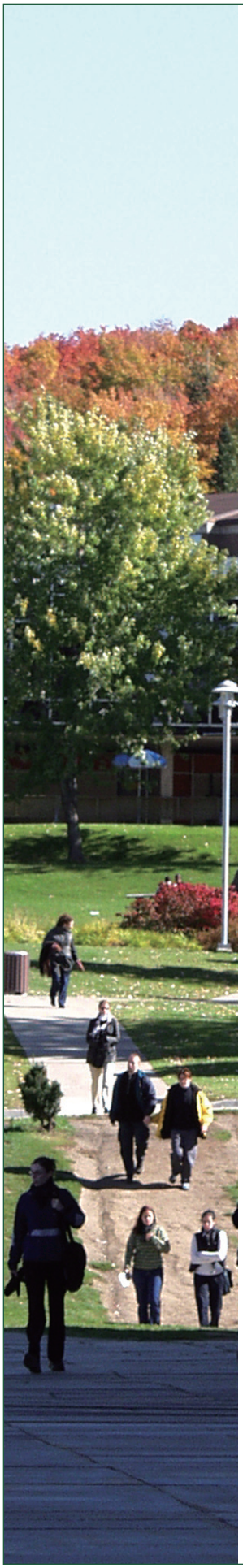
Depuis douze ans, les changements de culture et de mentalité ont fait évoluer le rôle de la protectrice dans la résolution des différends au sein de la communauté universitaire. Au fil des ans, la protectrice a constaté, et ses rapports le confirment, que les membres de la communauté comprennent de plus en plus que le maintien de relations harmonieuses passe par le respect des droits de tous et chacun.

Sur le strict plan du nombre, la comparaison entre les demandes de consultation et les demandes d'intervention témoigne de l'importance du volet prévention. Les membres de la communauté universitaire semblent préférer nettement la conciliation ou la médiation à l'enquête en bonne et due forme pour résoudre leurs différends. L'enquête, on le sait, enclenche une procédure contentieuse décrite dans la troisième partie du mandat de la protectrice. Elle a néanmoins sa raison d'être et s'avère utile dans un petit nombre de cas, lorsque, par exemple, on a affaire à des témoignages contradictoires ou à l'expression d'intentions malveillantes de la part d'un membre de la communauté. Or, ces situations sont à l'origine de seulement 1 % des demandes et ne visent que 0,005 % de la population étudiante.

Voilà pourquoi, avec l'appui de la Direction, la protectrice a orienté ses méthodes vers le règlement des situations litigieuses en amont par la sensibilisation, le dialogue et la conciliation. Cela permet aux parties de mettre les faits en contexte et d'exposer leurs points de vue sur la situation afin de trouver des solutions constructives respectant les droits et responsabilités des uns et des autres. Néanmoins, cette façon de faire n'est pas mentionnée explicitement dans le mandat de la protectrice.

Les deux derniers rapports de gestion renfermaient des recommandations visant à officialiser la démarche adoptée par la protectrice; le milieu universitaire serait prêt à un tel changement.





Ainsi, engagée qu'elle est dans cette démarche officieuse et sous l'éclairage de la « Déclaration », la protectrice traite les demandes des étudiantes et étudiants qui s'estiment lésés ou injustement traités par suite de l'application des procédures, règlements ou politiques de l'établissement. Ses interventions revêtent diverses formes : faire le point sur une situation problématique et aider les deux parties à la régler, prévenir et faire corriger des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et étudiants, analyser les causes de situations préjudiciables et proposer des mesures visant à améliorer la réglementation, les politiques et les procédures, afin d'éviter les récurrences.

Le recours à la protectrice ne constitue pas une solution de rechange aux mécanismes internes de règlement des plaintes; la protectrice laisse les mécanismes d'autorégulation en place suivre leur cours et n'intervient que si les recours existants sont épuisés ou ne peuvent être utilisés. Dans la recherche de solutions, la protectrice procède par voie de recommandations adressées à l'instance concernée. Le cas échéant, elle peut les présenter à l'instance dont elle relève et à laquelle elle doit rendre des comptes annuellement dans un rapport.

Investie d'un pouvoir d'enquête, la protectrice agit en toute indépendance, avec impartialité et discrétion. Son pouvoir d'influencer et la simplicité de ses modes d'intervention, sans oublier la facilité avec laquelle tous les membres de la communauté universitaire peuvent la consulter, sont porteurs de valeurs favorisant la prise de responsabilités et l'engagement personnel, en harmonie avec l'ensemble de la communauté universitaire.

Les ressources humaines

Le Bureau de la protectrice compte une personne se consacrant à temps plein à l'exécution du mandat de l'instance et une personne affectée au secrétariat. Depuis cette année, le Bureau partage la ressource de secrétariat de direction avec 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.

Toutefois, il y a lieu de croire qu'à la lumière de l'expérience vécue depuis cette intégration, le volume de travail généré par les activités de la nouvelle intervenante devrait amener une réévaluation des besoins des ressources de façon à répondre adéquatement aux mandats des uns et des autres.

Les collaborateurs et les partenaires

Pour remplir sa mission, le Bureau de la protectrice compte sur un vaste réseau de collaborateurs et collaboratrices qui contribuent à garantir l'enracinement de ses interventions dans le milieu. En font partie :

- Le conseil de la vie étudiante, qui donne son avis sur les principes fondamentaux et les projets d'orientation en lien avec les politiques et règlements relatifs à la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et étudiants*, ainsi que sur tout sujet se rapportant à la vie étudiante et aux conditions de vie des étudiantes et étudiants.

- Le comité de direction de l'Université, qui met à la disposition du Bureau de la protectrice toute information, documentation ou données qu'il détient et qui peuvent être utiles à la préparation des avis et des rapports destinés aux membres de la communauté universitaire. Le comité de direction fournit au Bureau de la protectrice le soutien financier, technique et matériel nécessaire à la réalisation de sa mission.

- Les réseaux des facultés et des services, dont les représentants assurent le fonctionnement des premiers mécanismes internes de résolution des conflits découlant de l'application des politiques et règlements et mettant en cause les droits des étudiantes et étudiants.

- Les représentantes et représentants étudiants, qui sont des « relayeurs » dans la mesure où ils signalent et réfèrent les étudiantes et étudiants susceptibles de faire appel aux services de la protectrice et leur font mieux connaître la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et étudiants*.

La protectrice remercie chaleureusement toutes ces instances et ces personnes pour leur soutien et leur aide, ainsi que pour leur volonté de créer un milieu propice au respect des droits des étudiantes et étudiants.

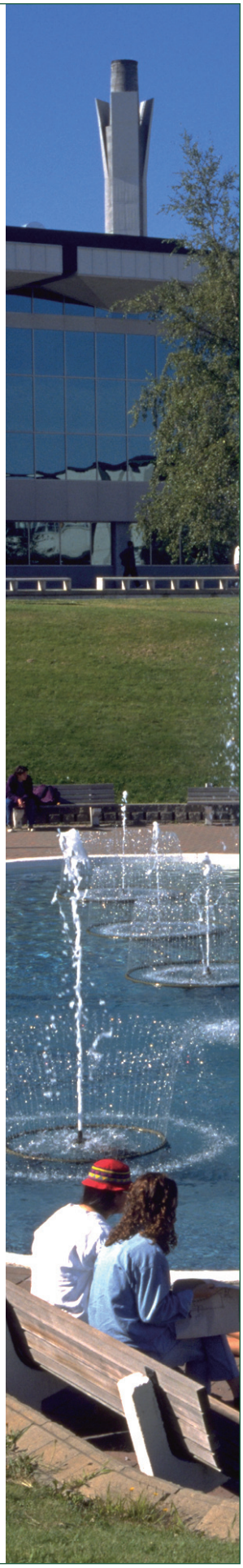
1.2 La planification stratégique

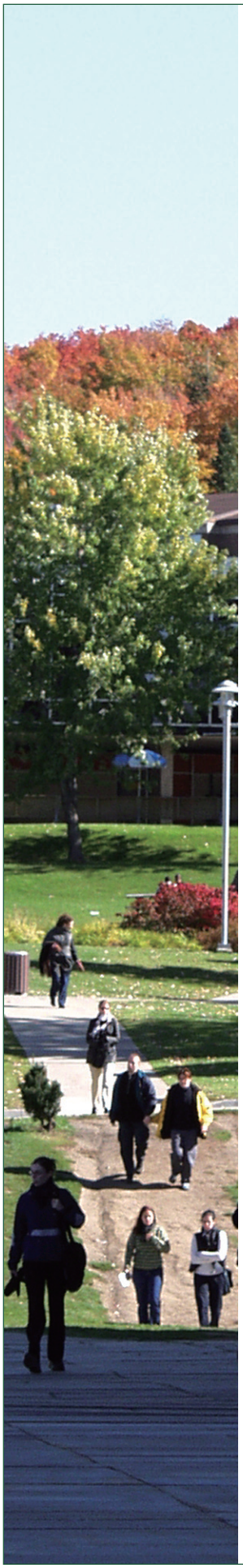
Depuis l'exercice 2007-2008, la protectrice a orienté son plan stratégique vers le resserrement de ses activités de manière à optimiser l'effet de ses interventions.

De plus, la protectrice avait amorcé le développement du volet préventif de ses activités afin d'élargir la portée de ses interventions sur la population étudiante. Pour ce faire, elle a mis en place des instruments permettant de déceler les situations à caractère systémique et a entrepris de fournir aux membres de la communauté universitaire les moyens de régler eux-mêmes leurs différends.

Son plan stratégique s'articule autour des trois orientations suivantes :

- Protéger les droits des étudiantes et étudiants.
- Rendre l'activité de veille plus efficace.
- Contribuer à relever la qualité des services offerts à la communauté universitaire.





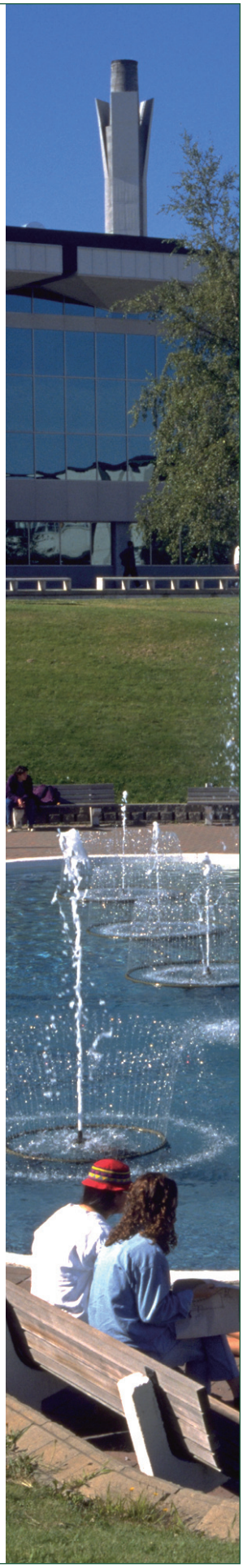
Le tableau de bord suivant témoigne de la réalisation des objectifs prévus.

Tableau de bord prospectif du Bureau de la protectrice 2008-2009

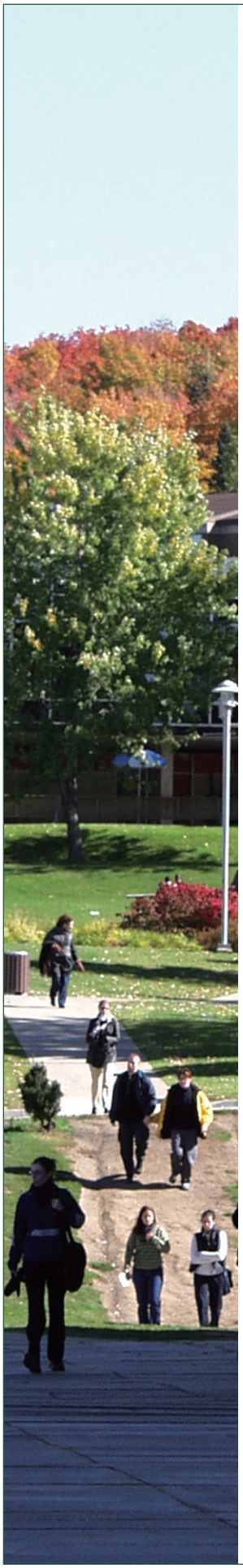
PROTÉGER LES DROITS DES ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS				
Objectif stratégique	**Buts**	**Moyens**	**Indicateurs**	**Résultats**
2.1.1 Élargir la portée des interventions de la protectrice	Prévenir la répétition des préjudices causés aux étudiantes et étudiants	Avis et recommandations à portée collective	Nombre d'avis et recommandations à portée collective	5 avis et 1 recommandation à portée collective, visant environ 100 personnes
	De façon suivie, s'assurer du respect des droits des étudiantes et étudiants dans l'application des politiques, règlements et directives encadrant leurs activités au sein de l'Université	Consultations et interventions	Nombre de consultations et d'interventions	150 consultations et 38 interventions

RENDRE L'ACTIVITÉ DE VEILLE PLUS EFFICACE				
Objectif stratégique	**Buts**	**Moyens**	**Indicateurs**	**Résultats**
2.2.1 Accroître les activités de prévention	Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens de régler leurs différends	*Coaching* individuel	Nombre de demandes de *coaching*	18 rencontres de *coaching* réalisées, dont 17 avec succès
	Sensibiliser les intervenantes et intervenants aux droits des étudiantes et étudiants dans leur milieu	Proposer une réunion-bilan aux instances facultaires et aux associations étudiantes	Nombre de personnes rencontrées	91 personnes rencontrées

CONTRIBUER À RELEVER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE				
Objectif stratégique	**Buts**	**Moyens**	**Indicateurs**	**Résultats**
2.3.1 Développer les compétences des personnels du Bureau de la protectrice pour affronter les nouveaux défis	Améliorer les façons de faire en matière d'écoute et d'intervention organisationnelle	Colloques et congrès des ombudsmans	Nombre de participations	1 congrès organisé conjointement par l'AOUCC, le FCO et l'IOA[1]
		Formation pertinente	Nombre de formations	1 formation pour le « leadership 3A » 1 formation sur la prévention du suicide 1 formation sur l'utilisation du plan stratégique
	Optimiser les compétences du personnel et favoriser le perfectionnement	Activités de perfectionnement de la secrétaire de direction	Nombre de formations selon les besoins	3 formations sur la maîtrise de divers logiciels



1 AOUCC : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada
FCO : Forum canadien des ombudsmans
IOA : International Ombudsmans Association



DEUXIÈME PARTIE

RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS

2.1 Orientation 1 : Protéger les droits des étudiantes et étudiants

2.1.1 Objectif stratégique : Élargir la portée des interventions de la protectrice

But 1 : Prévenir la répétition des préjudices causés aux étudiantes et étudiants.

2.1.1.1 Les recommandations à portée collective

Il arrive parfois que le nombre de demandes reçues laisse entrevoir des situations commandant des interventions de nature collective de la part de la protectrice. On veut ainsi éviter la répétition de situations préjudiciables et attirer l'attention d'une instance du réseau des facultés et services.

Résultats

À partir de faits signalés, la protectrice a pu mettre en lumière deux situations concernant environ 100 étudiantes et étudiants de deux facultés.

Les situations en question avaient trait, entre autres, aux exigences de promotion, aux processus d'évaluation des apprentissages et au processus concernant la révision de notes, ainsi qu'au report des examens découlant de circonstances indépendantes de la volonté des étudiantes et étudiants. Les demandes présentées invoquaient l'article 1 de la *Déclaration*, soit le droit à une formation universitaire de qualité en lien avec la politique 2500-008 sur l'évaluation des apprentissages et les règles relatives établies dans le *Règlement des études* et les règlements facultaires.

Les situations relevées mettant plus précisément en cause le fonctionnement de certaines facultés, des démarches ont été entreprises auprès des instances concernées en vue de faire apporter des correctifs. Dans un cas, la faculté n'ayant pas accepté les recommandations de la protectrice, la Direction de l'Université a été mise à contribution.

Par ailleurs, il est à noter que diverses instances facultaires ont présenté cinq demandes d'avis. Les avis donnés ont porté notamment sur l'accommodement religieux, l'examen de faits nouveaux à la suite d'une décision d'exclusion et la prise en compte de l'état de santé après une interruption des études.

En plus de clarifier des situations litigieuses, ces avis donnent aux instances facultaires des moyens de résoudre d'éventuelles situations semblables.

But 2 : De façon suivie, s'assurer du respect des droits des étudiantes et étudiants dans l'application des politiques, règlements et directives encadrant leurs activités au sein de l'Université.

2.1.1.2 Les demandes individuelles et les signalements

La protectrice a pour fonction de recevoir, d'examiner et de traiter les demandes relatives au respect des droits des étudiantes et étudiants. Sauf exception, elle exerce cette fonction en dernier recours, c'est-à-dire après que les demandes ont d'abord été examinées par les instances facultaires ou les services. Elle peut intervenir de sa propre initiative si elle a des motifs raisonnables de croire qu'une étudiante ou un étudiant ou un groupe d'étudiantes ou d'étudiants a été lésé.

Au terme de son intervention, la protectrice communique ses conclusions à l'instance concernée, accompagnées de recommandations et de mesures correctives, s'il y a lieu. Au fil de ses démarches, la protectrice porte une attention toute particulière aux éléments pouvant compromettre la réussite du projet d'études dans des situations mettant en cause des membres de la communauté étudiante et plus particulièrement des personnes vulnérables ou fragilisées en raison de leur état de santé physique, mentale ou psychologique, ou de leur situation socio-économique. La protectrice intervient par ailleurs directement lorsqu'une étudiante ou un étudiant craint que des représailles soient prises si elle ou il porte plainte.

Résultats

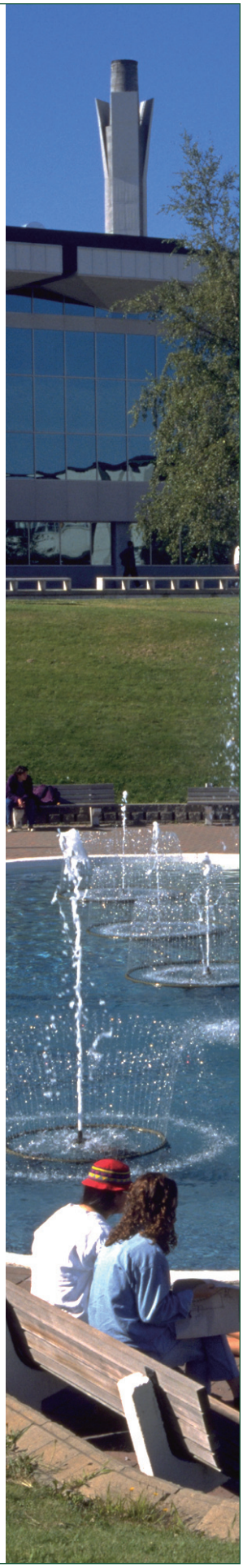
La protectrice a reçu 188 demandes de consultation et d'intervention de la part des membres de la communauté universitaire. Ce chiffre représente une diminution de 20 % par rapport à l'exercice précédent et de près de 25 % par rapport à 2006-2007.

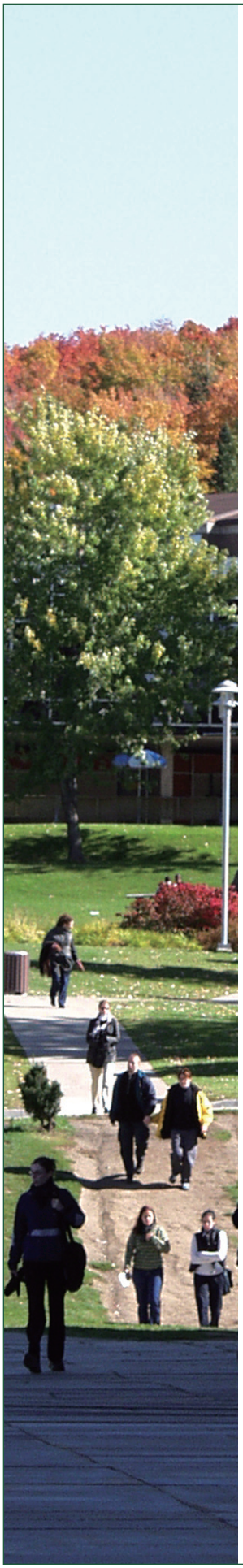
Les demandes de consultation ont représenté quelque 80 % du total, les demandes d'intervention, environ 20 %.

Les demandes d'intervention ont accusé une baisse de 26 demandes, soit plus du tiers par rapport aux deux derniers exercices.

De plus, les résultats statistiques semblent indiquer que les demandes sont de plus en plus pertinentes. Autrement dit, la proportion des demandes fondées est en hausse.

Ces résultats positifs laissent croire à une sensibilisation et à une mobilisation accrues des différentes instances facultaires dans la considération de l'équilibre des droits des parties prenantes dans la régulation des relations d'encadrement et d'évaluation des étudiantes et étudiants.





2.2 Orientation 2 : Rendre l'activité de veille plus efficace

2.2.1 Objectif stratégique : Accroître les activités de prévention

But 1 : Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens de régler leurs différends.

Dans les valeurs qu'elle prône, l'Université considère le respect des droits des uns et des autres comme gage de relations harmonieuses au sein de la communauté universitaire et condition essentielle d'un environnement propice à la réussite des études.

C'est dans cette optique que la protectrice a encouragé les étudiantes et étudiants à prendre en charge le règlement de leurs différends. Cette approche a le mérite de ne pas être menaçante pour les protagonistes, permet de préserver la réputation des personnes concernées et met à même de surmonter la peur de représailles, sans compter qu'elle habilite à faire face à l'adversité, quelle que soit la forme qu'elle pourrait prendre à l'avenir.

Résultats

Des séances individuelles de *coaching* ont permis à 17 personnes sur 18 de régler leurs différends avec succès. L'intérêt pour cette démarche témoigne de leur volonté de s'outiller dans leur engagement à préserver des relations harmonieuses.

But 2 : Sensibiliser les intervenantes et intervenants aux droits des étudiantes et étudiants dans leur milieu.

Soucieuse de sensibiliser le plus grand nombre d'instances facultaires et de resserrer ses liens de collaboration, la protectrice a proposé aux membres des facultés, des services et des associations étudiantes des rencontres pour discuter de l'état des droits des étudiantes et étudiants dans leur milieu.

Dans cette optique, à la demande de la registraire, elle a présenté une conférence en lien avec la gestion des situations conflictuelles, en collaboration avec un membre du service de sécurité et de 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, dans le cadre d'une journée de formation du personnel de ce Bureau.

Elle a par ailleurs offert ses services pour rédiger, à la demande des instances facultaires, des avis sur certaines questions touchant les droits des étudiantes et étudiants.

Résultats

On note une diversification des demandes de consultation en provenance de plusieurs catégories de personnel. En effet, les professeurs, superviseurs de stage, et directeurs et directrices de programme sont maintenant plus nombreux à faire appel à la protectrice pour interpréter les droits des uns et des autres.

Les instances facultaires réclament quant à elles de plus en plus d'avis avant de prendre des décisions pouvant éventuellement porter atteinte aux droits des étudiantes et étudiants. Sur les 32 demandes adressées par le personnel, cinq sollicitaient un avis écrit.

Par ailleurs, les représentantes et représentants étudiants réclament, dès leur arrivée en poste, une rencontre avec la protectrice afin que cette dernière les informe des situations litigieuses qui peuvent survenir en milieu universitaire et leur explique le processus de règlement des différends. Il y a eu 12 demandes de rencontre de cette nature au cours de l'exercice écoulé, d'où la hausse du nombre total des demandes en provenance des intervenants.

On constate aussi que les associations étudiantes facultaires consultent et se mobilisent plus qu'auparavant pour aider leurs mandants à régler des litiges.

2.3 Orientation 3 : Contribuer à relever la qualité des services offerts à la communauté universitaire

2.3.1 Objectif stratégique : Développer les compétences des personnels du Bureau de la protectrice pour affronter les nouveaux défis

Buts : Améliorer les façons de faire en matière d'écoute et d'intervention organisationnelle.
Optimiser les compétences du personnel et favoriser le perfectionnement.

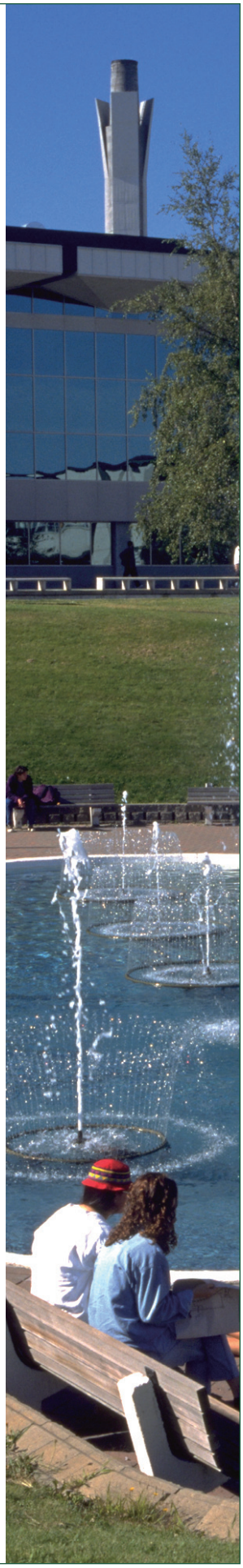
Résultats

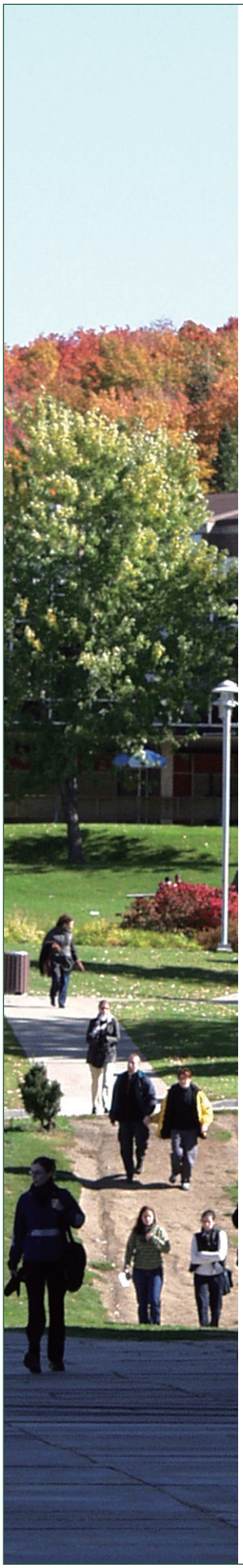
Les efforts déployés antérieurement pour mettre en œuvre puis roder le système de gestion de l'information des données, ainsi que pour réviser à fond le système de gestion ont permis à la secrétaire de direction d'absorber une grande partie du surcroît de travail occasionné par le partage de la ressource secrétariat avec l'intervenante responsable de l'application de la politique 2500-015. Toutefois, une révision des tâches est à prévoir après une année en fonction des ajustements et des orientations que prendront les activités de la nouvelle intervenante dans la prochaine année.

Au chapitre de la formation, la protectrice a suivi un cours offert par JEVI, le centre de prévention du suicide-Estrie. Ce cours visait à aider les participantes et participants à reconnaître les personnes aux prises avec la problématique du suicide et à les aiguiller vers les services compétents.

La protectrice a en outre suivi un cours sur le leadership/Autorité 3A, offert par Pierre-Marc Meunier. L'amélioration des compétences dans les relations interpersonnelles, l'acquisition d'une vision stratégique et les moyens à prendre pour jouer un rôle mobilisateur faisaient partie du programme.

La secrétaire de direction a suivi quant à elle, différents cours pour approfondir et rafraîchir ses connaissances et améliorer la maîtrise de divers logiciels nécessaires à ses fonctions.





Rayonnement et perfectionnement professionnel

• À l'échelon national

À l'instar de ses homologues, la protectrice est membre de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO). Elle choisit de prendre part à certaines activités de ces organismes selon qu'elles enrichissent ses connaissances et offrent la possibilité d'échanger sur son expérience avec les représentants d'établissements comparables.

À cet égard, la protectrice a aidé à préparer la « Conférence conjointe des ombudsmans », à Montréal, organisée par l'AOUCC, le FCO et l'International Ombudsmans Association (IOA). Elle y a aussi assisté.

Lors de ce congrès, la protectrice a participé à différentes conférences et ateliers sur les fonctions de l'ombudsman.

• À l'échelon provincial

La protectrice a organisé un atelier sur la stratégie, offert par Serge Allary, directeur du Service de soutien à la formation de l'Université de Sherbrooke, à l'intention des membres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ).

À la suite de sa nomination en 2004 par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport au Comité consultatif sur l'accessibilité financière aux études (CCAFE), la protectrice a participé dans le cadre de son deuxième mandat à la rédaction de plusieurs avis de cet organisme, dont le rôle est de conseiller le ministre sur toute question relative à l'accessibilité financière aux études. En collaboration avec les membres du CCAFE, la protectrice s'emploie actuellement à rédiger un avis d'initiative sur l'accessibilité financière à l'apprentissage tout au long de la vie.

TROISIÈME PARTIE

STATISTIQUES ET ANALYSE

Cette partie du rapport a pour objet de rendre compte du volet principal du mandat de la protectrice : prévenir et corriger les situations préjudiciables. Les données statistiques relevées portent sur la période allant du 1er mai 2008 au 30 avril 2009. Elles nous renseignent sur le nombre et sur la provenance des demandes et permettent de constater les progrès accomplis et de déceler des tendances ouvrant des pistes d'intervention possibles.

3.1 Processus d'élaboration

Toute demande d'information, de consultation ou d'intervention donne lieu à l'ouverture d'un dossier qui renferme généralement les documents suivants : formulaire de demande d'assistance; copie du dossier informatisé de l'étudiante ou de l'étudiant; le cas échéant, notes prises par le personnel du Bureau à chacune des rencontres tenues au fil du traitement du dossier, correspondance, rapport écrit, recommandation afférente et commentaires de la personne à l'origine de la demande et de l'administration, s'il en est.

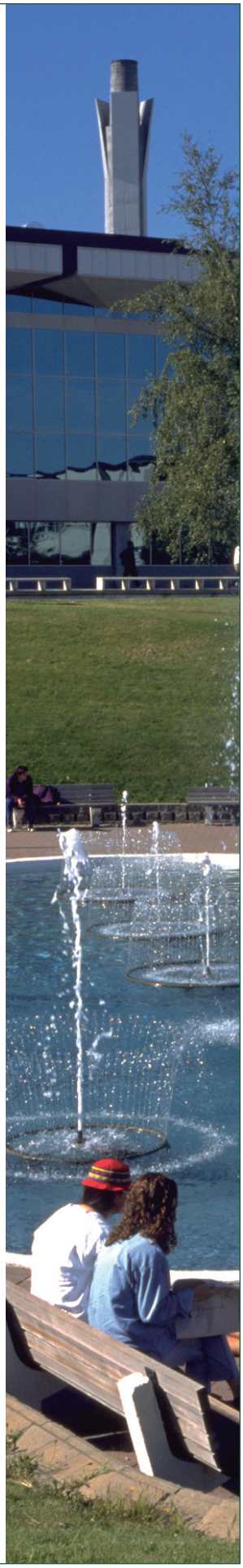
Le personnel du Bureau verse les informations au dossier au fur et à mesure qu'elles lui parviennent. Au moment de fermer le dossier, le type d'intervention réalisée, les dispositions du *Règlement des études*, de la *Déclaration* et des politiques visées ainsi que les résultats de la démarche effectuée sont notés. Certaines informations recueillies sont versées dans une base de données informatisée en vue de la préparation du rapport annuel : la provenance des demandes, leur objet, leur traitement, etc.

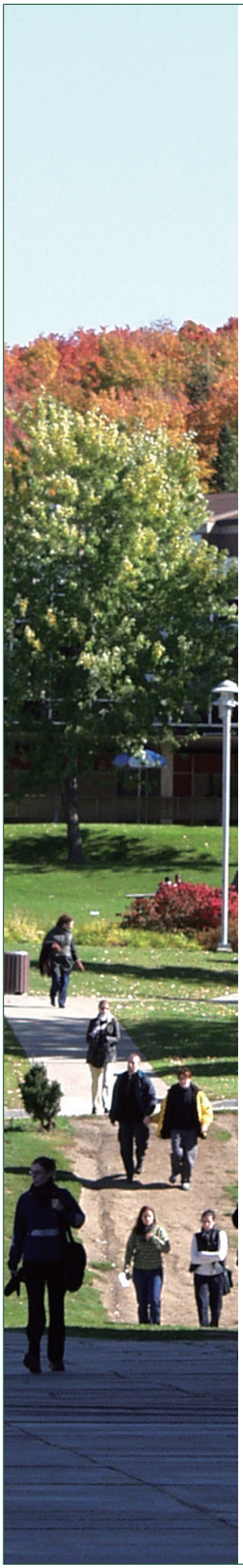
3.1.1 Les types de demandes et leur traitement

Les demandes de consultation

Les principales raisons qui amènent une personne à consulter la protectrice sont :

- Discuter d'une situation où les droits des étudiantes et étudiants pourraient être lésés.
- Connaître les recours que prévoient les règlements, politiques ou directives de l'Université concernant une situation problématique.
- Examiner les différentes mesures pour prévenir ou pour corriger une situation pouvant porter atteinte aux droits.





Les demandes d'intervention

Une intervention est demandée lorsque les mécanismes d'autorégulation internes ont été utilisés sans succès lorsque cela est possible et que l'étudiante ou l'étudiant s'estime lésé dans ses droits ou ne considère pas avoir été traité de façon juste et équitable.

Le processus d'analyse des demandes

La demande de consultation, à caractère informel, déclenche souvent une étude de recevabilité. À cette étape, on cherche à savoir si, à première vue, l'objet de la demande est sérieux, si les faits allégués et les preuves partielles soumises laissent suffisamment croire au non-respect de certains droits et si la demande relève de la compétence de la protectrice. Lorsque la demande est recevable et que la personne désire une démarche plus poussée et non simplement de l'information ou des conseils concernant le règlement du différend, la protectrice cherchera à obtenir le point de vue de la partie mise en cause en vue d'une éventuelle intervention.

Si, après cette investigation, il s'avère que la personne n'a aucune raison valable de porter plainte, la demande, bien que recevable, est alors considérée comme non fondée. Par contre, si la plainte est justifiée, la demande d'intervention devient fondée.

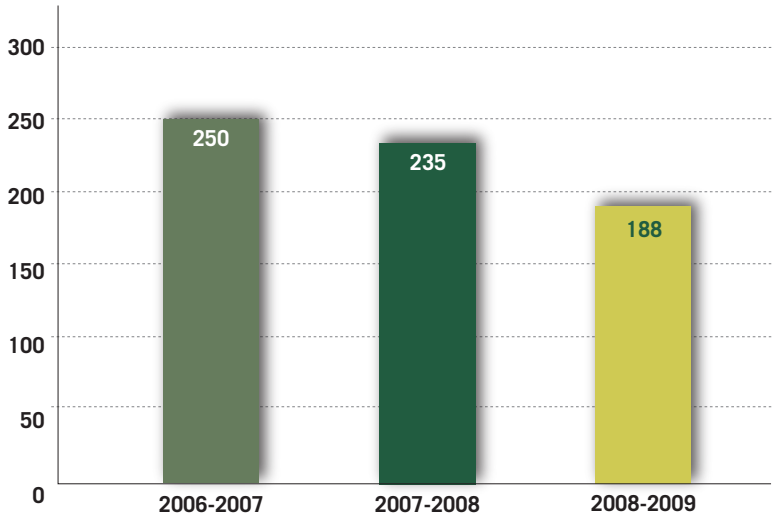
Bien que certaines demandes soient non fondées, elles peuvent néanmoins manifester un symptôme à ne pas négliger. Il arrive parfois qu'elles concourent à déceler une problématique liée au système ou à l'éthique.

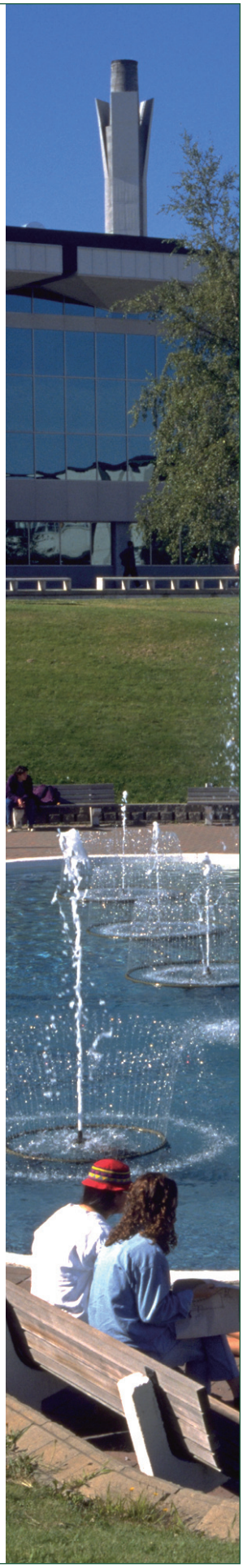
3.1.2 Nombre de demandes

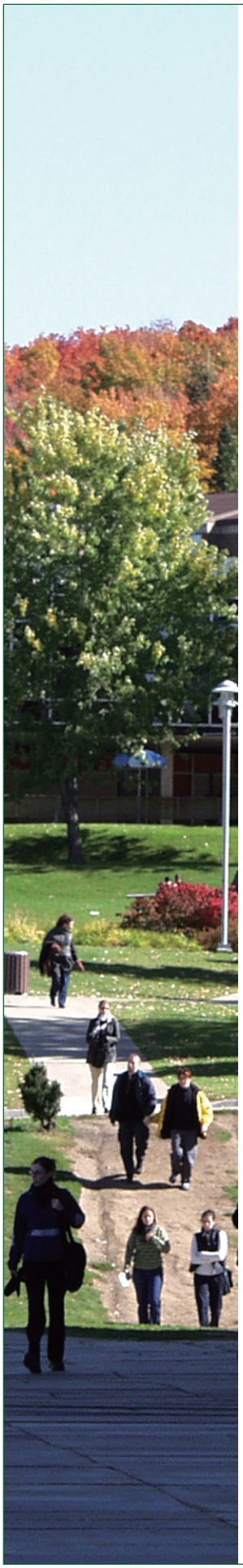
Au cours de l'exercice 2008-2009, 188 personnes ont fait appel individuellement à la protectrice pour une consultation ou une intervention, et 91 personnes ont été rencontrées dans le cadre de séances d'information et de sensibilisation. Le graphique 1 montre la répartition des demandes par exercice.

Le bilan de l'exercice 2008-2009 amène à constater une diminution significative des demandes de consultation et d'intervention par rapport aux exercices précédents : la baisse s'établit à 20 % par rapport à l'exercice antérieur et à près de 25 % par rapport à 2006-2007.

Graphique 1
Nombre de demandes par exercice





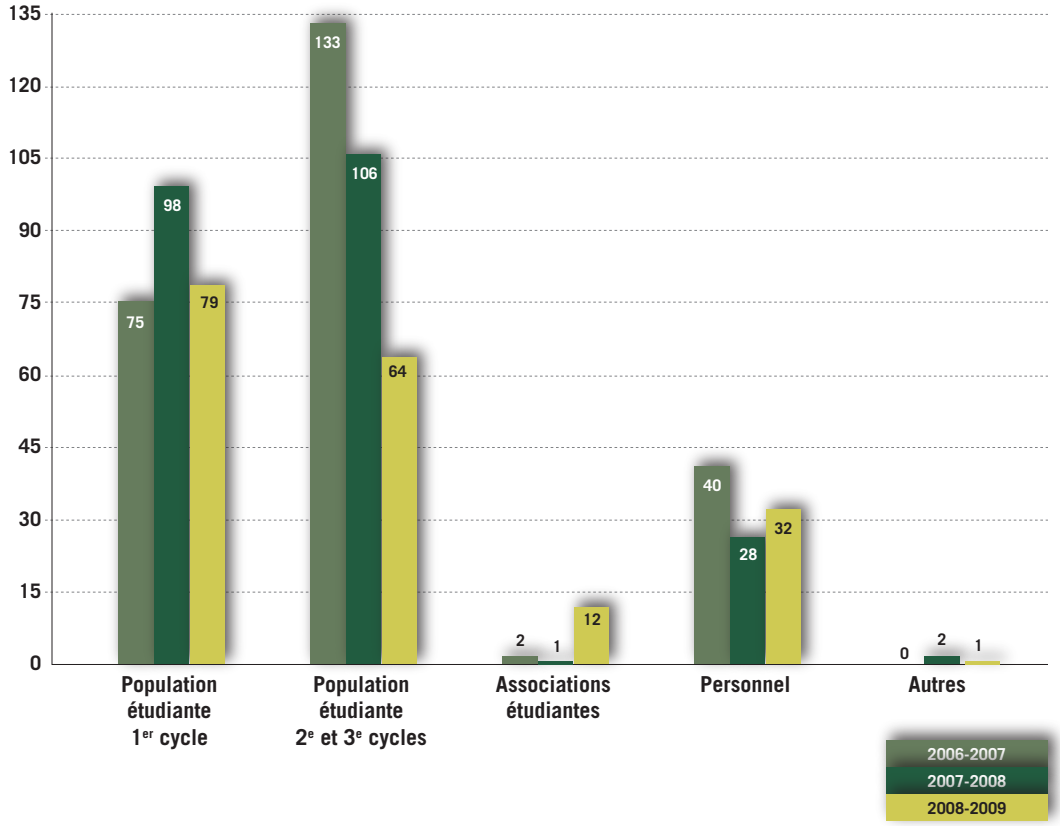


Provenance des demandes

En vertu de son mandat, la protectrice peut recevoir des demandes de consultation de l'ensemble de la communauté universitaire au sujet des droits des étudiantes et étudiants. Elle n'intervient toutefois que dans les cas où la demande provient d'un étudiant ou d'une étudiante.

Le graphique 2 expose la provenance des demandes pour les exercices 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.

Graphique 2
Nombre de demandes selon la clientèle, par exercice



Le graphique 2 atteste la baisse des demandes en provenance de la population étudiante, particulièrement des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs, par rapport aux exercices précédents. Il permet aussi de constater que les associations étudiantes ont plus souvent que par le passé sollicité les services de la protectrice, si bien que le nombre total de demandes en provenance des intervenants est demeuré sensiblement le même que par les exercices précédents.

Par rapport à l'exercice 2007-2008, les chiffres sur les moyens utilisés pour présenter une demande sont restés quasiment inchangés. Au total, 55 % des demandes ont été faites au téléphone, 22 % en personne, 18 % par courriel et 5 % par lettre ou télécopie. Dans la majorité des cas, les situations à l'origine de la plainte ont été exposées de vive voix.

Tendance observée dans la provenance des demandes par faculté

Au cours de l'exercice écoulé, le Bureau de la protectrice a été sollicité par les membres de toutes les facultés de l'Université, et ce, dans des proportions généralement assez semblables au poids de la clientèle étudiante de l'Université dans chacune des facultés.

Le tableau 1 permet un rapprochement entre les demandes présentées au Bureau de la protectrice et la population étudiante de l'Université, par faculté.

Tableau 1

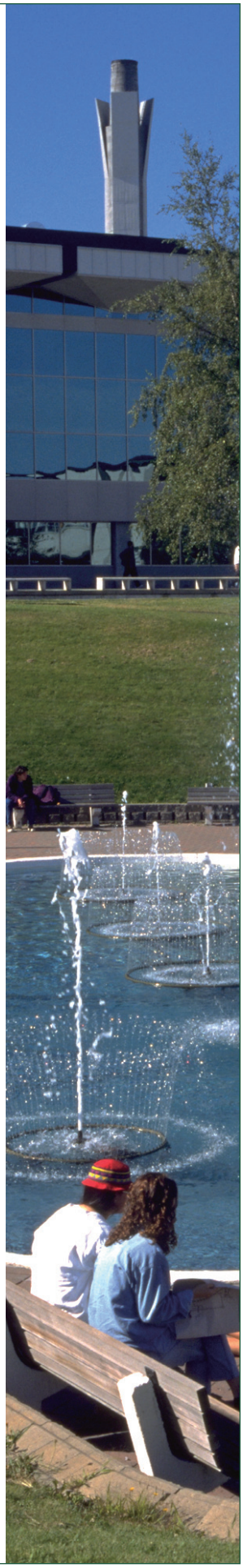
Proportion des demandes de consultation et d'intervention reçues au Bureau de la protectrice et de la population étudiante de l'Université de Sherbrooke, par faculté Exercices 2006-2007 à 2008-2009

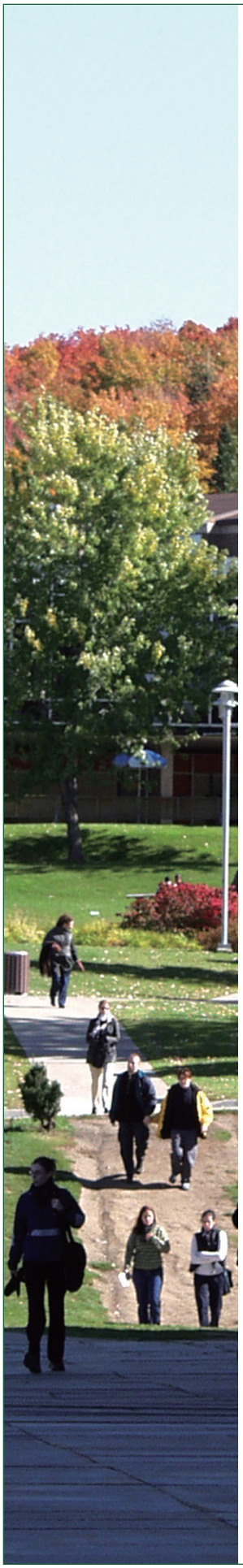
FACULTÉS	% de la population étudiante de l'Université de Sherbrooke, par faculté 2008-2009	% des demandes reçues au Bureau de la protectrice, par faculté 2006-2007	% des demandes reçues au Bureau de la protectrice, par faculté 2007-2008	% des demandes reçues au Bureau de la protectrice, par faculté 2008-2009
Administration	17,1	8,0	13,6	14,9
Droit	5,3	7,2	10,6	5,3
Éducation	24,7	13,6	14,1	14,9
Éducation physique et sportive	5,2	3,6	1,7	1,1
Génie	10,4	16,4	8,5	9,0
Lettres et sciences humaines École de musique	14,5	23,2	15,7	12,8
Médecine et sciences de la santé[2]	13,1	7,6	19,2	15,4
Sciences	7,8	5,2	9,8	3,2
Théologie, éthique et philosophie	1,9	11,2	3,0	2,7
Autres (associations et services)	---	4,0	3,8	20,7
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : Données, mises à jour le 29 mai 2009, du Bureau de la protectrice et statistiques du Bureau de la registraire de l'Université de Sherbrooke relatives à la population étudiante de tous les cycles d'études, inscrite à temps complet.

Il est à noter que les demandes en provenance des associations étudiantes et des services ont compté pour environ 20 % des demandes présentées au Bureau de la protectrice.

2 Incluant les résidents en médecine





Ces chiffres ne révèlent rien quant aux demandes elles-mêmes, à savoir leur objet ou les unités d'où elles proviennent, ou encore s'il s'agit de demandes de consultation ou d'intervention. Ils montrent toutefois la diversité des milieux ainsi que des situations pour lesquelles la protectrice peut être sollicitée.

La qualité des demandes

Demandes de consultation

Sur 150 demandes de consultation présentées au cours de l'exercice 2008-2009, 122 visaient à obtenir de l'information, des conseils ou du *coaching*. Après avoir consulté la protectrice, huit personnes ont décidé d'interrompre leurs démarches, deux demandes ont été jugées irrecevables et 18 ont demandé du *coaching* pour les aider à régler elles-mêmes leur situation. À terme, 17 d'entre elles ont été en mesure de résoudre leur litige. Une demande, recevable au départ, s'est avérée non fondée.

Demandes d'intervention

La protectrice a reçu 38 demandes d'intervention, ce qui représente une part de 20,2 % de l'ensemble des demandes. De ce nombre, 23 portaient sur des situations fondées qui ont été réglées, 11 n'étaient pas fondées et quatre étaient irrecevables.

Par rapport aux derniers exercices, le nombre de demandes d'intervention est demeuré pratiquement inchangé. Par contre, la part des demandes portant sur des situations non fondées a diminué considérablement. La population étudiante semble mieux comprendre le rôle de la protectrice, si bien que les demandes sont de plus en plus pertinentes. Par ailleurs, n'oublions pas que 9 % des étudiantes et étudiants ayant rencontré la protectrice ont résolu leur situation eux-mêmes, après avoir reçu du *coaching*. Bref, le fait de consulter la protectrice semble stimuler le niveau de participation au règlement des différends et la prise en charge personnelle.

Il convient de noter que huit demandes d'avis ou d'investigation ont nécessité la rédaction d'un rapport. Dans un autre ordre d'idées, les demandes ont donné lieu à des interventions ayant mené à la résolution de situations pour une moitié en faveur des étudiantes et étudiants et pour l'autre moitié en faveur des instances facultaires.

Tableau 2

Type de demandes pour l'exercice 2008-2009

Type de demandes	Recevables fondées	Recevables non fondées	Irrecevables	Information et *coaching*	Désistements	Total
Consultation	17	1	2	122	8	**150**
Intervention	23	11	4	s. o.	0	**38**
TOTAL	**40**	**12**	**6**	**122**	**8**	**188**

Les demandes d'intervention ont compté pour 20 % des demandes totales. Fait intéressant, les demandes d'intervention ont accusé une baisse substantielle de 26 demandes, soit une diminution de plus du tiers des demandes par rapport aux deux exercices précédents.

Tableau 3

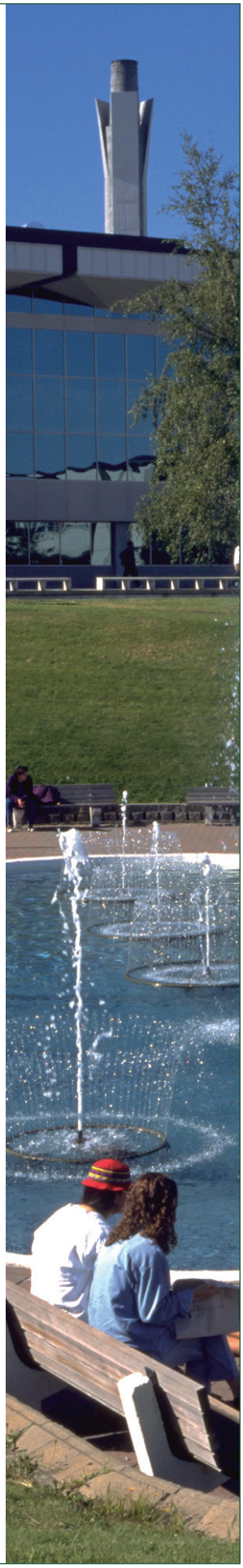
Répartition des demandes d'intervention fondées 2006 à 2009

DEMANDES	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Demandes recevables fondées	48	61,5	35	44,9	40	76,9
Demandes recevables non fondées	30	38,5	43	55,1	12	23,1
TOTAL	78	100	78	100	52	100

3.1.3 Objet des demandes

Les tableaux 4 et 5 présentent les objets des demandes répartis en fonction des six articles relatifs aux droits des étudiantes et étudiants selon les niveaux d'études.

Ces tableaux révèlent que la majorité des demandes s'articule principalement autour de quatre articles de la *Déclaration des droits des étudiantes et étudiants* dans des proportions variables selon les niveaux d'études : le droit à la formation de qualité, le droit à l'information, le droit à un encadrement de qualité et le droit à un environnement de qualité.



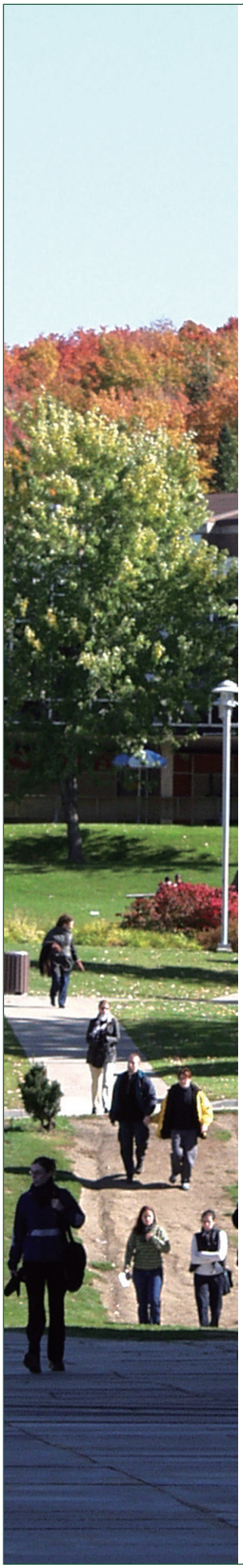


Tableau 4

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du premier cycle 2006 à 2009

ARTICLES DE LA DÉCLARATION DES DROITS	PREMIER CYCLE					
	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	17	18,1	42	37,9	49	47,2
2. Encadrement	27	28,7	1	0,9	2	1,9
3. Formation en français	1	1,1	8	7,2	2	1,9
4. Information	16	17,0	27	24,3	26	25,0
5. Participation à la vie universitaire	1	1,1	11	9,9	0	0,0
6. Environnement	32	34,0	22	19,8	25	24,0
TOTAL	**94**	**100**	**111**	**100**	**104**	**100**

L'analyse plus détaillée des demandes révèle que le sujet le plus souvent abordé au niveau du premier cycle concerne l'évaluation des apprentissages et l'application des règlements à cet égard.

Tableau 5

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs 2006 à 2009

ARTICLES DE LA DÉCLARATION DES DROITS	CYCLES SUPÉRIEURS					
	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	36	23,0	38	30,6	22	29,3
2. Encadrement	35	22,5	24	19,4	16	21,3
3. Formation en français	4	2,6	0	0,0	1	1,3
4. Information	10	6,4	19	15,3	17	22,8
5. Participation à la vie universitaire	11	7,0	5	4,0	0	0,0
6. Environnement	60	38,5	38	30,7	19	25,3
TOTAL	**156**	**100**	**124**	**100**	**75**	**100**

Les chiffres du tableau 5 attestent en général la tendance à la baisse des demandes liées à chacun des droits.

Objets des demandes liées au premier cycle

Les demandes relatives au droit à la formation de qualité concernent les modalités d'application par certaines facultés d'articles de règlements institutionnels. Parmi les sujets donnant généralement lieu à de telles demandes, mentionnons les absences à un examen, la notation, la conversion des notes numériques en valeurs alphabétiques, la rigueur et la transparence du processus de révision de notes dans certains milieux.

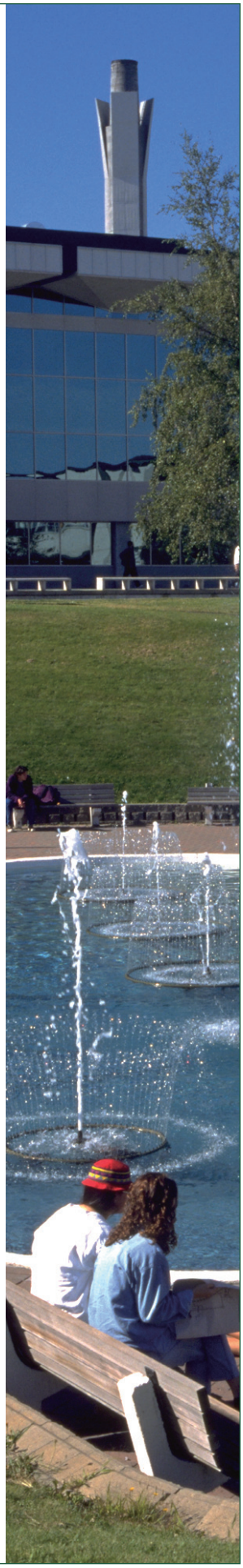
Le droit à l'information est invoqué lorsque, par exemple, une étudiante ou un étudiant qui, faute d'avoir bien compris les différentes formes « d'abandon » des activités pédagogiques et leurs conséquences, se retrouve dans une mauvaise situation sur le plan scolaire et financier. Bien que les règlements soient clairs à cet effet, ceux-ci ne sont pas rédigés et regroupés selon la perspective étudiante. Les renseignements à ce sujet sont des balises administratives importantes qui mériteraient une attention particulière de la part des facultés et des associations étudiantes, afin que les étudiantes et étudiants sur le point de décider « d'abandonner » des cours puissent en prendre connaissance d'un seul coup d'œil.

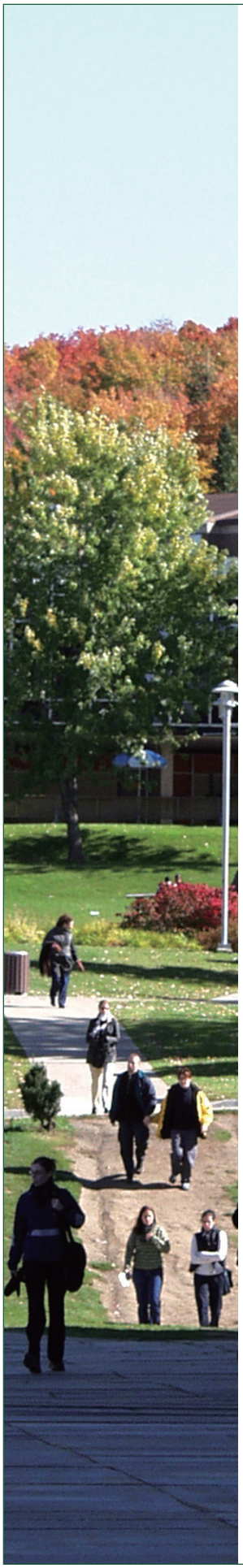
Il est aussi question du droit à l'information lorsqu'une personne se voit refuser l'admission à un programme d'études. Or, la protectrice n'est pas mandatée pour intervenir en pareille situation. N'empêche que, chaque année, le Bureau de la protectrice est saisi de demandes à ce sujet. Ces demandes mettent essentiellement en cause les réponses générales et administratives, jugées obscures et semblant éveiller un sentiment d'injustice. Il y a lieu de croire que si on donnait aux personnes qui le demandent des explications additionnelles sur les raisons du refus, dans un langage accessible, cela permettrait de diminuer sensiblement le nombre de demandes de ce type et d'éviter que l'on recoure indûment au droit d'appel.

Les demandes relatives au droit à un environnement de qualité ont trait en général aux mesures d'accommodement et à la détermination des contraintes excessives de part et d'autre.

Les situations les plus fréquentes sont en lien avec la réintégration d'étudiantes et d'étudiants ayant interrompu leurs études pour une longue période de maladie. La difficulté réside le plus souvent dans le fait que leurs résultats scolaires ne permettent pas hors de tout doute d'évaluer avec justice et équité leur capacité réelle à poursuivre leurs études dans le même programme.

Par ailleurs, avec la présence accrue d'étudiantes et d'étudiants immigrants et internationaux sur le campus, les facultés reçoivent de plus en plus de demandes liées aux accommodements religieux. La question étant relativement nouvelle, elle exige la plupart du temps qu'on y apporte des éclaircissements. Néanmoins, la population étudiante et les instances facultaires sont généralement ouvertes à l'idée de trouver à l'amiable des solutions respectueuses.





Objets des demandes liées aux cycles supérieurs

Les demandes se rapportent par ordre d'importance aux articles de la *Déclaration* ayant trait au droit à une formation, à un environnement et à un encadrement de qualité.

Les sujets sur lesquels portent les demandes demeurent inchangés par rapport aux exercices précédents, mais les indicateurs révèlent que des progrès notables ont été réalisés en ce qui concerne les situations donnant lieu à l'invocation de ces droits.

On peut ainsi constater que les demandes relatives au droit à une formation de qualité ont diminué de 42 % par rapport à l'exercice précédent. Ces demandes portent essentiellement sur les questions d'abandon de programmes d'études et les modalités d'évaluation et de promotion.

Les situations où le droit à un environnement de qualité est en cause ont pour leur part diminué de 33 % par rapport à l'exercice précédent. Les demandes en ce sens portent sur la détérioration des relations avec la directrice ou le directeur de recherche.

Quant aux demandes liées au droit à un encadrement de qualité, c'est là où l'écart a été le plus marqué par rapport à l'exercice précédent : leur nombre a baissé de moitié cette année. Quelques situations mettant en cause les intérêts divergents de l'étudiante ou de l'étudiant et de la directrice ou du directeur de recherche en ce qui concerne l'avancement de leurs travaux respectifs ont été signalées.

Ces résultats donnent à penser que les modifications apportées aux règlements balisant le parcours de formation, le plan de formation, l'encadrement des étudiantes et étudiants et l'évaluation ont grandement contribué à mieux faire respecter les droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs. Les progrès réalisés témoignent de l'importance des activités de sensibilisation et de prévention ainsi que des efforts déployés par les professeures et professeurs ainsi que par toutes les instances facultaires et institutionnelles pour assurer aux étudiantes et étudiants des cycles supérieurs un environnement favorisant leur persévérance et leur réussite aux cycles supérieurs.

QUATRIÈME PARTIE

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les indicateurs révèlent à l'évidence que les objectifs que poursuit le Bureau de la protectrice dans l'exécution de sa mission ont été atteints. Il convient de noter que la sensibilisation aux droits des étudiantes et étudiants porte fruit dans la mesure où elle contribue à instaurer un climat de collaboration et de confiance favorisant les relations harmonieuses.

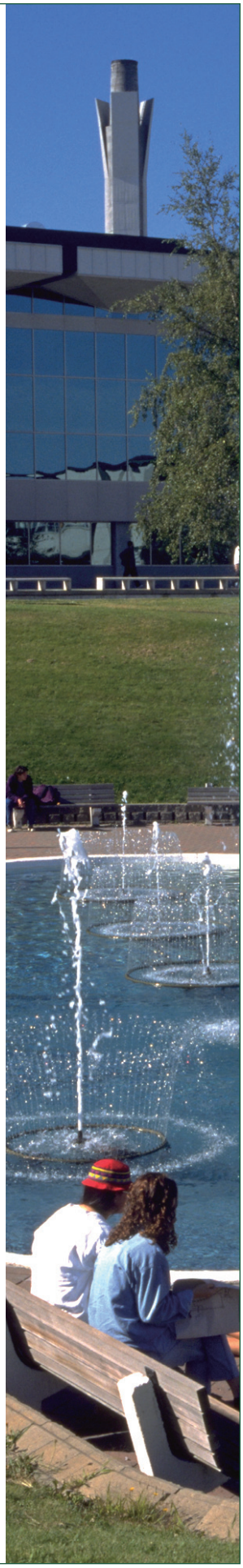
Des activités de prévention, porteuses à maints égards, se dégagent les constats suivants :

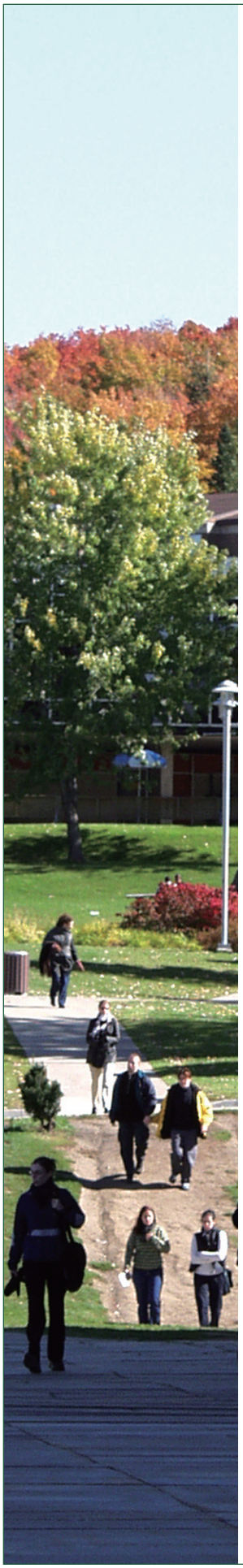
- La grande majorité des demandes sont faites à des fins de consultation.
- Une nouvelle tendance se dessine : on demande du *coaching* pour prendre en charge le règlement de son différend.
- Les demandes sont plus pertinentes.
- La diversité des demandes en provenance de plusieurs catégories de personnel s'accentue : cadres administratifs, corps professoral, responsables de programme et superviseurs de stage.
- Tendance marquée des instances facultaires à demander des avis sur des situations potentiellement litigieuses avant la prise de décisions pouvant porter atteinte aux droits des étudiantes et étudiants.
- Intensification des activités de consultation et de mobilisation des associations étudiantes facultaires afin que ces dernières puissent mieux aider leurs mandants à régler les litiges dans leur milieu.

Il y a lieu de croire que le changement de culture et de mentalité ont amené le rôle de la protectrice dans la résolution des différends au sein de la communauté universitaire à évoluer.

En conséquence, afin d'ajuster l'exercice du mandat de la protectrice à la réalité des besoins de la communauté universitaire, il est recommandé :

- **Que le mandat de la protectrice soit réexaminé et actualisé à la lumière des besoins pour lesquels la communauté universitaire sollicite cette dernière.**





Par ailleurs, la baisse significative des demandes en provenance des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs témoigne de la prise de responsabilités et de l'engagement des instances institutionnelles et facultaires en collaboration avec l'ensemble de la communauté universitaire. Ces instances méritent des félicitations. Leurs efforts pour mieux faire respecter les droits des étudiantes et étudiants vont dans le sens de l'esprit de la « Déclaration », c'est-à-dire favoriser l'harmonie dans les relations entre les membres de la communauté universitaire afin d'offrir aux étudiantes et étudiants un milieu d'études et des conditions propices à la réussite.

Il n'en demeure pas moins que certaines situations que vivent des étudiantes et étudiants du premier cycle mériteraient une attention particulière. Les demandes exprimées par cette catégorie d'étudiantes et étudiants amènent à penser qu'il y a lieu entre autres d'ajuster l'information relative à « l'abandon » des activités pédagogiques.

En conséquence, afin de permettre aux étudiantes et étudiants de prendre des décisions éclairées et opportunes, la protectrice recommande :

- **Que les instances institutionnelles et facultaires organisent et diffusent l'information relative à « l'abandon » des activités pédagogiques en regroupant les règlements relatifs à cette question et leurs conséquences, selon la perspective étudiante.**

Quant aux demandes relatives au droit à la formation de qualité, elles révèlent la nécessité d'ajustement pour encadrer les processus décisionnels discrétionnaires en lien avec le processus de révision des notes et celui de la conversion des notes numériques en valeurs alphabétiques en conformité avec les droits, les politiques et les règlements.

En conséquence, afin de faciliter l'adoption de critères et de paramètres raisonnables, justes et opportuns, la protectrice fait les recommandations suivantes :

- **Que le processus de révision de notes relatif à l'article 4.2.7.3 du *Règlement des études*, soit amélioré, notamment concernant la composition du jury, et que les instances facultaires encadrent davantage les conditions de réalisation de cette activité, de façon à ce que les demandes soient traitées avec rigueur, transparence et équité.**

- **Que les instances facultaires examinent le processus de la conversion des notes numériques en valeurs alphabétiques au sein de leurs équipes professorales afin d'assurer les principes de cohérence et d'équité jusqu'au bout du processus d'évaluation.**

- **Que les instances facultaires diffusent l'information relative au processus de la conversion des notes numériques en valeurs alphabétiques auprès des étudiantes et étudiants afin d'assurer le principe de transparence.**