PROTECTRICE DES DROITS
DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

RAPPORT ANNUEL

2014-2015

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

PERFORMANCE
CROIRE
DEMANDE
INDIVIDUS

PROTECTRICE DES DROITS
DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

RAPPORT ANNUEL

2014-2015

Le 4 octobre 2015

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

Madame Luce Samoisette, présidente et
membre du conseil universitaire

Monsieur Vincent Ducharme, président et
membre du conseil de la vie étudiante

Mesdames,
Messieurs,

En accord avec l'article 2.5 du Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants, c'est avec plaisir que je dépose le rapport annuel pour l'exercice 2014-2015.

Après un bref exposé des activités professionnelles et administratives de la protectrice, ce rapport fait état du traitement des demandes d'assistance ainsi que des observations qui s'en dégagent.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de ma haute considération.

La protectrice des droits des étudiantes et des étudiants,

Soucila Badaroudine

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE 7

1 ACTIVITÉS DE LA PROTECTRICE 8

1.1 RÔLE ET MANDAT 8

1.2 ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET ADMINISTRATIVES 8

1.2.1 Gestion des ressources humaines 8

1.2.2 Gestion des risques de l'unité 8

1.2.3 Prévention 8

1.2.4 Sensibilisation 9

1.2.5 Formation 9

1.2.6 Autres activités 9

2 STATISTIQUES ET ANALYSE 10

2.1 EN BREF 10

2.2 DONNÉES QUANTITATIVES 10

2.2.1 Nombre de demandes par exercice 10

2.2.2 Achalandage 11

2.2.3 Provenance des demandes 11

2.3 DONNÉES QUALITATIVES 12

2.3.1 Type des demandes 12

2.3.2 Recevabilité des demandes d'intervention 12

2.4 OBJETS DES DEMANDES 12

3 OBSERVATIONS 14

4 RECOMMANDATIONS 15

ANNEXE 1 – PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE 16

ANNEXE 2 – MANDAT DE LA PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS 17

SOMMAIRE

ÉTAT DE LA SITUATION

Dans un contexte de bouleversement économique, les autorités administratives et facultaires ont révisé les processus et leur prestation en fonction des ressources disponibles.

Dans la majorité des cas, la transition au changement s'est effectuée avec harmonie grâce aux mesures transitoires prévues.

Toutefois, parmi les demandes d'assistance pour l'exercice 2014-2015, on peut constater que plusieurs demandes de groupes d'étudiants sont en lien avec les changements déployés. Les conséquences des décisions ont nécessité un nombre inhabituel d'interventions.

ENJEUX

Pour certains étudiants, les situations rapportées ont mis en péril la durée des études, leur persévérance ou leur réussite.

RECOMMANDATIONS

Considérant l'évolution actuelle des changements, il est prématuré de formuler des recommandations systémiques.

Cependant, dans la perspective d'effectuer un changement harmonieux et respectueux des droits des uns et des autres, il serait souhaitable que les autorités fassent preuve de flexibilité dans leurs décisions lors des transitions aux changements.

01 ACTIVITÉS DE LA PROTECTRICE

1.1 RÔLE ET MANDAT

En conformité avec son mandat, la protectrice s'assure que les membres de la communauté étudiante sont traités dans le respect de leurs droits lors de l'application des règlements, directives ou procédures en relation avec les six articles énoncés dans la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants*. Dans ce contexte, la protectrice

- informe, conseille et assiste tous les membres de la communauté universitaire dans la prévention et le règlement des différends relativement aux droits des étudiants;
- enquête sur le bien-fondé des plaintes et recommande, le cas échéant, des solutions pour des situations individuelles. Elle peut aussi formuler des recommandations pour des modifications aux procédures, règlements ou politiques universitaires;
- exerce ses fonctions avec les principes de confidentialité, d'indépendance et d'impartialité;
- rend compte de ses activités au conseil d'administration par le biais d'un rapport annuel.

1.2 ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET ADMINISTRATIVES

Outre le traitement des demandes d'assistance, la protectrice a assumé ces diverses activités tout au long de l'année.

1.2.1 Gestion des ressources humaines

Le départ à la retraite de la secrétaire de direction et la vague de restrictions budgétaires ont amené une réorganisation des ressources, soit le partage de l'équipe du personnel de soutien avec la conseillère en matière de prévention de harcèlement et de discrimination.

Le personnel de soutien est composé d'une technicienne en administration dont l'horaire est de 35 heures par semaine et d'une secrétaire dont l'horaire est de 12 heures par semaine.

L'implantation de ce changement a nécessité une réorganisation du travail de toutes les parties prenantes.

1.2.2 Gestion des risques de l'unité

En raison de la hausse du nombre de plaignants ayant des problèmes de santé mentale, un plan d'amélioration de la sécurité des lieux pour la protectrice et le personnel sous sa supervision a vu le jour l'année dernière. La première phase de ce plan de sécurité, proposé par le Service des immeubles, a été terminée au début de l'automne 2015. Elle a donné lieu à une réorganisation de l'espace d'accueil et l'ajout de mobilier permettant aux clients d'y laisser leurs effets personnels, favorisant un environnement d'entrevues plus sécuritaire.

L'implantation de la deuxième phase du plan de sécurité est prévue en 2015-2016 et consistera à freiner l'accès direct à l'espace d'accueil et à placer les boutons panique à des endroits stratégiques.

1.2.3 Prévention

La protectrice a été sollicitée pour donner son avis sur :

- la procédure concernant les accommodements raisonnables pour les observances religieuses des étudiantes et des étudiants de la Faculté d'éducation;
- le projet de règlement facultaire pour les programmes des cycles supérieurs de la Faculté des sciences;
- le plan de formation au doctorat en génie;
- le projet de politique sur l'allaitement maternel de la Faculté de médecine et des sciences de la santé.

1.2.4 Sensibilisation

La protectrice a présenté son rapport annuel à divers partenaires universitaires :

- au comité des ressources humaines du CA;
- au comité de direction;
- au conseil de la vie étudiante;
- au conseil de la recherche;
- au conseil des études;
- à la table des secrétaires de facultés.

Ces présentations ont permis des échanges sur les sujets abordés.

La protectrice a aussi coanimé la mise en contexte pour l'activité de sensibilisation sur les clientèles émergentes, offerte au personnel enseignant dans le cadre du mois de la pédagogie, organisée par le Service de soutien à la formation. Elle a également contribué à la révision du mandat de la protectrice.

1.2.5 Formation

La protectrice a participé à différentes activités de formations :

- un webinar sur le soutien aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, offert par l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada (AOUCC);
- une rencontre d'échange des membres de l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Québec (AOUQ);
- une conférence de Me Claude Paquet sur les caractéristiques de la fonction d'ombudsman.

1.2.6 Autres activités

La protectrice s'implique et participe activement aux activités connexes à sa fonction. Elle est membre des associations suivantes :

- L'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ);
- L'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC);
- Le Forum des ombudsmans (FCO).

La protectrice est membre du conseil d'administration du Centre communautaire juridique de l'Estrie (CCJE).

02 STATISTIQUES ET ANALYSE

2.1 EN BREF

Les demandes de consultation et les demandes d'intervention constituent l'ensemble des demandes d'assistance traitées par la protectrice.

Les demandes de consultation adressées à la protectrice par tous les membres de la communauté universitaire comprennent les demandes d'information, de conseil et de *coaching* en lien avec les droits des étudiantes et des étudiants. Elles représentent habituellement la majorité des demandes d'assistance.

Les demandes d'intervention comprennent la résolution de situations conflictuelles à l'aide de modes alternatifs de règlement des différends lorsque l'enquête démontre le bien-fondé de la plainte. Dans ce cas, la protectrice peut recommander que des correctifs partiels ou complets soient apportés pour rétablir la situation.

La protectrice contribue aussi à l'amélioration des pratiques universitaires en recommandant s'il y a lieu, des modifications de directives, de procédures et de règlements et politiques.

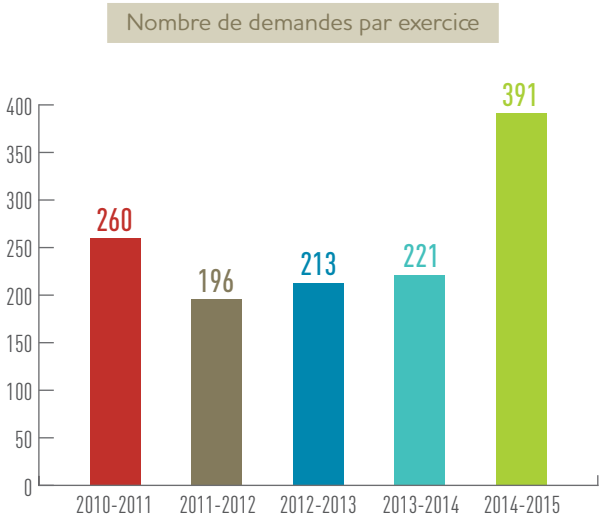
Le processus de traitement des demandes se trouve à l'annexe 1 de ce rapport.

2.2 DONNÉES QUANTITATIVES

2.2.1 Nombre de demandes par exercice

La protectrice a traité un nombre de demandes sans précédent pour l'exercice 2014-2015. Le nombre de demandes d'assistance a connu une hausse de près de 77 % par rapport aux demandes de l'exercice 2013-2014.

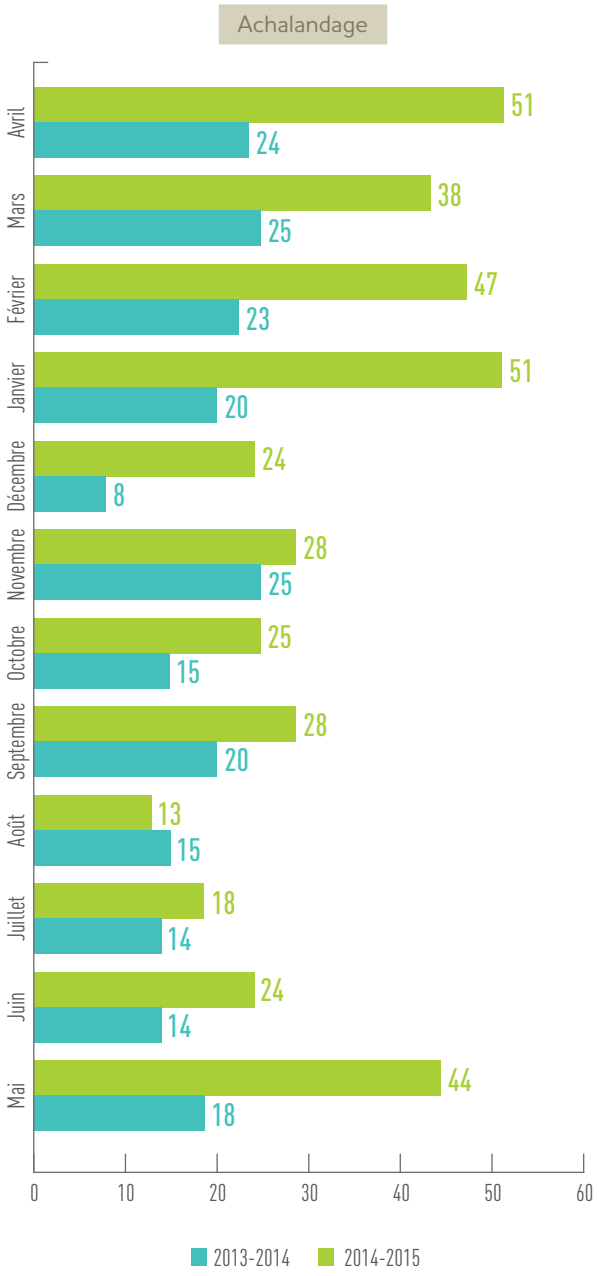
Graphique 1



2.2.2 Achalandage

Le graphique 2 montre que, mis à part le mois de mai, les sessions d'été et d'automne ont connu une progression constante des demandes. La hausse des demandes est plus prononcée à la session d'hiver 2015.

Graphique 2



Il est pertinent de noter que les pics inhabituels semblent coïncider avec l'implantation de nouvelles mesures budgétaires dans les facultés et les services.

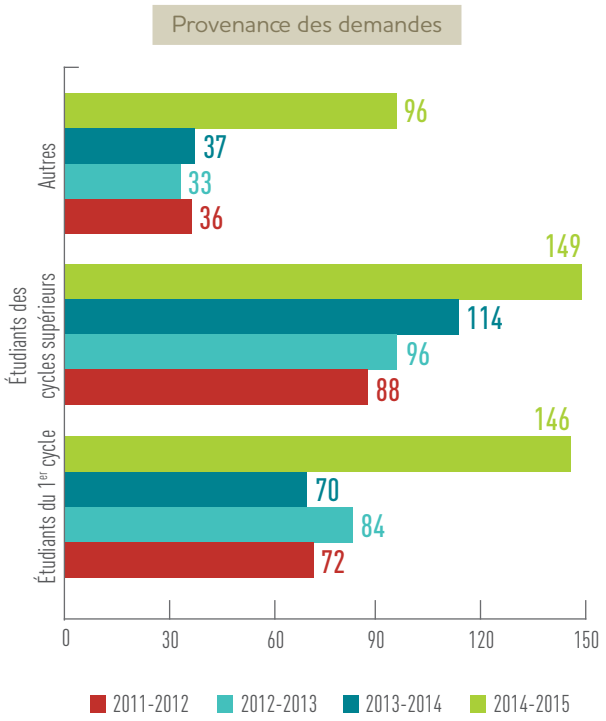
2.2.3 Provenance des demandes

Des 391 demandes d'assistance, 295 proviennent de la population étudiante, représentant ainsi 75,4 % des demandes totales, tandis que 96 demandes proviennent en majorité des membres du personnel, des associations étudiantes et de la population externe;

Par rapport à l'exercice précédent :

- les étudiants du 1er cycle ont demandé deux fois plus d'assistance;
- les étudiants des cycles supérieurs ont déposé environ un tiers de plus de demandes d'assistance;
- les demandes en provenance du personnel, des associations étudiantes et autres (3e âge, parents, candidats à l'admission, etc.) ont aussi connu une forte hausse.

Graphique 3



2.3 DONNÉES QUALITATIVES

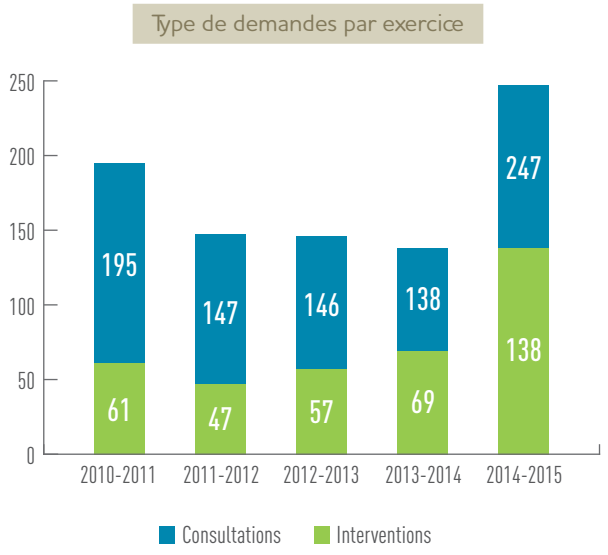
2.3.1 Type des demandes

Dans l'ensemble, le ratio des demandes de consultation par rapport aux demandes d'intervention a tendance à diminuer depuis les trois derniers exercices.

Cette tendance démontre que les demandes d'assistance se soldent de plus en plus en interventions.

Selon les données statistiques, les interventions sont de plus en plus fréquentes pour la population étudiante du 1er cycle. On note par ailleurs, que la population des cycles supérieurs opte davantage pour recourir à la consultation et à l'accompagnement pour régler leurs situations.

Graphique 4



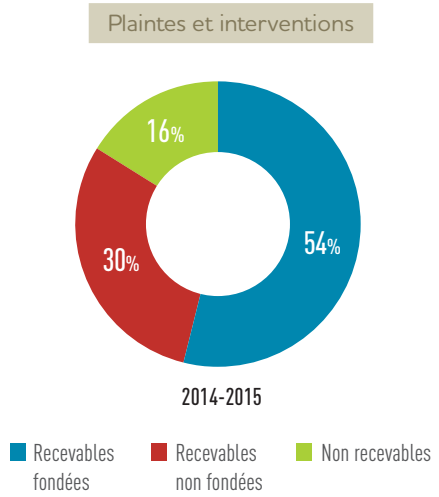
2.3.2 Recevabilité des demandes d'intervention

Des 138 demandes d'intervention traitées, 16 % ont été considérées comme non recevables.

Après enquête, environ 54 % des demandes d'intervention, avérées fondées ou semi-fondées, ont connu un dénouement favorable dans une proportion de 99 % à la suite des recommandations de la protectrice.

Par ailleurs, 30 % des demandes se sont révélées non fondées.

Graphique 5



Il est à noter que 1,5 % soit 6 personnes se sont désistées et n'ont pas poursuivi les démarches avec la protectrice.

2.4 OBJETS DES DEMANDES

De façon générale, la population étudiante a demandé une assistance pour régler des situations d'ordre académique, informationnel et relationnel.

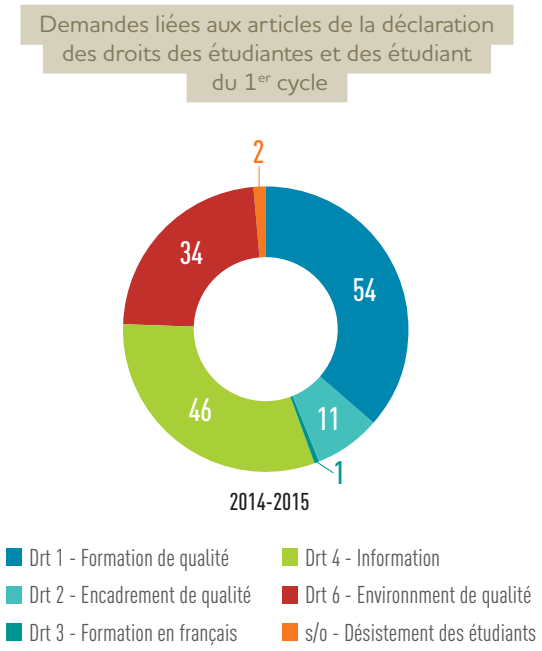
Les graphiques 6 et 7 présentent les objets des demandes, répartis en fonction des six articles relatifs aux droits des étudiantes et des étudiants, selon les cycles d'études.

Au 1er cycle, la procédure de révision de notes et les accommodements en période d'examen constituent la première cause des demandes d'assistance. Viennent ensuite, en moindre importance, les difficultés relationnelles diverses avec des allégations d'abus d'autorité.

Des groupes d'étudiants n'ayant pas réussi à répondre aux exigences pédagogiques se sont vu refuser un cheminement particulier et se sont

retrouvés dans l'obligation de suspendre les études durant une année.

Graphique 6

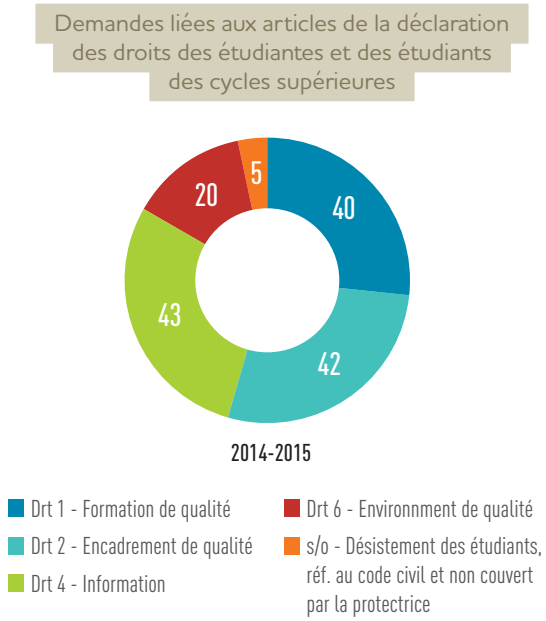


Aux cycles supérieurs, la qualité de la relation d'encadrement de la direction de recherche fait l'objet de demandes de consultation répétées d'année en année.

Des situations telles que des attentes mal définies, des plans de formation qui n'ont pas évolué avec le temps ou une contribution non reconnue à un article ont donné lieu à des rencontres de *coaching* avec la protectrice. Ces rencontres ont permis aux étudiantes et aux étudiants concernés d'explorer des avenues de solution, de prendre connaissance des procédures à leur disposition et de mesurer les conséquences de leur choix avant d'entreprendre des démarches plus formelles.

Lorsque l'étudiant consent, la situation est souvent acheminée aux vice-doyens et vice-doyennes dans la recherche d'une ultime solution, dans le respect des droits des uns et des autres.

Graphique 7



Par ailleurs, certains étudiants désavantagés par l'application de quelques modifications de programme ont alerté la protectrice du manquement à leurs droits.

Les dirigeants et autres membres de la communauté universitaire, quant à eux, demandent régulièrement l'avis de la protectrice à titre préventif avant d'implanter une nouvelle directive académique, un projet de politique ou de règlements.

03 OBSERVATIONS

Durant l'exercice 2014-2015, les demandes d'assistance à la protectrice ont connu une hausse de 77 % par rapport à l'exercice précédent. Ces demandes ont pour particularité de concerner des groupes d'étudiants confrontés à des enjeux dont les conséquences diffèrent selon leur situation personnelle ou leur cheminement académique propre.

Les interventions de la protectrice ont révélé que ces situations émanaient indirectement des impacts des restrictions budgétaires survenues successivement depuis quelques années. Cette pression financière, exercée par l'environnement externe de l'université, a induit un changement d'une grande envergure à toutes les sphères d'activités de l'institution. Ces facteurs ont amené l'ensemble des facultés et des services à revoir leurs processus et leurs prestations en fonction de la disponibilité de leurs ressources.

Dans ce contexte, en faisant preuve de flexibilité lors des transitions aux changements, certaines facultés et certains services ont réussi à préserver le soutien aux étudiants dans leur projet d'études et à maintenir le cap sur la réussite étudiante. Cependant, pour certains autres, les plaintes formulées par certains groupes d'étudiants démontrent un indice de difficulté important vécu lors du déploiement du changement projeté. Les allégations des étudiants à leur égard laissent croire que ces plaintes font partie des symptômes de certains ratés dans la gestion du changement.

Dans l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire, il est logique que ces autorités doivent conserver une certaine latitude pour adapter leurs pratiques à la réalité. Cependant, en omettant de proposer des mesures de transition, elles ont en quelque sorte renié les engagements formulés envers la population étudiante concernée.

Les attentes frustrées provenaient du fait que les étudiants s'étaient engagés dans un sens particulier et avaient posé des gestes en conséquence tout au long de leur cheminement. Même si les étudiants ne peuvent pas exiger que les autorités tiennent leur promesse dans tous les cas, les préjudices causés à certains d'entre eux ont démontré qu'elles n'ont pas toujours agi de manière cohérente et dans le respect des règles de l'équité procédurale.

Ces situations ont nécessité une insistance particulière et un nombre inhabituel d'interventions pour venir à bout des résistances afin de faire respecter les droits des étudiantes et des étudiants. La protectrice a acheminé six recommandations aux directions des facultés concernées. Toutes ont été suivies, sauf une concernant un groupe d'étudiants.

Un passage de l'article de Me Geneviève Cartier, professeure à la Faculté de droit, résume l'idée qui se dégage de ces propos :

> « [...] obliger l'Administration à respecter un engagement formulé dans l'exercice de sa discrétion n'équivaut pas à la priver de l'exercice effectif de ce pouvoir mais à exiger qu'elle prenne des décisions réfléchies dont elle entrevoit toutes les conséquences. »[1]

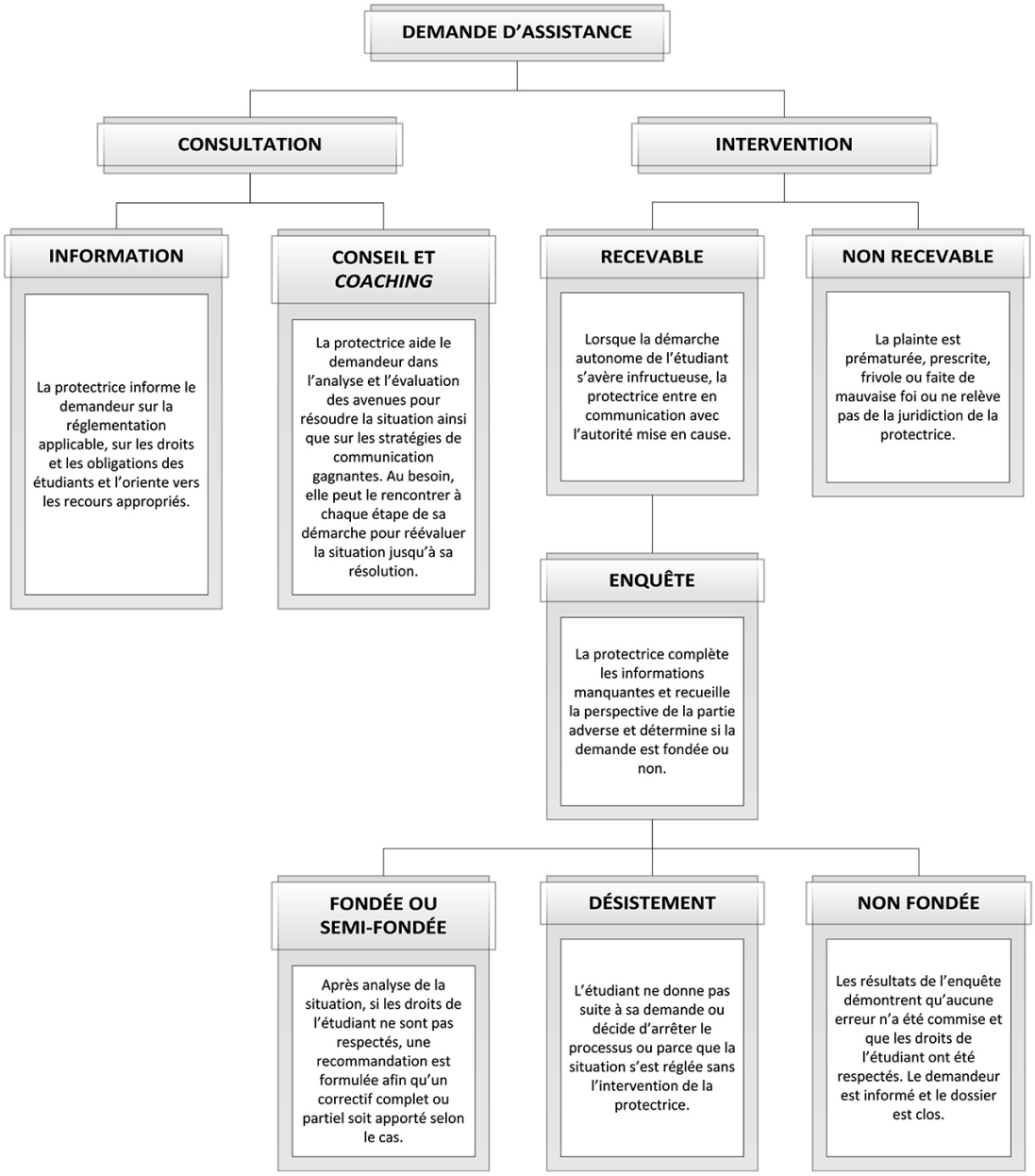
1 *https://www.USherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume_23/23-1-cartier.pdf*

04 RECOMMANDATIONS

Considérant le fait que le déploiement de tous les changements n'est pas terminé, permettant ainsi d'entrevoir quelque problème systémique; considérant que ces situations sont malgré tout marginales dans leur ensemble, il ne serait pas opportun, à ce stade-ci, de formuler des recommandations exhaustives. L'objectif consiste plutôt à sensibiliser les décideurs au fait que la communication et la flexibilité constituent des leviers importants pour effectuer une transition harmonieuse et respectueuse des droits des uns et des autres vers un changement réussi.

ANNEXE 1

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE



ANNEXE 2

MANDAT DE LA PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

Université de Sherbrooke

Décembre 2001

MANDAT DE LA PROTECTRICE OU DU PROTECTEUR DES DROITS
DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

PRÉAMBULE

La Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants définit les principes généraux qui sont à la base de la protection des droits et du respect des responsabilités des étudiantes et des étudiants dans le contexte de la vie universitaire. La protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants agit comme gardienne ou gardien des droits énoncés par la Déclaration. Elle ou il a la responsabilité de protection de ces droits.

1. Dispositions générales

1.1 Nomination :

La protectrice ou le protecteur est nommé par le Conseil d'administration de l'Université, après consultation du Conseil de la vie étudiante. Elle ou il rend compte de son travail au Conseil d'administration qui, par un comité spécial, en évalue la performance.

1.2 Mandat :

En réaction à des situations problématiques pour lesquelles une demande d'enquête a été déposée, la protectrice ou le protecteur a un pouvoir d'enquête, pour lequel elle ou il jouit d'une totale autonomie. Elle ou il doit travailler avec indépendance et impartialité.

La protectrice ou le protecteur ne représente pas l'Université aux fins de l'application de toute mesure disciplinaire entreprise à l'égard d'une employée ou d'un employé de l'Université.

1.3 Durée du mandat :

Le Mandat de la protectrice ou du protecteur est d'une durée de trois (3) ans. Il est renouvelable.

2. Fonctions

La protectrice ou le protecteur :

2.1 fournit aux étudiantes et aux étudiants qui s'adressent à elle ou à lui toute l'information pertinente concernant les autres mécanismes ou les autres procédures dont elles ou ils peuvent se prévaloir;

2.2 exerce son travail avec le soutien d'un comité consultatif, dont elle ou il choisit les membres sur proposition du Conseil de la vie étudiante;

2.3 reçoit les plaintes et les traite conformément à la procédure prévue à l'article 3, et consigne un rapport sur chaque dossier;

2.4 gère les dossiers traités et détruit les dossiers concernant des plaintes jugées non fondées conformément aux lois applicables;

2.5 produit un rapport annuel qu'elle ou qu'il achemine au Conseil de la vie étudiante, au Conseil universitaire et au Conseil d'administration.

3. Procédure de traitement des plaintes

3.1 L'étudiante ou l'étudiant qui estime qu'un des droits que lui confère la Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants a été lésé, peut porter une plainte écrite à la protectrice ou au protecteur des droits des étudiantes et des étudiants. Le cas échéant, la protectrice ou le protecteur peut suggérer à la plaignante ou au plaignant l'utilisation d'un mécanisme ou d'une procédure déjà prévu par la Charte de l'Université, ses Statuts, ses règlements ou ses politiques, et pertinent à la situation par laquelle elle ou il s'estime lésé.

Malgré ce qui précède, une plainte à la protectrice ou au protecteur des droits des étudiantes et des étudiants en matière de harcèlement sexuel n'est recevable que si le dossier a fait l'objet d'un traitement dans le cadre du processus prévu par un règlement ou une politique de l'Université en la matière.

3.2 La plainte écrite de l'étudiante ou de l'étudiant est adressée à la protectrice ou au protecteur des droits des étudiantes et des étudiants et elle doit :

a) être datée;

b) décrire les faits pertinents;

c) identifier la personne ou l'instance responsable de la violation d'un ou des droits prévus à la Déclaration;

d) spécifier les dispositions pertinentes de la Déclaration qu'elle ou qu'il invoque au soutien de sa plainte.

3.3 Sur réception de la plainte, la protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants s'assure qu'elle respecte les prescriptions des articles 3.1 et 3.2. Si elle ou s'il constate que tel n'est pas le cas, elle ou il fournit à l'étudiante ou l'étudiant toute l'information nécessaire afin de lui permettre de formuler adéquatement sa plainte. L'étudiante ou l'étudiant doit se conformer aux recommandations de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants quant à la rédaction ou à la poursuite de sa plainte, sinon celle-ci est rejetée.

3.4 La protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants, transmet à la vice-rectrice ou au vice-recteur responsable de la vie étudiante toute plainte écrite reçue, qu'elle soit acceptée ou rejetée.

3.5 Une fois la plainte dûment rédigée, complétée et acceptée, la protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants en transmet copie à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte et lui demande sa version des faits. La personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte transmet par écrit sa version des faits à la protectrice ou au protecteur des droits des étudiantes et des étudiants dans les quinze (15) jours suivant la transmission de la plainte.

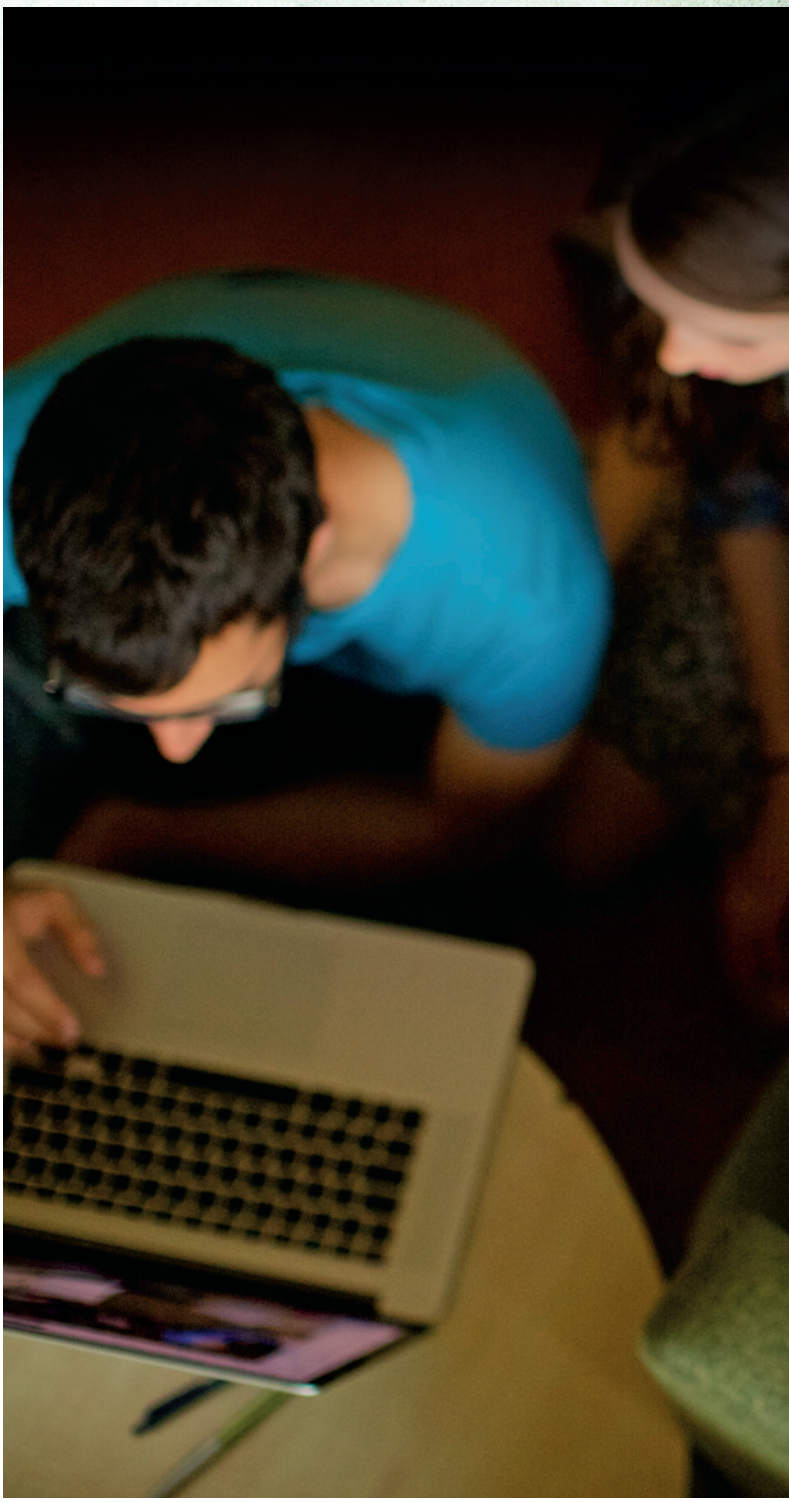
3.6 La protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants fait part, le cas échéant, à l'étudiante ou à l'étudiant plaignant des représentations de la personne ou de l'instance faisant l'objet de la plainte.

3.7 Après analyse des faits pertinents, la protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants détermine si la plainte est fondée ou non et en informe par écrit le plaignant ou la plaignante et la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et ferme le dossier si la plainte est non fondée.

3.8 La protectrice ou le protecteur formule dans un rapport les recommandations qu'elle ou qu'il juge pertinentes quant aux moyens susceptibles de redresser le ou les torts subis par l'étudiante ou l'étudiant. Le rapport est transmis aux instances appropriées de l'Université, de la Faculté ou du Service de même qu'à l'étudiante ou à l'étudiant plaignant, à la personne ou à l'instance faisant l'objet d'une plainte ainsi qu'à la vice-rectrice ou au vice-recteur responsable de la vie étudiante.

3.9 Dans le cadre de ses recommandations, la protectrice ou le protecteur des droits des étudiantes et des étudiants, peut souligner, s'il y a lieu, que l'étudiante ou l'étudiant plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet d'une plainte, ou toute autre personne ou instance mise en cause n'a pas respecté les responsabilités qui lui échoient en vertu de la Déclaration, de la Charte de l'Université, ses statuts, ses règlements ou ses politiques.

Adopté par le Conseil d'administration le 10 décembre 2001 (résolution CA-2001-12-10-19)



PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

Campus principal – Sherbrooke

Maison des étudiants
Local E3-1022
Téléphone : 819 821-7706
1 800 267-8337, poste 67706
Télécopieur : 819 821-7741

Campus de Longueuil

Téléphone : 450 463-1835, poste 67706
1 888 463-1835, poste 67706
Télécopieur : 819 821-7741

Courriel : protectrice@USherbrooke.ca
USherbrooke.ca/pdee

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE