PROTECTRICE DES DROITS
DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

RAPPORT ANNUEL 2016 • 2017

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté de médecine
et des sciences de la santé
35

PROTECTRICE DES DROITS
DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

RAPPORT ANNUEL 2016 • 2017

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Le 23 octobre 2017

Monsieur Vincent Joli-Coeur, président;
Membres du conseil d'administration

Monsieur Pierre Cossette, président;
Membres du conseil universitaire

Madame Camille Péloquin, présidente;
Membres 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, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel pour l'exercice 2016-2017.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, mes sincères salutations.

La protectrice des droits des étudiantes et des étudiants,

Soucila Badaroudine

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PROTECTRICE 6

1. HISTORIQUE DE LA FONCTION DE LA PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS 8

1.1. Protection des droits des étudiantes et des étudiants 8
1.2. Bilan rétrospectif sur la dernière décennie 9
1.3. En bref 16

2. ÉTAT ACTUEL DES DEMANDES D'ASSISTANCE 17

2.1. Nombre de demandes par exercice 17
2.1.1. Achalandage et délai de traitement des demandes 17
2.1.2. Provenance des demandes 18
2.1.3. Traitement des demandes 19

3. OBJET DES DEMANDES SELON LA CLIENTÈLE 21

3.1. Étudiantes et étudiants des cycles supérieurs 21
3.2. Étudiantes et étudiants du 1er cycle 21
3.3. Étudiantes et étudiants internationaux 22
3.4. Défis à relever 22
3.4.1. Pistes à explorer 22
3.4.2. Changements organisationnels au sein de l'unité 23
3.4.3. Réorganisation des ressources et des espaces de travail 23

4. CONCLUSION 24

RÉFÉRENCES 25

ANNEXE I 26

ANNEXE II 27

MOT DE LA PROTECTRICE

À la veille de célébrer, en 2017, le 20e anniversaire de l'existence de la fonction de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants à l'Université de Sherbrooke, je suis à même de constater les progrès réalisés après une décennie à la barre de cette fonction.

Ce rapport présente une excellente occasion de marquer cette étape charnière. Il permet de tracer un bilan des progrès remarquables accomplis non seulement par l'équipe de la protectrice, mais aussi par les membres de la communauté universitaire qui ont su redresser des lacunes mises en lumière au fil de ces dix dernières années.

Cette formidable synergie a permis d'améliorer le respect des droits des étudiantes et des étudiants et de contribuer du même coup à l'amélioration de la qualité de l'encadrement, de l'enseignement et de la recherche pour un milieu d'études sain et stimulant.

Les données statistiques de l'exercice 2016-2017 que vous retrouverez dans ce rapport permettront de brosser un portrait de la situation actuelle des droits des étudiantes et des étudiants tout en dégageant les tendances. Ces dernières nous permettront de réfléchir sur les perspectives d'amélioration en tenant compte des changements émergeant au seuil de cette nouvelle étape.

Je saisis cette occasion unique qui m'est donnée pour adresser mes remerciements aux équipes de direction qui, dans leur souci de transparence et de saine gouvernance, m'ont permis de développer durant ces années une approche constructive et collaborative dans l'exercice de mes fonctions.

Au fil des ans, le traitement formel des plaintes préconisé dans le mandat a laissé une plus grande place aux discussions, aux conseils, au *coaching* et à la conciliation.

Cette relation de confiance et la crédibilité de la fonction acquise durant ces années permettent, aujourd'hui, de régler la presque totalité des situations sans recourir à des enquêtes approfondies sauf pour des cas exceptionnels.

Après un long processus de consultation auprès de la communauté universitaire, cet espace de dialogue, que je revendique depuis 2006-2007, tiendra dorénavant une place prépondérante dans la *Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants.* Cette dernière sera présentée au conseil d'administration à l'automne 2017.

À l'aube des vingt ans de la fonction, cette transformation s'inscrit dans les valeurs humanistes qui ont toujours su animer les membres de la communauté universitaire. Quel beau cadeau pour un 20e anniversaire!

C'est donc avec optimisme et enthousiasme que j'amorce cette nouvelle ère avec tous les décideurs du milieu qui sont mes indispensables collaborateurs pour que nous puissions placer les étudiantes et les étudiants au centre de nos préoccupations.

Soucila Badaroudine

1 HISTORIQUE DE LA FONCTION DE LA PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

1.1. Protection des droits des étudiantes et des étudiants

C'est vers la fin des années soixante, dans le contexte des réformes majeures de l'État et des réflexions entourant la *Charte des droits et libertés de la personne,* qu'a été créée, par voie législative, la fonction du Protecteur du citoyen du Québec. Comme le Protecteur n'avait pas compétence sur les services publics décentralisés tels que les établissements du réseau de la santé et de l'enseignement, les universités se sont dotées, vers la fin des années quatre-vingt, d'une charte visant à protéger la population étudiante. Cette charte prévoyait la création d'un poste d'ombudsman.

Le 28 avril 1997, dans la foulée d'une initiative des étudiantes et des étudiants et par souci de concrétiser sa volonté de placer les étudiantes et les étudiants au cœur des préoccupations universitaires, le conseil d'administration de l'Université de Sherbrooke a adopté la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Sherbrooke*[1] qui incluait alors le *Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants*.

Dès la fin de l'année 1999, un processus de consultation auprès de la communauté universitaire a été amorcé dans le but d'évaluer la Déclaration. En décembre 2001, le vice-recteur à la communauté universitaire présentait au conseil d'administration un projet de modification de la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants.* L'intervention a principalement eu pour effet de dissocier la Déclaration du *Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants*[2].

En conformité avec son mandat, la protectrice s'assure aujourd'hui que les membres de la communauté étudiante sont traités dans le respect de leurs droits énoncés dans la Déclaration lors de l'application des règlements et directives.

Alors que le mandat de la protectrice exigeait une plainte formelle de la part des demandeurs d'assistance ainsi qu'une enquête en bonne et due forme pour résoudre les situations soumises, l'expérience de plus d'une décennie démontre que la majorité des étudiants ne souhaite pas emprunter une telle démarche. Les situations conflictuelles peuvent être, en général, évaluées ou réglées plus rapidement après une intervention informelle. La politique sur l'ombudsman tiendra compte de ces aspects et permettra de faciliter le traitement des demandes d'assistance dans un espace de dialogue approprié.

La valeur ajoutée de l'approche collaborative et préventive introduite durant cette dernière décennie a porté ses fruits comme en témoigne le présent bilan.

[1] Université de Sherbrooke (1997). *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Sherbrooke.* Conseil d'administration (28 avril 1997). Résolution CA-97-10-7.

[2] Université de Sherbrooke (2001). *Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants.* Conseil d'administration (10 décembre 2001). Résolution CA-2001-12-10-19.

1.2. Bilan rétrospectif sur la dernière décennie

La protectrice et son équipe ont traité 3 163 demandes au cours d'un peu plus d'une dizaine d'années. Le regard rétrospectif dans les pages suivantes permet de constater les progrès accomplis depuis près d'une décennie. Ce suivi est basé sur l'évolution des objets des demandes traitées par la protectrice ainsi que sur les changements qu'elle a observés au fil des ans.

2006-2007

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2006-2007	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Éthique	• Former et informer les membres du personnel nouvellement embauchés, plus particulièrement les membres du corps professoral, aux valeurs incluses dans les politiques de l'Université. • Intégrer le sens de l'éthique et du professionnalisme au quotidien de tous les membres de la communauté facultaire : – dans le cas des étudiantes et étudiants, dans une perspective d'une formation globale. – dans les cas des professeures et professeurs ainsi que des autres membres du personnel, dans le but de favoriser l'émergence d'une véritable culture éthique dans le respect des droits et des responsabilités de tous.	• Guide pour les nouvelles professeures et les nouveaux professeurs. • Adoption de la *Politique sur la promotion des droits fondamentaux des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination* (2500-015) et de la *Politique sur l'intégrité en recherche et conflit d'intérêts* (2500-021) (2006) (dernière version 2017).
Qualité de l'encadrement	• Que la Direction de l'université adopte une politique sur l'habilitation à la direction ou à la codirection d'étudiantes et d'étudiants aux études supérieures.	• Modification à la *Politique en matière d'habilitation à la direction et à la codirection des travaux étudiants en vue de la réalisation d'un mémoire ou d'une thèse* (2500-022) (2008). • Document d'orientation sur le soutien financier aux étudiantes et étudiants des cycles supérieurs de type recherche (2007). • Directives relatives aux assistantes et assistants de recherche incluant l'entente type-salaire. • Entente type-bourse.

2006-2007 (suite)

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2006-2007	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Mécanismes d'encadrement et d'évaluation des étudiantes et étudiants des études supérieures	• Que les facultés pourvues de règlements concernant les études supérieures révisent ceux-ci à la lumière des réalités propres à l'évaluation de la formation et des apprentissages des étudiantes et étudiants des études supérieures. • Que les facultés dépourvues de tels règlements prennent les moyens nécessaires pour se doter de règles régissant les mécanismes d'évaluation de la formation et des apprentissages des étudiantes et étudiants des études supérieures.	• Mise en place d'un comité d'orientation des études supérieures (2008). • Modification de la section traitant des études de 2e et de 3e cycles dans le *Règlement des études,* notamment en ce qui a trait au parcours de formation, sur le plan de la formation et de l'encadrement (2008). • Adoption des règlements complémentaires des études des 2e et 3e cycles dans certaines facultés. • Mise en place du système de gestion des études supérieures (SYGES) (2007).
Formation, soutien et accompagnement pour les décideurs	• Qu'une formation de base en matière de règlement des différends soit offerte à toutes les personnes occupant un poste au sein des instances universitaires pouvant être appelées à intervenir dans des situations problématiques mettant en cause des étudiantes et étudiants. • Que, lorsque l'ampleur et la complexité des situations l'exigent, la Direction de l'université constitue un comité d'appui chargé de coordonner la participation des instances universitaires concernées à la recherche de solutions à des situations problématiques, afin d'éclairer et de soutenir les directions des facultés dans leurs prises de décisions. • Que soit constituée une banque de ressources du milieu, propre à faciliter les interventions lorsque des différends sont portés au palier des instances facultaires.	Depuis 2015, des formations sont données aux décideurs sur le traitement des conduites en vertu de la politique 2500-015 et sur le règlement des différends. Les agents des ressources humaines ont suivi une formation pour soutenir les gestionnaires lors de ce type d'intervention (2012).

2007-2008

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2007-2008	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Qualité de la formation	• Que l'application des modalités d'évaluation des apprentissages traitées dans les règlements facultaires soit réexaminée et actualisée à la lumière des principes contenus dans la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages.*	• *Politique cadre sur la qualité de la formation* (2500-024) et son document complémentaire (2008). • *Politique sur la reconnaissance des acquis* (2500-023) (2007).

2008-2009

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2008-2009	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Qualité de l'information	• 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.	L'information est diffusée maintenant de façon plus accessible pour les personnes étudiantes (sites Web facultaires et universitaire). Certaines communications écrites par les décideurs ont été révisées pour plus de clarté.
Principe d'impartialité	• Que le processus de révision de notes relatif à l'article 4.2.7.3 du *Règlement des études* soit amélioré, concernant, notamment 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.	Cet article a été modifié dans le nouveau *Règlement des études* qui est en vigueur depuis le début de la session d'automne 2017.
Droit à l'information	• 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.	Ces informations sont plus clairement expliquées dans les règlements facultaires.
Principes de cohérence et d'équité en évaluation	• 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.	Ce processus est inclus dans les règlements facultaires. Les autorités responsables encadrent mieux le personnel enseignant dans cette tâche.

2009-2010

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2009-2010	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Qualité de la relation d'encadrement	• Que les instances facultaires assurent la primauté des valeurs de respect et de responsabilité dans la relation d'encadrement et de direction aux études supérieures.	Les directions facultaires interviennent généralement de façon plus soutenue pour faire cesser certains comportements abusifs de la part de quelques directeurs de recherche.
Qualité de l'information	• Que les instances de l'université informent plus particulièrement la population étudiante de la valeur contractuelle de l'étape de l'inscription ainsi que des responsabilités et des conséquences inhérentes à cet engagement.	Quelques améliorations ont été apportées par la registraire pour informer les candidats invités à s'inscrire des conséquences de l'engagement de l'inscription.
Exigence des frais pour report d'examen	• Que les facultés qui imposent ce type de frais soient sensibles à la vulnérabilité des étudiantes et étudiants victimes de circonstances indépendantes de leur volonté, plus particulièrement pour cause de maladie, d'accident ou de décès d'un proche et qu'elles acceptent de surseoir aux frais supplémentaires dans certaines circonstances.	La demande croissante pour un report d'examen a amené les autorités facultaires à adopter des mesures plus vigoureuses dans le traitement de ces demandes : certificat médical, délais plus courts pour produire les preuves et exigence de frais allant jusqu'à 50 $ par examen reporté. Quelques-unes des situations soumises ont suscité des discussions entre la protectrice et les autorités concernées lorsque les démarches multiples, les délais déraisonnables ou la multiplication des frais additionnels mettaient en jeu l'accès à une évaluation. Ces interventions ont amené les autorités interpellées à faire preuve de plus de souplesse dans l'application de ces règles.

2010-2011

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2010-2011	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Protection du principe d'impartialité	• Que les coordonnées des étudiantes et des étudiants soient cachées sur les copies d'examen.	La Faculté de médecine et des sciences de la santé et la Faculté de droit semblent être les seules à prendre des mesures en ce sens dans le cadre de l'évaluation des connaissances dans certains programmes d'études. Les instruments de mesure d'évaluation des compétences ne se prêtent pas à cette recommandation compte tenu de leurs particularités.
	• Que l'article 4.1.8.4 du *Règlement des études* intitulé *Révision d'une note finale* soit modifié de façon à éliminer toute apparence de partialité dans l'interprétation et dans les modalités d'application de ce règlement.	La plupart des facultés ont ajusté la composition des comités de révision de note de façon à respecter le principe d'impartialité.
	• 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.	Les modalités d'application de cet article de règlement sont plus rigoureuses dans toutes les facultés.
Respect	• Que les instances facultaires et les membres du corps professoral, dans un esprit de collégialité et dans l'intérêt de tous les membres facultaires, fassent appel à la sagesse collective, en mettant en place des mécanismes de régulation efficaces et permanents pour faire cesser les récidives de certains professeurs qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants des cycles supérieurs.	De plus en plus de professeures et de professeurs osent exprimer leur désaccord quant aux comportements d'un collègue fautif qui contreviennent aux droits des étudiants. Certains acceptent de prendre la relève de l'encadrement de l'étudiante ou de l'étudiant victime de telles situations. Dans les cas où les droits des étudiantes ou des étudiants sont en cause, la direction facultaire soutiendra l'étudiante ou l'étudiant dans sa recherche d'un nouveau directeur.

2011-2012

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2011-2012	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Qualité de l'information : transparence	• Que les informations relatives à la gestion du dossier étudiant telles que les dates limites de désistement pour les activités pédagogiques et pour certains services associatifs facultatifs soient clairement indiquées et facilement accessibles à l'étudiante ou à l'étudiant, entre autres, dans la facturation de ces activités.	Des améliorations significatives ont été apportées sur le site Web de certaines facultés concernant les dates limites de désistement et d'abandon d'activités pédagogiques ainsi que les conséquences financières s'y rattachant.
Qualité de l'information : équité	• Que les informations destinées à l'acquisition des permis de séjour soient adaptées à la situation particulière des étudiantes et des étudiants internationaux concernés et que ces derniers bénéficient d'un soutien approprié dans la quête du maintien de leur statut d'étudiant.	Les améliorations apportées sont insuffisantes et se heurtent à d'autres obstacles systémiques importants à l'interne comme à l'externe.
Qualité de l'information : rétroaction et décision motivée	• Que les décisions d'appel relatives aux évaluations des apprentissages, à la promotion et à la poursuite des études soient mieux expliquées et communiquées avec clarté, concision et diligence aux étudiantes et aux étudiants concernés.	Il y a amélioration dans quelques départements et certaines facultés, mais dans d'autres, les décisions non motivées et l'absence de rétroaction sont encore courantes à la suite d'une révision de note.

2012-2013 / 2013-2014

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2012 à 2014	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Sensibilisation sur les principes d'équité procédurale	• Que les autorités facultaires et administratives produisent à l'intention des décideurs un outil de soutien et de promotion facilitant leurs prises de décisions pour qu'elles soient en conformité avec les normes de l'équité procédurale, dans le respect des droits fondamentaux des étudiantes et des étudiants.	Certaines facultés ont commencé à former leurs directrices et leurs directeurs de département et de programme sur l'exercice des principes d'équité dans leur fonction. Cependant, plusieurs départements n'ont pas encore suffisamment outillé les professeures et les professeurs appelés à faire partie des comités de révision de notes sur l'adoption de ces principes de base.

2014-2015

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2014-2015	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
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.	• Considérant le fait que le déploiement de tous les changements n'est pas terminé, il n'a pas été possible de constater la persistance des problèmes systémiques.	À la suite des interventions de la protectrice, les facultés et services concernés ont proposé des mesures de transition lors du déploiement des changements.

2015-2016

OBJET DE RECOMMANDATION	RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS 2015-2016	AMÉLIORATIONS OBSERVÉES
Qualité de l'information	• Que les autorités administratives examinent la possibilité de simplifier la procédure de désistement de tous les frais non obligatoires.	L'information sur les procédures de désistement de certains frais a été significativement améliorée sur le site Web et sur la facture en format PDF.
Qualité de l'environnement d'études	• Que des mécanismes de protection des plaignants soient mis en place contre les possibles mesures de représailles lors d'un signalement ou d'une plainte par une étudiante ou un étudiant des cycles supérieurs.	Une réflexion sur la qualité de l'encadrement aux études supérieures sera amorcée prochainement par le vice-recteur à la recherche et aux études supérieures.

1.3. En bref

Avant de présenter les données statistiques pour l'exercice 2016-2017, il y a lieu de résumer les améliorations significatives apportées relativement aux droits de la population étudiante durant ces dernières années.

L'une des améliorations les plus constructives dont j'ai été témoin ces dix dernières années est celle des mécanismes d'encadrement aux cycles supérieurs.

Les modifications des règlements facultaires concernant les études supérieures ont permis d'enraciner des balises comme l'utilisation du plan de formation dans certaines facultés, la gestion de la durée des études supérieures et le règlement des différends.

Même si l'implantation de ces règles administratives a rencontré des résistances auprès des professeurs-chercheurs, elle a eu l'avantage de centrer l'attention des acteurs concernés sur les progrès des étudiants relativement à leur projet de recherche.

Ainsi, parmi les plaintes reçues, celles concernant la durée déraisonnable des études ont considérablement chuté. Celles reliées à la suspension des bourses d'études sans avertissement préalable sont moins fréquentes. Lorsque ces situations surviennent, la promptitude avec laquelle les facultés réagissent démontre le chemin accompli au cours de la dernière décennie.

Les balises administratives ayant fait leurs preuves dans l'amélioration de la qualité d'encadrement, le nombre croissant des demandes de cette catégorie d'étudiants nous interpelle aujourd'hui sur la qualité des relations humaines de l'encadrement ainsi que sur la qualité du milieu d'études et de travail dans les laboratoires.

Une autre amélioration importante au cours de ces dernières années se rapporte au respect du principe d'impartialité dans la procédure de révision de notes.

La sensibilisation à ce sujet a permis la réduction de l'apparence de partialité produite par la participation du professeur concerné aux décisions rendues par les membres du comité de révision de notes.

Avant même la modification de l'article du *Règlement des études* à ce sujet, les directions facultaires avaient modifié leur pratique, restaurant ainsi la confiance de centaines d'étudiants envers ce mécanisme d'appel.

Les autres thèmes sur lesquels nous avons consacré du temps ont eu trait à la qualité de l'information dans la communication des services administratifs et facultaires avec les étudiantes et les étudiants.

En dépit de relations constructives avec ces autorités et bien que nous ayons travaillé avec eux pour régler plusieurs difficultés, de nouveaux problèmes surgissent.

En réglant les situations au cas par cas, nous avons réussi à éviter des conséquences fâcheuses à des centaines d'étudiants dans la poursuite de leurs études.

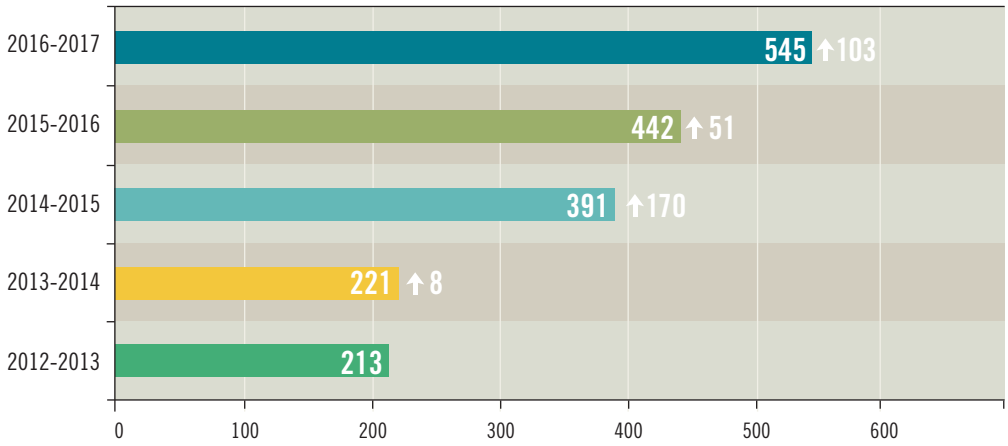
2 ÉTAT ACTUEL DES DEMANDES D'ASSISTANCE

Le survol statistique suivant résume les grandes lignes des demandes d'assistance formulées pour l'exercice 2016-2017.

2.1. Nombre de demandes par exercice

La tendance à la hausse des demandes, amorcée depuis cinq ans, se poursuit. En effet, on note une hausse de 103 demandes par rapport à l'exercice précédent

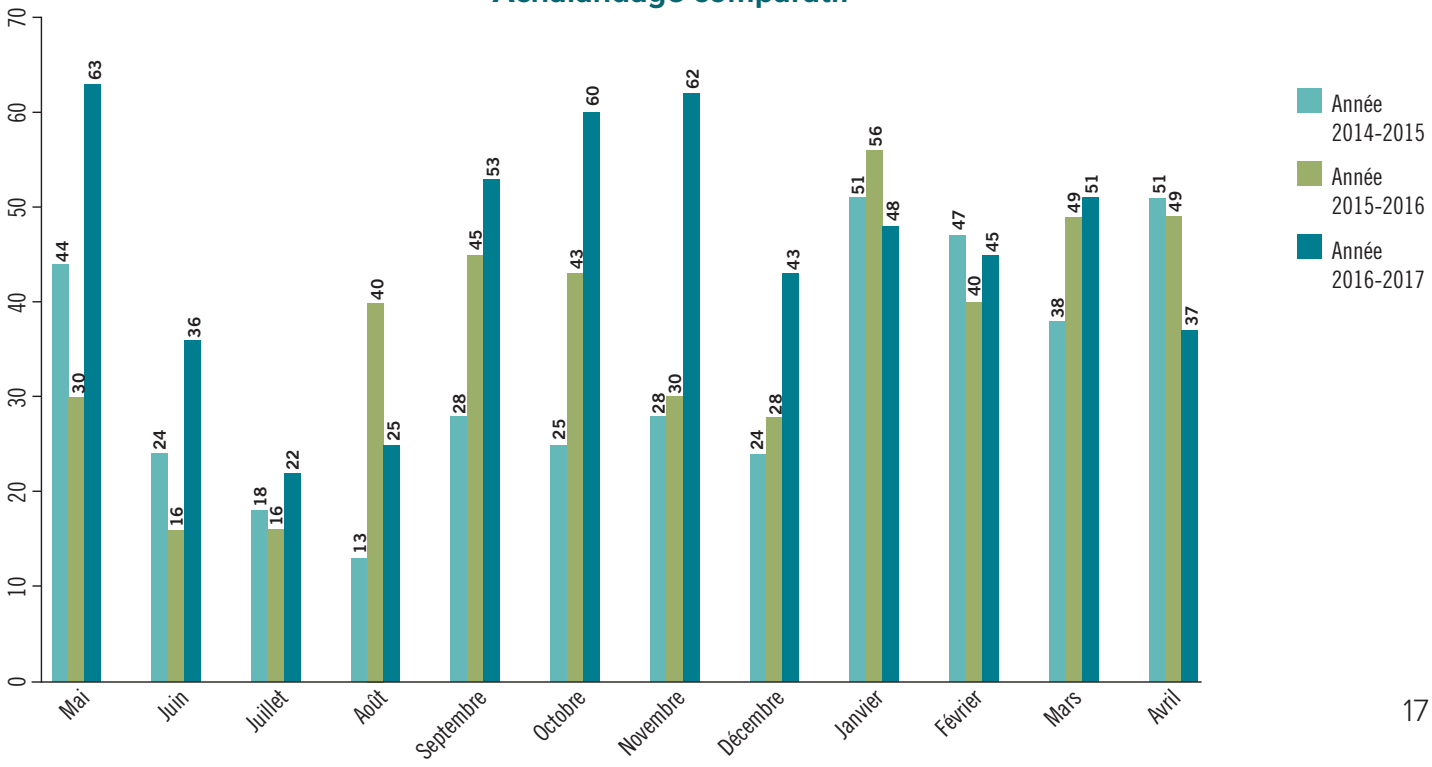
Nombre de demandes par exercice



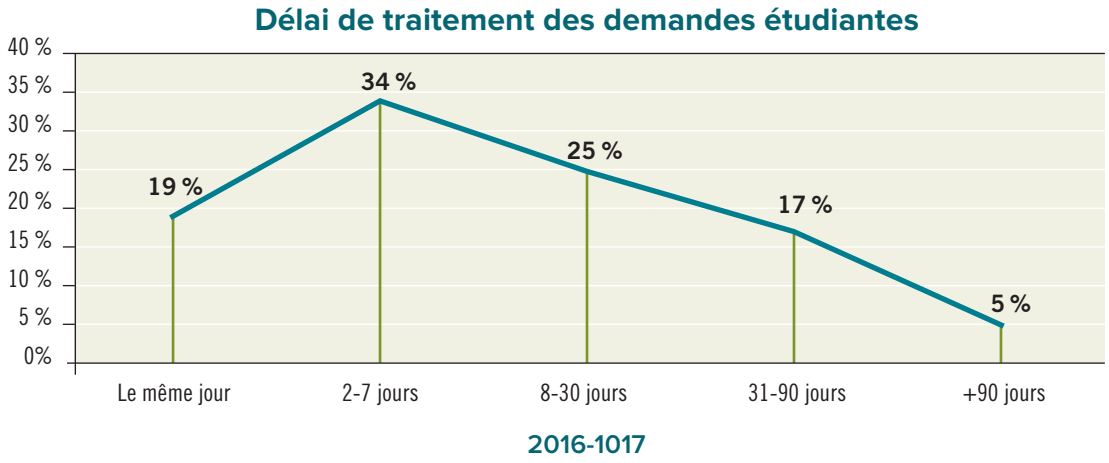
2.1.1. Achalandage et délai de traitement des demandes

Comparativement aux exercices précédents, les demandes se sont intensifiées durant la session d'automne tandis qu'elles se sont relativement maintenues durant la session d'hiver.

Achalandage comparatif



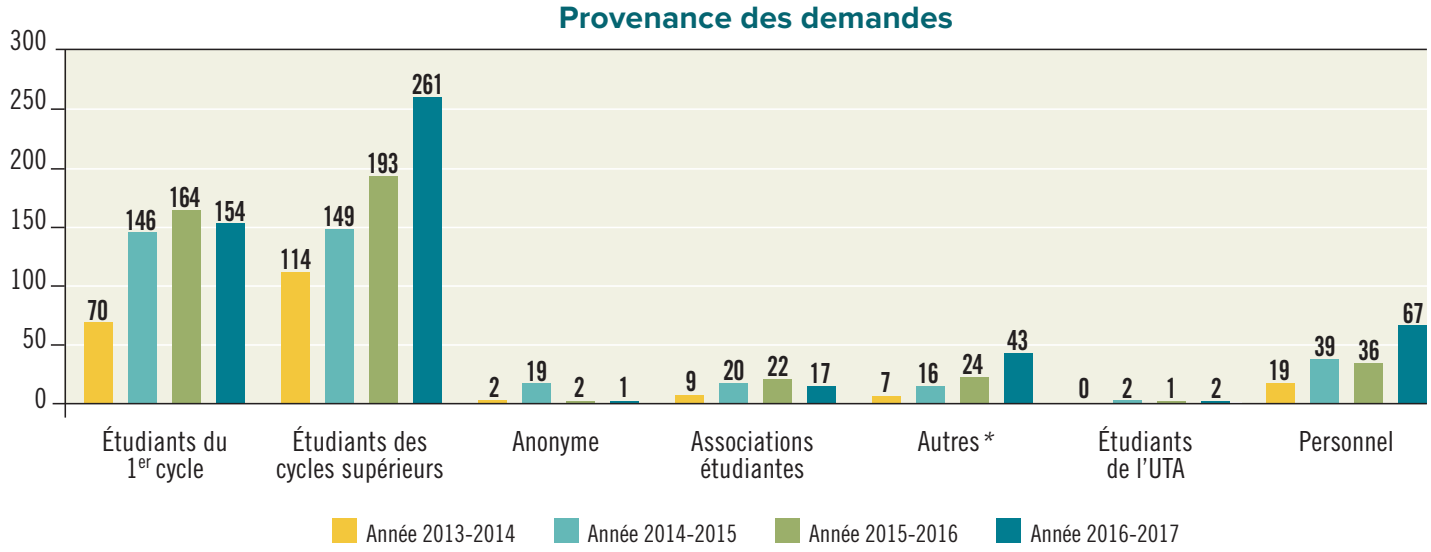
L'équipe de la protectrice s'efforce de traiter les demandes le plus rapidement possible pour ne pas laisser les situations s'envenimer. Ainsi, pour l'exercice 2016-2017, 53 % des demandes ont été traitées dans un délai de 7 jours tandis que 25 % ont nécessité 30 jours ouvrables. Seulement 22 % des demandes ont dépassé ce délai puisque ces dernières ont nécessité une enquête ou une intervention plus approfondie.



Note : ce graphique n'inclut pas les demandes en provenance des étudiants de l'Université du troisième âge (UTA).

2.1.2. Provenance des demandes

Comme chaque exercice, la grande majorité des demandes d'assistance provient de la population étudiante. On note une légère hausse des demandes provenant du personnel et des personnes n'appartenant pas à la communauté universitaire en 2016-2017.



Note : la catégorie des étudiants des cycles supérieurs inclut quelques étudiants postdoctoraux.
**Autres : parents, anciens étudiants, candidats à l'admission.*

Le tableau ci-dessous révèle que les demandes de la part de la population étudiante des cycles supérieurs connaissent une hausse significative. En effet, selon l'expérience partagée par la plupart des membres de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, lorsque les demandes d'assistance dépassent le seuil de 1 % de sa population totale, il y a lieu de croire que cette catégorie d'étudiants vit une difficulté particulière. Or, les demandes de la part des étudiantes et des étudiants du 3e cycle dépassent largement le seuil d'équilibre.

Répartition des demandes de la population étudiante par cycle d'études

Cycle d'études	Population étudiante*	Nombre de demandes	%
1er cycle	16 548	154	0,93
2e cycle	12 138	151	1,24
3e cycle	2 263	110	4,86

2016-2017

Note : le 3e cycle inclut quelques étudiants postdoctoraux.
Ce tableau n'inclut pas les demandes en provenance des étudiants de l'UTA.

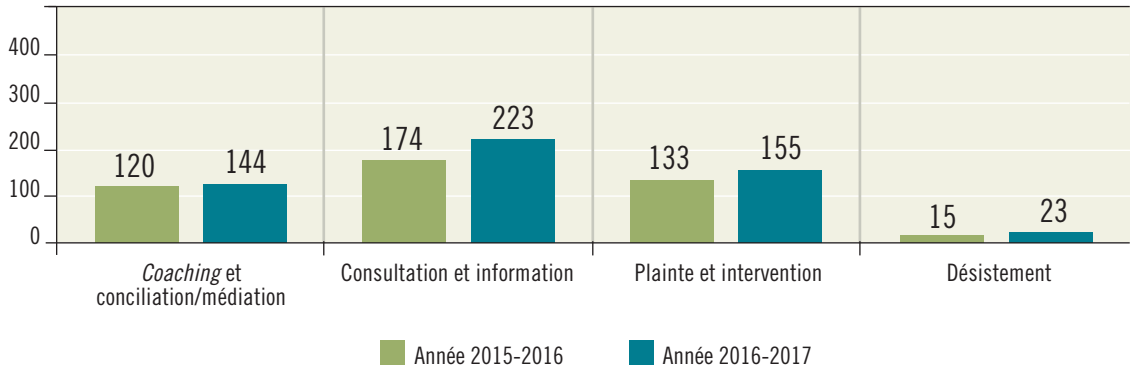
**Source : Statistiques du Bureau de la registraire de l'Université de Sherbrooke*

2.1.3. Traitement des demandes

Chaque jour, l'équipe de la protectrice aide les étudiantes et les étudiants à obtenir les informations, les rétroactions sur leurs évaluations, à comprendre les décisions de l'administration universitaire à leur égard, à communiquer leur situation et à faire valoir leurs droits auprès des administrations facultaires et institutionnelles.

Bon an mal an, les 2/3 des demandes d'assistance (367) constituent des demandes de consultation et de *coaching* tandis que près du 1/3 (155) nécessite une intervention lorsque les démarches des étudiantes et des étudiants se heurtent à une impasse.

Type de demandes



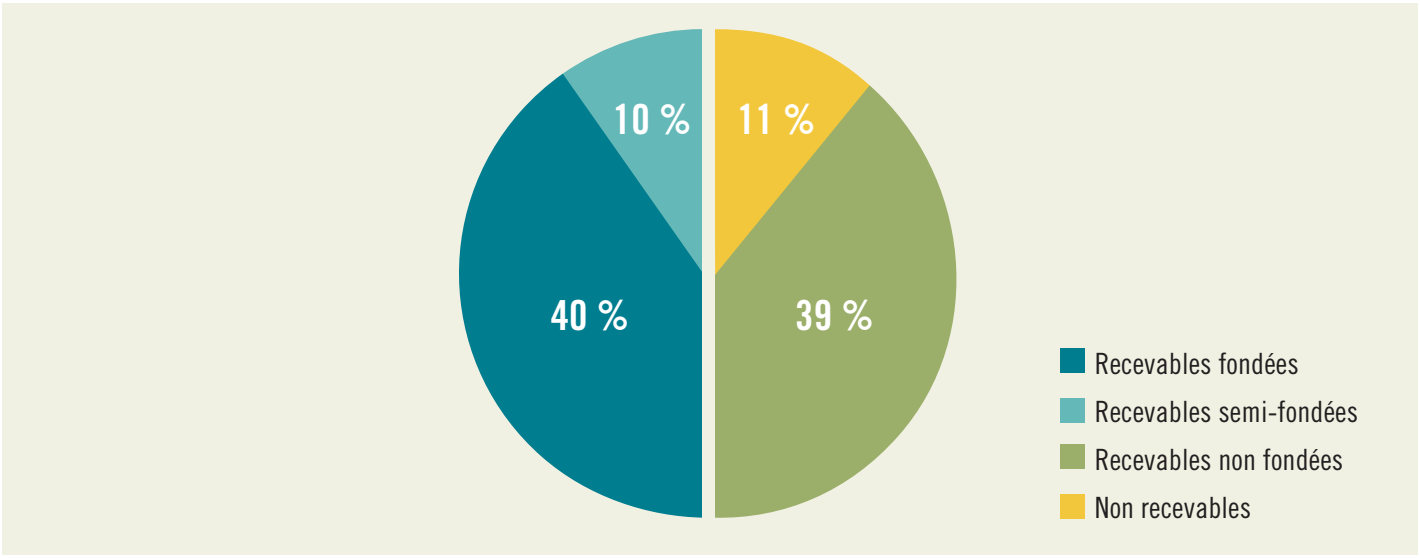
Note : on définit par désistement les personnes qui ont retiré leur demande parce que leur situation s'est réglée entre-temps ou parce qu'elles n'y ont pas donné suite.

Parmi les 155 demandes qui ont nécessité une intervention, 50 % d'entre elles se sont avérées fondées ou semi-fondées. La grande majorité de ces situations s'est réglée après une intervention informelle.

Seules douze d'entre elles ont nécessité une enquête approfondie. Les recommandations formulées à la suite de ces enquêtes ont été suivies pour neuf d'entre elles. Bien que les trois autres recommandations n'aient pas été suivies, l'enquête a amené les décideurs à considérer une autre perspective de la situation ou à prendre d'autres mesures jugées plus appropriées pour répondre aux besoins spécifiques soumis pour deux d'entre elles. Parmi ces dernières, une recommandation fait toujours l'objet de discussion par les autorités concernées.

Dans le cas où les demandes des étudiants s'avèrent non fondées ou irrecevables (50 %), les décisions contestées sont validées auprès des autorités concernées.

Plaintes et demandes d'intervention



3 OBJET DES DEMANDES SELON LA CLIENTÈLE

Le tableau ci-dessous rend compte de l'objet des demandes les plus couramment reçues de la part de la population étudiante de tous les cycles d'études, et ce, par ordre d'importance.

Objet des demandes reçues de la part de la population étudiante en 2016-2017

1. **Encadrement, direction de recherche et éthique.**
2. **Évaluation (travaux, examens, thèses, mémoires, examens de synthèse) et promotion.**
3. **Normes concernant les activités pédagogiques.**
4. **Principes et modalités d'évaluation.**
5. **Absence à un examen ou défaut de remettre un travail.**
6. **Procédure d'évaluation et de réadmission à la suite d'un échec au stage.**
7. **Révision de note.**
8. **Remboursement des droits de scolarité et autres frais.**
9. **Régime d'assurance pour les étudiants.**
10. **Information sur les droits de scolarité et autres frais.**

3.1. Étudiantes et étudiants des cycles supérieurs

La population étudiante des cycles supérieurs a le plus souvent demandé une assistance concernant la qualité d'encadrement et de la direction de recherche. De plus, les questions d'évaluation de thèses, de mémoires et d'examens de synthèse ainsi que les promotions refusées ont suscité plusieurs interrogations tant sur le processus que sur l'application des règlements.

Dans la plupart de ces situations, une démarche facilitatrice a permis aux autorités concernées de proposer des solutions pour la poursuite des études. Le cas échéant, certaines d'entre elles ont été closes après examen tandis que d'autres situations ont nécessité des recommandations après que les discussions se soient heurtées à une impasse.

3.2. Étudiantes et étudiants du 1er cycle

Les étudiantes et les étudiants du 1er cycle, quant à eux, ont été préoccupés notamment par les questions d'accommodement lors d'une absence à un examen ou le défaut de remettre un travail dans les délais pour des raisons médicales. Ensuite viennent les situations liées aux conséquences des échecs au stage, le plus souvent au cours de la dernière année d'études. La procédure de révision de note des stages et d'autres activités pédagogiques ont aussi occasionné de nombreuses consultations.

L'objet des demandes reliées aux questions financières (8e, 9e et 10e rangs) a été partagé par toutes les catégories de la population étudiante. Après discussion avec les autorités concernées, la plupart de ces situations ont trouvé des améliorations.

3.3. Étudiantes et étudiants internationaux

Toutefois, en enquêtant sur quelques situations relativement aux étudiantes et étudiants internationaux, plusieurs obstacles d'ordre systémique ont été mis à jour.

Même si certaines de ces situations se sont réglées au cas par cas après plusieurs interventions, les préjudices causés à ces étudiants n'ont pas pu être totalement effacés.

Ces situations méritent un examen plus approfondi qui sera entrepris durant l'exercice 2017-2018 avec les acteurs concernés.

3.4. Défis à relever

Sans être exhaustif, le survol des recommandations et des améliorations observées soulève les dimensions qui ressortent avec le plus d'acuité :

- la qualité des relations d'encadrement au 3e cycle.
- les obstacles systémiques rencontrés par les étudiantes et les étudiants internationaux.
- la qualité de l'information dans les communications avec les étudiantes et les étudiants.

3.4.1. Pistes à explorer

En ce qui concerne la situation de l'encadrement des étudiants du 3e cycle, lors de la présentation du dernier rapport annuel de la protectrice au conseil universitaire, la recommandation sur la mise en place des mesures de protection contre les représailles pour les plaignants a suscité certaines questions de la part des autorités facultaires sur la forme que prendraient ces mesures.

Ces interrogations font référence à la complexité des relations ainsi qu'aux droits et aux responsabilités de tous les acteurs impliqués. Elles devraient s'inscrire à l'intérieur d'une vaste réflexion sur l'évolution et l'amélioration de l'encadrement aux études supérieures que doit effectuer la communauté universitaire.

À court terme, il y a lieu de s'inspirer des interventions proposées dans la *Politique sur la promotion des droits fondamentaux des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination* dans le contexte de harcèlement psychologique.

Quant à la situation de la population étudiante internationale, la possibilité d'instaurer un rapport d'initiative à partir des situations rapportées à la protectrice sera évaluée avec les autorités concernées.

Par ailleurs, l'hétérogénéité des formations, les contextes organisationnels et les cultures facultaires alimentent la multiplication et la complexification des relations entre les membres de la communauté universitaire. Dans ce contexte, les modifications majeures au *Règlement des études* apporteront sans doute quelques ajustements relativement à l'interprétation et à l'application de ces nouvelles règles.

Les autorités administratives et facultaires devront être encore plus vigilantes sur la qualité de la communication et faire preuve de flexibilité durant cette période d'adaptation pour effectuer une transition harmonieuse et respectueuse des droits des uns et des autres vers un changement réussi.

3.4.2. Changements organisationnels au sein de l'unité

Les modifications concernant le mandat de la protectrice conjuguées avec celles apportées au *Règlement des études* auront sans contredit un impact important pour l'environnement et l'organisation du travail de l'équipe de la protectrice. Un projet d'informatisation est prévu pour augmenter l'efficacité et l'efficience des ressources de l'unité.

Dans cette optique, la révision des processus et l'adoption d'outils informatisés sont envisagées.

Afin que les procédures et les données statistiques reflètent mieux les exigences de la nouvelle *Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants,* l'équipe de la protectrice entend modifier ses méthodes de travail.

Les changements consisteront à :

- élaborer de nouvelles catégories des demandes.
- modifier les différents formulaires de cueillette de données pour le dossier des plaignants.
- mettre au point la base de données statistique.
- créer un nouveau site Web et les outils de promotion et d'information.

Par ailleurs, il est à prévoir que l'adoption du nouveau *Règlement des études* amplifiera la tâche de l'équipe de la protectrice. En plus d'absorber la hausse possible des demandes générées par l'application de ce nouveau règlement, elle devra se familiariser sur son interprétation et sur son application. Des rencontres d'équipe sont prévues à cet effet.

3.4.3. Réorganisation des ressources et des espaces de travail

Le partage du personnel de soutien avec le secteur de la prévention en matière de harcèlement et de discrimination est en déséquilibre. La hausse combinée des demandes d'assistance des deux secteurs ne permet plus un partage équitable des ressources humaines. La technicienne en administration est majoritairement mobilisée par les demandes d'assistance pour la protectrice et la protectrice adjointe tandis que la secrétaire travaille pratiquement à 100 % pour le secteur de la prévention en matière de harcèlement et de discrimination.

Le personnel de soutien a été sollicité de faire des heures supplémentaires jusqu'à l'engagement d'une surnuméraire à la fin de l'exercice.

Le budget alloué pour l'embauche d'une secrétaire surnuméraire pour l'équivalent de deux jours par semaine pendant huit mois durant l'exercice 2017-2018 ne peut se réaliser actuellement faute d'espace de travail.

La hausse prévisible des demandes conjuguée avec les changements administratifs nécessitera une nouvelle réorganisation des ressources et de l'espace de travail. Le Service des ressources humaines, le Service des technologies et de l'information ainsi que le Service des immeubles ont été sollicités pour accompagner l'équipe de la protectrice à effectuer le virage pour amorcer ces changements.

4 CONCLUSION

Ce regard rétrospectif permet de constater les améliorations majeures au cours des dix dernières années. Grâce à la collaboration des autorités facultaires combinée avec celle des services et grâce à l'appui des membres de la direction, certains obstacles à la poursuite et à la réussite des études de centaines d'étudiantes et d'étudiants ont été levés avec succès.

Dans un proche avenir, les membres de la communauté devront examiner des pistes de solution pour améliorer la qualité de la relation d'encadrement aux études supérieures et la situation des étudiants internationaux.

Quant à la qualité des communications avec les étudiantes et les étudiants, il y a lieu de poursuivre les efforts pour préserver les principes du droit à l'information. Dans la perspective étudiante, ceci implique, entre autres, de posséder suffisamment d'information pour pouvoir accorder un consentement libre et éclairé ainsi que d'avoir un délai raisonnable pour répondre à une exigence.

De plus, lorsque les droits et les intérêts des étudiantes et des étudiants sont en jeu, il y a une obligation d'agir selon un processus empreint d'équité. C'est-à-dire le droit d'être informé des manquements reprochés, le droit d'être entendu et de bénéficier d'une défense pleine et entière, d'avoir une audition équitable et impartiale ainsi que le droit à une décision motivée et rendue à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Enfin, une communication empreinte d'écoute et d'empathie permettra aux étudiantes et aux étudiants de vivre une expérience humaine positive lors de leur passage à l'Université de Sherbrooke.

RÉFÉRENCES

Université de Sherbrooke (1997). *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Sherbrooke.* Conseil d'administration (28 avril 1997). Résolution CA-97-10-7.

Université de Sherbrooke (2001). *Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants.* Conseil d'administration (10 décembre 2001). Résolution CA-2001-12-10-19.

ANNEXE I

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

DEMANDE D'ASSISTANCE

CONSULTATION

INFORMATION

La protectrice informe le demandeur sur la réglementation applicable, sur les droits et les obligations des étudiants et l'oriente vers les recours appropriés.

CONSEIL ET *COACHING*

La protectrice aide le demandeur dans l'analyse et l'évaluation des avenues pour résoudre la situation ainsi que sur les stratégies de communication gagnantes. Au besoin, elle peut le rencontrer à chaque étape de sa démarche pour réévaluer la sitations jusqu'à sa résolution.

INTERVENTION

RECEVABLE

Lorsque la démarche autonome de l'étudiant s'avère infructueuse, la protectrice entre en communication avec l'autorité mise en cause.

NON-RECEVABLE

La plainte est prématurée, prescrite, frivole ou faite de mauvaise foi ou ne relève pas de la juridiction de la protectrice

ENQUÊTE

La protectrice complète les informations manquantes et recueille la perspective de la partie adverse et détermine si la demande est fondée ou non

FONDÉE OU SEMI-FONDÉE

Après analyse de la situation, si les droits de l'étudiant ne sont pas respectés, une recommandation est formulée afin qu'un correctif complet ou partiel soit apporté selon le cas

DÉSISTEMENT

L'étudiant ne donne pas suite à sa demande ou décide d'arrêter le processus ou parce que la situation s'est réglée sans l'intervention de la protectrice

NON FONDÉE

Les résultats de l'enquête démontrent qu'aucune erreur n'a été commise et que les droits de l'étudiant ont été respectés. Le demandeur est informé et le dossier est clos

ANNEXE II

MANDAT DE LA PROTECTRICE DES DROITS DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

Université de Sherbrooke

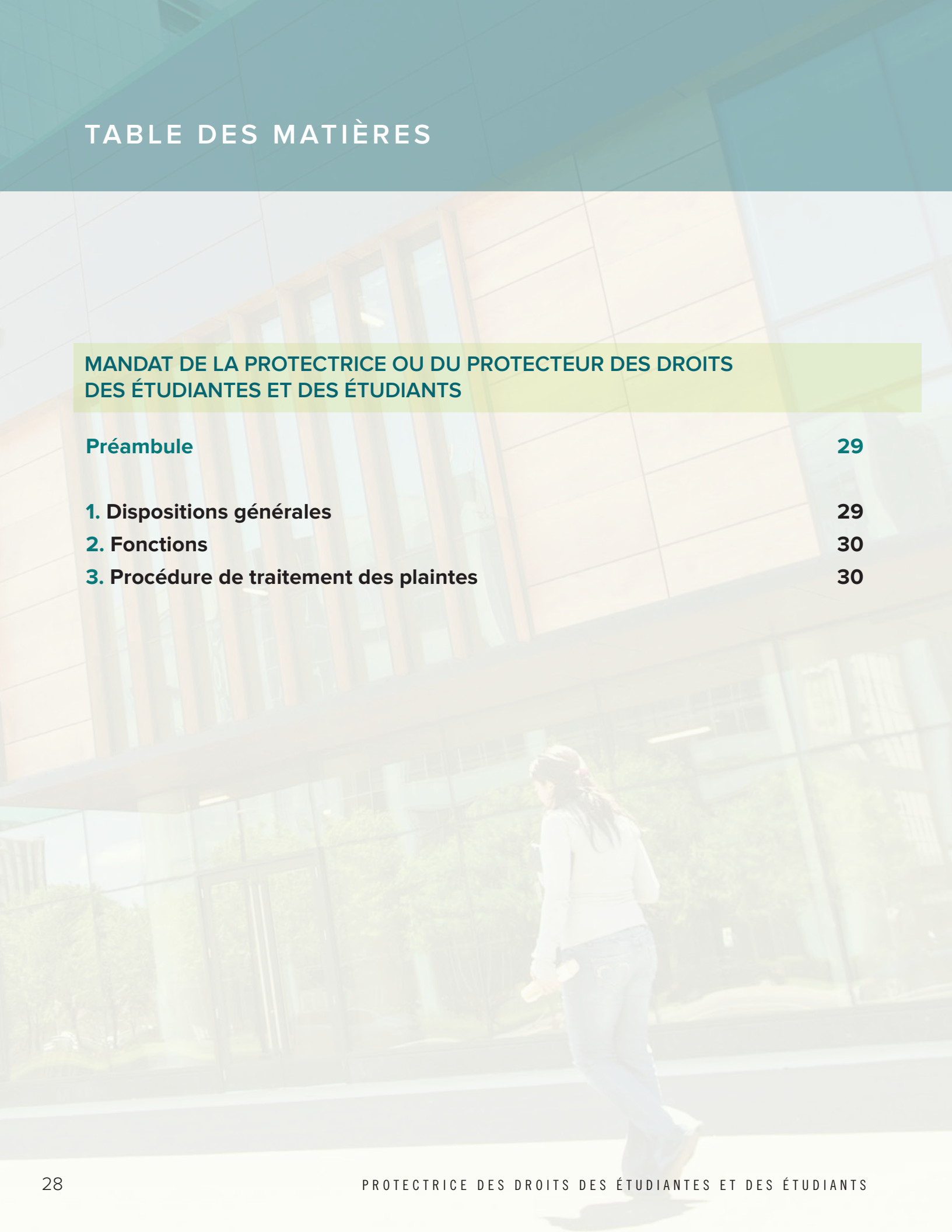
Décembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

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

Préambule 29

1. Dispositions générales 29
2. Fonctions 30
3. Procédure de traitement des plaintes 30



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.

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 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