

# **Bureau de la protectrice des droits des étudiantes et étudiants**

## **RAPPORT ANNUEL 2009-2010**

Le 13 décembre 2010

Monsieur Gil Rémillard, président et  
Membres du conseil d'administration

Madame Luce Samoïsette, présidente et  
Membres du conseil universitaire

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

Mesdames,  
Messieurs,

Par la présente, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel 2009-2010 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 l'exercice qui vient de se terminer, le Bureau de la protectrice a poursuivi son plan d'action, lequel propose des orientations et présente des objectifs qu'il se fixe pour cette période quant au respect des droits des étudiantes et étudiants et le développement de l'engagement de tous les membres de la communauté universitaire envers l'application des principes à la base de la Déclaration.

L'exercice 2009-2010 a été marqué d'une étape supplémentaire dans les activités de prévention. En effet, la tendance à la hausse des demandes d'accompagnement de la part des étudiantes et étudiants ainsi que de la part du personnel témoigne du souci de ces personnes de préserver l'harmonie des relations en s'appropriant des stratégies de règlement des différends.

Par ailleurs, les données statistiques attirent notre attention sur quelques tendances décrites dans la dernière partie du rapport, suivies de trois recommandations formulées, dans le but de favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants et propice à la poursuite et à la réussite des études.

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

La protectrice des droits des étudiantes et étudiants,  
Soucila Badaroudine



# TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE</b> .....	5
<b>PREMIÈRE PARTIE :</b>	
<b>ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE</b> .....	7
1.1 Le mandat de la protectrice .....	7
1.1.1 Les ressources humaines .....	7
1.1.2 Les collaborateurs et les partenaires .....	8
1.2 Le plan d'action .....	8
<b>DEUXIÈME PARTIE :</b>	
<b>RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS</b> .....	9
2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants.....	9
2.1.1 Objectif.....	9
2.1.2 But .....	9
2.1.3 Moyens.....	9
2.1.4 Résultats .....	9
2.2 Orientation 2 : Favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants et propice à la poursuite et à la réussite des études .....	9
2.2.1 Objectif.....	9
2.2.2 But .....	9
2.2.3 Moyens.....	9
2.2.4 Résultats .....	10
2.3 Orientation 3 : Améliorer la qualité des services offerts par la protectrice à la communauté universitaire .....	10
2.3.1 Objectif.....	10
2.3.2 But .....	10
2.3.3 Moyens.....	10
2.3.4 Résultats .....	10
Rayonnement.....	10
<b>TROISIÈME PARTIE :</b>	
<b>STATISTIQUES ET ANALYSE</b> .....	11
3.1 Processus d'élaboration.....	11
3.1.1 Nombre de demandes.....	11
3.1.2 Provenance des demandes .....	12
3.1.3 Le type et la qualité des demandes.....	13
Les demandes de consultation et d'accompagnement .....	13
Les demandes d'intervention .....	13
3.1.4 Objets des demandes .....	13
Objets des demandes liées au premier cycle.....	14
Objets des demandes liées aux cycles supérieurs.....	15
<b>QUATRIÈME PARTIE :</b>	
<b>RECOMMANDATIONS</b> .....	19
<b>CONCLUSION</b> .....	20



## **LISTE DES GRAPHIQUES**

Graphique 1	Nombre de demandes par exercice .....	11
Graphique 2	Nombre de demandes selon la clientèle par exercice.....	12



## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1	Proportion des demandes par cycle d'études par rapport à la totalité de la population étudiante 2009-2010 .....	12
Tableau 2	Provenance des demandes 2009-2010 .....	13
Tableau 3	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du 1 <sup>er</sup> cycle .....	14
Tableau 4	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs .....	15

# SOMMAIRE

---

## État de la situation

Les données statistiques sur les demandes déposées auprès du Bureau de la protectrice révèlent qu'il y a une hausse de 18 % des demandes au cours de l'exercice 2009-2010 par rapport à l'exercice précédent. On remarque l'émergence de demandes de la part de la population étudiante adulte inscrite à temps partiel, notamment en lien avec le manque d'information sur les dates limites pour obtenir un remboursement des frais à la suite d'un désistement ou de l'abandon des activités pédagogiques.

## Au premier cycle

Bien que des situations, en lien avec les articles traitant de la qualité de la formation, du droit à l'information ainsi que de la qualité de l'environnement, aient encore fait l'objet de demandes de la part de la population étudiante du premier cycle, on remarque une baisse du nombre de demandes relatives à ces droits durant l'exercice 2009-2010. Parmi les situations rapportées, les frais supplémentaires exigés pour le report d'examen ont fait l'objet de certaines consultations. Ces frais sont demandés aux étudiantes et étudiants n'ayant pu se présenter à un examen à cause de circonstances indépendantes de leur volonté, plus particulièrement pour cause de maladie, d'accident ou de décès d'un proche.

## Aux études supérieures

Toute proportion gardée, les demandes sont plus importantes de la part de la population étudiante du troisième cycle et des stagiaires postdoctoraux que de la part de la population du deuxième cycle. Les indicateurs révèlent que les conflits dans les relations de direction font l'objet de plusieurs demandes en provenance de cette population, malgré l'adoption des règlements facultaires encadrant les études supérieures.

## Enjeux

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

## Recommandations

Au terme du rapport, trois recommandations sont formulées, dans le but de favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants et propice à la poursuite et à la réussite des études.



# ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE

## 1.1 Le mandat de la protectrice

Lors de l'adoption de la Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et étudiants de l'Université de Sherbrooke par le conseil d'administration en 1997, la protection des droits des étudiantes et étudiants dans un contexte universitaire est confiée à la protectrice.

La fonction de la protectrice consiste à recevoir et à traiter les demandes des étudiantes et étudiants qui se sentent lésés ou injustement traités à la suite de l'application des règlements, directives ou procédures dans le cadre de la Déclaration. La protectrice laisse agir autant que possible les mécanismes en place avant d'intervenir pour résoudre une situation conflictuelle.

L'approche préventive utilisée depuis quatre ans par la protectrice a permis au milieu universitaire d'amorcer un changement graduel concernant le règlement des différends, en apprivoisant l'approche de la médiation et de la conciliation.

Devant le changement adopté par les membres de la communauté, la direction de l'Université, appuyée par le conseil de la vie étudiante, a formé un comité pour définir les paramètres et les modalités d'un nouveau mandat de la protectrice en réponse aux besoins des membres de la communauté universitaire.

### 1.1.1 Les ressources humaines

Le Bureau de la protectrice compte une personne à temps complet assumant les fonctions de protectrice et un demi-poste de secrétariat de direction. Cette dernière ressource est partagée depuis près de deux ans avec l'intervenante responsable en matière de harcèlement.

À cause d'un nombre plus élevé que prévu des demandes adressées à l'intervenante, le Bureau de la protectrice a vécu une période d'instabilité. L'engagement par l'intervenante en matière de harcèlement d'une secrétaire surnuméraire deux jours par semaine depuis près de six mois, a permis de retrouver un juste équilibre. Depuis, le Bureau de la protectrice bénéficie donc des deux tiers du poste de la secrétaire de direction.

Cette solution a toutefois occasionné un manque d'espace de travail obligeant l'intervenante et la protectrice à céder leur espace de travail de temps à autre à la nouvelle venue.

C'est grâce à une collaboration étroite que les deux unités peuvent remplir leur mandat respectif sans mettre en péril la bonne marche de leurs activités. Les instances concernées ont été informées de cette situation, qui est actuellement examinée.

## 1.1.2 Les collaborateurs et les partenaires

La protectrice remercie chaleureusement ses collaborateurs et partenaires pour leur confiance, leur appui et leur contribution. Ils permettent de garantir l'enracinement de ses interventions dans le milieu au bénéfice de tous les membres de la communauté universitaire.

En font partie :

- Le comité de direction de l'Université, qui met à la disposition du Bureau de la protectrice toute information, documentation ou donnée qu'il détient et qui peuvent être utiles à la préparation d'avis et de 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 facultés et les 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 dirigent les étudiantes et étudiants susceptibles de faire appel aux services de la protectrice, en plus de leur faire connaître la Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et étudiants.
- 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 des étudiantes et étudiants.
- L'intervenante responsable de l'application de la politique sur la promotion de la dignité des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination, qui est appelée à intervenir dans les situations relatives à la qualité des relations dans le cadre de l'article 6 de la Déclaration, en regard du droit à un environnement de qualité.
- La division Sécurité du Service des immeubles et le Service de psychologie et d'orientation des Services à la vie étudiante qui sont appelés à collaborer dans le cadre de situations de crise.

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

## 1.2 Le plan d'action

Pour bien mener, améliorer et mesurer la portée de ses interventions, le Bureau de la protectrice se dote chaque année d'un plan d'action. Le plan d'action pour l'exercice 2009-2010 s'articule autour de trois orientations :

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



# RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS

## 2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants.

### 2.1.1 Objectif

Favoriser l'adoption d'attitudes respectueuses des droits des étudiantes et étudiants dans le cadre de la Déclaration.

### 2.1.2 But

Interrompre et orienter les comportements, attitudes ou décisions pouvant contrevenir aux droits des étudiantes et étudiants.

### 2.1.3 Moyens

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

### 2.1.4 Résultats

60 interventions ont été nécessaires, dont 4 ont nécessité des rapports écrits. Bien que 45 % des demandes d'intervention se sont avérées non fondées en rapport avec les allégations, elles ont permis de porter à l'attention des autorités facultaires des lacunes en lien avec le droit à un environnement favorable à la réussite des études.

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

### 2.2.1 Objectif

Amener les membres de la communauté universitaire à apprivoiser les modes alternatifs de règlement des différends.

### 2.2.2 But

Proposer une démarche préventive de règlement des différends.

### 2.2.3 Moyens

Favoriser la consultation et l'accompagnement dans la recherche de solutions en vue de règlement de différends pouvant contrevenir aux droits des étudiantes et étudiants.

Conséquemment à la campagne d'information et de sensibilisation des années précédentes, les membres de la communauté universitaire semblent démontrer l'intention d'adopter des modes alternatifs de résolution des différends. Ils réclament de plus en plus un accompagnement dans le but de régler leur différend eux-mêmes.

Cette approche, tout en préservant les relations, a l'avantage de permettre aux individus de s'approprier des outils permanents pour résoudre de prochaines situations conflictuelles et favoriser ainsi l'harmonie dans les relations entre les membres de la communauté universitaire.

#### 2.2.4 Résultats

Quelque 122 demandes de consultation ont été déposées auprès de la protectrice et 40 personnes ont demandé un accompagnement, s'appropriant ainsi des stratégies et des approches gagnantes pour régler les différends en lien avec les droits des étudiantes et étudiants. Ces personnes ont toutes résolu leur différend avec succès.

### 2.3 Orientation 3: Améliorer la qualité des services offerts par la protectrice à la communauté universitaire

#### 2.3.1 Objectif

Gérer les ressources humaines de façon à maintenir et à développer l'expertise du Bureau de la protectrice.

#### 2.3.2 But

Soutenir et améliorer la qualité du traitement des demandes des membres de la communauté universitaire.

#### 2.3.3 Moyens

Analyse diagnostique des besoins en ressources et en formation.

#### 2.3.4 Résultats

Embauche d'une secrétaire surnuméraire pour aider à absorber le surplus de travail, afin de maintenir la qualité des services tout en préservant la santé organisationnelle de l'unité.

De plus, la protectrice a assisté à quatre activités de formation et de perfectionnement en lien avec la pratique de « l'ombudsmanship » dans le cadre des milieux nationaux et internationaux. La secrétaire de direction a suivi, quant à elle, une formation relative à la maîtrise des outils de gestion permettant l'efficacité des opérations.

### Rayonnement

Dans le cadre de ses activités professionnelles, la protectrice a répondu à une demande de ses collègues des autres universités pour donner une formation sur l'application et le développement d'un plan stratégique et d'un plan d'action pour un bureau d'ombudsman.

Par ailleurs, elle a été nommée par ses pairs, vice-présidente de l'AOUQ, soit l'Association des ombudsmans des universités du Québec.

Dans le cadre de son engagement citoyen, la protectrice s'est engagée dans la cause de l'accueil et de l'intégration des immigrants en acceptant un poste de vice-présidence au conseil d'administration du SANC, soit le Service d'accueil et d'intégration des néo-Canadiens de Sherbrooke.

## STATISTIQUES ET ANALYSE

### 3.1 Processus d'élaboration

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, à la Directive sur la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, ainsi qu'au principe de confidentialité qui sous-tend les actions du Bureau de la protectrice, le processus de cueillette des données, lorsqu'une demande est adressée à la protectrice, se fait de la façon suivante :

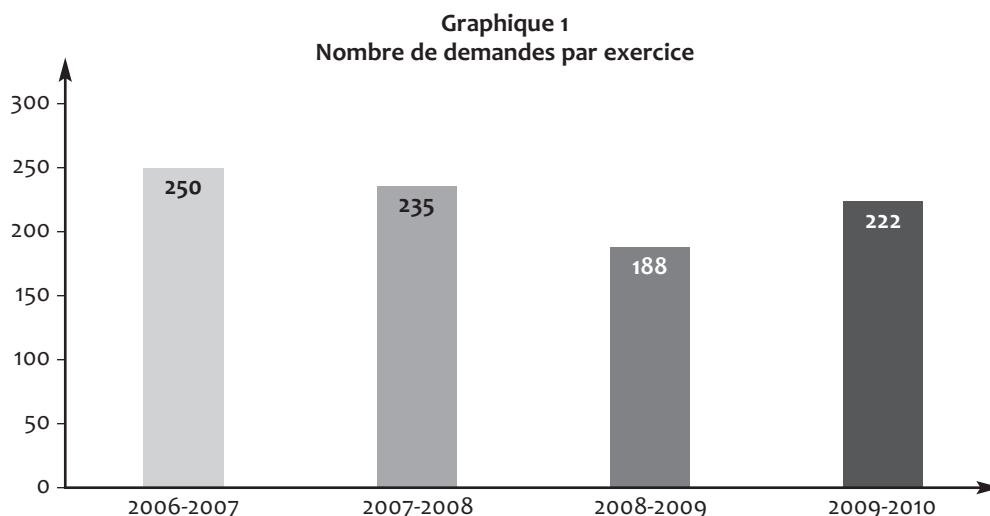
- Ouverture et numérotation du dossier à la date de la demande.
- Identification du demandeur.
- Identification de l'unité concernée par la demande.
- Objet de la demande.
- Type de demande (consultation, accompagnement ou intervention).
- Identification du lien avec le Règlement des études, la politique et le droit concernés.
- Qualité de l'intervention s'il y a lieu (fondée ou non fondée).
- Date de fin de la demande.

Ces informations sont colligées à partir d'un formulaire de demande d'assistance dans un logiciel statistique du Bureau de la protectrice.

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

#### 3.1.1 Nombre de demandes

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Bureau de la protectrice a reçu 222 demandes. Le graphique 1, illustrant le nombre de demandes par exercice, révèle une hausse de 18 % des demandes durant l'exercice 2009-2010 par rapport à l'exercice précédent.



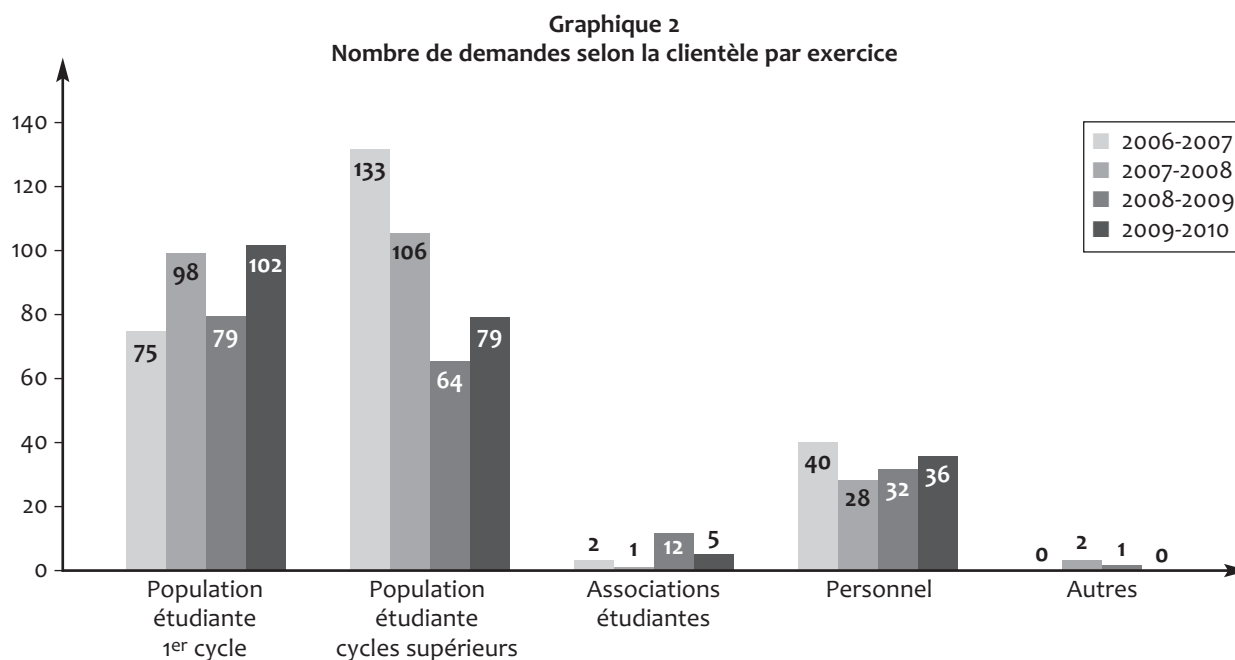
### 3.1.2 Provenance des demandes

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

Dans cette perspective, le graphique 2 compare la provenance des demandes selon les exercices.

On peut constater que 81,5 % des demandes proviennent de la population étudiante, tous cycles confondus, soit une augmentation de 5,5 % par rapport à l'exercice précédent.

De même, 18,5 % des demandes proviennent du personnel et des associations étudiantes.



À la lecture du graphique 2, on constate que la hausse des demandes provient principalement de la population étudiante.

Toutefois, lorsqu'on examine la provenance des demandes par catégorie de clientèle, telle qu'illustrée par le tableau 1, on note que, toute proportion gardée, les demandes sont plus importantes de la part de la population étudiante du troisième cycle et des stagiaires postdoctoraux.

Tableau 1

Proportion des demandes par cycle d'études par rapport à la totalité de la population étudiante 2009-2010				
Population	Total	% par rapport à la population totale	Nombre de demandes	%
1 <sup>er</sup> cycle	15 119	61,7	102	0,67
2 <sup>e</sup> cycle	7 899	32,2	52	0,66
3 <sup>e</sup> cycle	1 344	5,5	25	1,86
Postdoc	139	0,6	2	1,44
<b>Total</b>	<b>24 501</b>	<b>100</b>	<b>181</b>	<b>0,74</b>

Source: Données relatives à la population étudiante à tous les cycles d'études du Bureau de la registraire et aux statistiques du Bureau de la protectrice, mises à jour le 8 juin 2010.

### 3.1.3 Le type et la qualité des demandes

#### Les demandes de consultation et d'accompagnement

Selon le tableau suivant, la consultation et l'accompagnement représentent 73 % des demandes.

Fait nouveau, les demandes d'accompagnement prennent de plus en plus de place dans l'ensemble des demandes, de sorte qu'il devient pertinent de les dissocier des demandes de consultation. En effet, de 18 lors de l'exercice précédent, leur nombre a plus que doublé pour atteindre 40 cette année. De plus, parmi les demandes d'accompagnement, trois proviennent des instances facultaires.

Tableau 2

Provenance des demandes 2009-2010					
Type de demandes	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle/ postdoc	Personnel/ Associations	Total
Consultation	50	22	14	36	122
Accompagnement	20	14	3	3	40
Intervention	32	16	10	2	60
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>52</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>222</b>

#### Les demandes d'intervention

Les demandes d'intervention, au nombre de 60, représentent 27 % de l'ensemble des demandes, constituant une légère augmentation de près de 7 % par rapport à l'exercice précédent. Elles proviennent en grande partie de la population du premier cycle. Bien que recevables, environ 45 % des demandes d'intervention se sont avérées non fondées.

Les demandes d'intervention fondées ont fait l'objet d'une clarification ou de recommandations verbales et, dans la majorité des cas, les situations se sont réglées. Toutefois, quatre d'entre elles ont nécessité un rapport écrit, les tentatives de médiation et de conciliation ayant échoué.

Les demandes non fondées ont révélé, quant à elles, un besoin de soutien à la réussite des étudiantes et étudiants en difficulté. Les instances concernées ont ajusté leurs services d'aide à la réussite des études pour répondre aux besoins des étudiantes et étudiants, et ce, dans la mesure de leurs moyens et dans le respect des règles ministérielles.

### 3.1.4 Objets des demandes

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

## Objets des demandes liées au premier cycle

Tableau 3

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

Chaque année, les articles en lien avec la qualité de la formation, le droit à l'information ainsi que la qualité de l'environnement ont fait l'objet de demandes de la part de la population étudiante du premier cycle. Cependant, on remarque une baisse du nombre de demandes relatives à ces droits durant l'exercice 2009-2010. On note que le droit à la formation en français a généré un nombre inhabituel de demandes. Ces demandes proviennent des étudiantes et étudiants dont le programme d'études exige la maîtrise du français. Bien que recevables, ces demandes se sont toutes avérées non fondées. Toutefois, elles ont permis de mettre à jour des lacunes en lien avec les modalités d'application de règlements survenus à la suite du changement au test de français spécifique à certains programmes d'études. Les facultés concernées ont entendu les besoins des étudiantes et étudiants en difficulté et ont ajusté le soutien à leur égard.

Les demandes relatives au droit à la formation de qualité représentent environ 31 % des sujets abordés par cette catégorie d'étudiants. Ces questions concernent, entre autres, l'absence à un examen ou le défaut de remettre un travail dans les délais établis.

À cet égard, l'esprit de l'article 4.1.8.3 du Règlement des études encourage les pratiques d'accommodement envers des étudiantes et étudiants ayant démontré que leur absence découle de circonstances indépendantes de leur volonté. Toutes les facultés accordent le report d'examen pour les étudiants concernés. Toutefois, certaines d'entre elles facturent jusqu'à 50 \$ par examen dans le but de pallier les dépenses supplémentaires causées par le report de l'examen en dehors des périodes réservées à cette fin.

Le montant demandé aux étudiantes et étudiants victimes de maladie ou d'accident peut représenter des contraintes budgétaires excessives les obligeant à choisir entre la qualité de leur réussite académique (en se présentant aux examens malgré leur état de santé) et l'équilibre de leur budget d'étudiant. Cette pratique peut avoir pour conséquence de décourager certains de ces étudiants de se prévaloir des conditions favorables à la réussite d'une activité d'évaluation de leurs compétences, compromettant ainsi leur avenir universitaire ou leur budget.

Les autres sujets relatifs à la qualité de la formation, abordés dans les demandes des étudiantes et étudiants du premier cycle, concernent les principes et les modalités d'évaluation, la promotion et l'exclusion selon la moyenne cumulative ainsi que l'octroi de crédits par équivalence.

Par ailleurs, le droit à l'information est invoqué dans environ 23 % des demandes des étudiantes et étudiants du premier cycle. Ces demandes sont relatives aux interruptions des études avec autorisation, aux abandons et aux dates limites de remboursement des droits de scolarité et autres frais, ainsi qu'à la notion de délit et au processus disciplinaire.

Quant aux autres demandes (21 %), elles ont trait au droit à un environnement de qualité. Elles concernent la plupart du temps les relations entre stagiaire et superviseur du milieu de stage ou encore entre étudiants. Ces situations, à la frontière des questions académiques et relationnelles, requièrent pour les régler une collaboration active de l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement et du respect de la dignité des personnes.

### Objets des demandes liées aux cycles supérieurs

Tableau 4

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs						
Articles de la Déclaration	Cycles supérieurs					
	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	38	30,6	22	29,3	25	31,7
2. Encadrement	24	19,4	16	21,3	12	15,2
3. Formation en français	0	0,0	1	1,3	2	2,5
4. Information	19	15,3	17	22,8	20	25,3
5. Participation à la vie universitaire	5	4,0	0	0,0	2	2,5
6. Environnement	38	30,7	19	25,3	18	22,8
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Aux cycles supérieurs, les demandes sont en lien – par ordre d'importance – à la formation de qualité, au droit à l'information, à la qualité de l'environnement et à l'encadrement.

On note une légère baisse des demandes en lien avec la qualité de l'environnement, ayant pour motif la qualité des relations entre le directeur ou la directrice de recherche et l'étudiante ou l'étudiant, de même que la qualité de l'encadrement.

Cette baisse semble être attribuable au transfert des situations concernant les relations entre étudiants et directeurs de recherche à l'intervenante en matière de harcèlement. Il serait pertinent d'examiner les données statistiques de l'intervenante en matière de harcèlement à cet effet, pour établir un portrait plus exact de l'état du droit à un environnement de qualité de la population étudiante des cycles supérieurs.

Néanmoins, les indicateurs révèlent que les conflits dans les relations de direction font l'objet de plusieurs des demandes en provenance de cette population, malgré l'adoption des règlements facultaires encadrant les études supérieures.

Ces règlements assurent, d'une part, à tout étudiant l'équité et la transparence qui prévient l'arbitraire et, d'autre part, à tout professeur la nécessaire autonomie pour enseigner et former. Elles prévoient également un mécanisme de gestion des différends en cas de mésentente ou de conflit entre les deux parties, dans le but d'assurer une reprise de la relation de direction ou le maintien de l'étudiant aux études supérieures. Toutefois, ces mécanismes ne semblent pas donner les résultats escomptés.

Par ailleurs, les situations qui nous sont rapportées démontrent la difficulté qu'ont les personnes concernées à maintenir un point d'équilibre entre l'exercice de la liberté académique des professeurs et le respect des droits des étudiantes et étudiants.

Ce constat nous amène à nous poser certaines questions quant aux conditions qui permettent l'éclosion de telles situations. Il nous semble impérieux de cerner les facteurs qui mettent en échec les mécanismes mis en place pour rendre ces outils plus efficaces.

Aussi, lorsque la détérioration de la relation entre le professeur et l'étudiant survient, puisque cette situation se situe à la frontière de l'évaluation des compétences académiques et sociales et sur la ligne entre la liberté académique et le respect des droits des étudiantes et étudiants, la protectrice intervient conjointement avec l'intervenante en matière de harcèlement pour régler le différend.

Ainsi, malgré leur petit nombre, les situations soumises plus particulièrement par les étudiants du doctorat et les stagiaires postdoctoraux ont nécessité plus de temps pour arriver au règlement du litige, dans certains cas, jusqu'à une centaine d'heures par dossier.

En ce qui concerne le droit à l'information, les demandes en lien avec ce droit ont été le plus souvent faites par les étudiants du deuxième cycle, inscrits à des programmes de type cours, en formation continue et à temps partiel. En effet, ces étudiantes et étudiants se prennent au piège des dates limites relatives au remboursement des droits de scolarité et autres frais.

Ayant très peu de contact avec l'Université et sa population étudiante, ces étudiantes et étudiants adultes ne connaissent pas les règlements et les conséquences liées au désistement et à l'abandon des activités pédagogiques. Une fois les frais d'ouverture du dossier et d'admission acquittés, elles pensent ne pas avoir d'autre responsabilité financière ni d'engagement à l'égard de l'Université lorsqu'elles se désistent sans avoir suivi la formation.

Lorsqu'elles reçoivent leur facture, il est trop tard pour remédier à la situation. Après avoir tenté de régler sans succès leur cas auprès de plusieurs ressources différentes à l'Université, elles abandonnent leurs démarches sans toutefois payer le montant exigé. Ce n'est que lorsque leur dossier est entre les mains de l'agence de recouvrement qu'elles sont finalement dirigées vers le Bureau de la protectrice.

Il y a lieu de mentionner que certaines facultés ont inscrit ces règlements au verso de la fiche d'inscription et prennent la peine de rappeler ces règles de base aux étudiantes et étudiants qui remplissent la fiche. D'autres facultés, cependant, procèdent à l'inscription sur la base d'un courriel envoyé par l'étudiante ou l'étudiant.



Des problèmes surgissent également quand les facultés procèdent à l'inscription en combinant en une seule étape les démarches d'admission et d'inscription. Dans ces cas, l'étudiante ou l'étudiant ne peut se prévaloir de la présomption de désistement s'il n'a pas donné suite aux demandes d'information de l'Université en lien avec son statut de résident du Québec.

Dans ces circonstances, l'étudiant se voit ajouter automatiquement des frais additionnels réservés aux étudiants non québécois. Sa facture peut grimper de 500 \$ jusqu'à près de 5 000 \$, selon qu'il sera considéré étudiant canadien ou international. Ces frais ne peuvent être rétroactivement effacés, malgré la preuve de la situation réelle de la personne, constituant un obstacle de taille pour l'accessibilité future aux études.

Ces démarches sont éprouvantes pour toutes les personnes concernées et laissent un goût amer à l'étudiant. Dans un contexte où l'Université fait de plus en plus de place à la formation continue, les instances facultaires, en collaboration avec les services concernés, devront ajuster ces informations et leurs procédures aux besoins et réalités de cette population étudiante grandissante.



## QUATRIÈME PARTIE

# RECOMMANDATIONS

En lien avec la protection des droits des étudiantes et étudiants, les données statistiques attirent notre attention sur trois tendances qui mériteraient une considération particulière des instances universitaires et facultaires :

1. Les causes de dysfonctionnement des mécanismes de contrôle ou de vérification des responsabilités mis en place à l'aide des règlements facultaires en lien avec le bris de relation de direction entre certains professeurs et certains étudiants et étudiantes.
2. Le manque d'information sur les dates limites de remboursement des frais à la suite d'un désistement pour les étudiants de première année du premier cycle et, plus particulièrement, pour les étudiants en formation continue ou inscrits à temps partiel dans un programme de deuxième cycle.
3. Les frais de report d'examen exigés aux étudiants victimes de circonstances indépendantes de leur volonté, plus particulièrement pour cause de maladie, d'accident ou de décès de proches.

*Considérant* la récurrence des demandes à la frontière de la liberté académique et du respect des droits des étudiantes et étudiants,

### **Recommandation 1**

La protectrice recommande 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.

*Considérant* la tendance à la hausse du nombre de demandes d'intervention en lien avec les dates limites de remboursement des frais de scolarité pour les étudiantes et étudiants non familiers avec le Règlement des études,

### **Recommandation 2**

La protectrice recommande que les instances de l'Université informent plus particulièrement cette population étudiante de la valeur contractuelle de l'étape de l'inscription ainsi que des responsabilités et des conséquences inhérentes à cet engagement.

*Considérant* les conséquences sur le droit à un environnement propice à la réussite des études de l'établissement des frais relatifs au report d'examen pour les étudiantes et étudiants,

### **Recommandation 3**

La protectrice recommande 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.

## CONCLUSION

Les résultats de l'exercice 2009-2010 démontrent que le Bureau de la protectrice a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action, lequel propose des orientations quant au respect des droits des étudiantes et étudiants et le développement de l'engagement de tous les membres de la communauté universitaire envers l'application des principes à la base de la Déclaration.

L'exercice 2009-2010 a été marqué d'une étape supplémentaire: les activités de prévention. En effet, la tendance à la hausse des demandes d'accompagnement de la part des étudiantes et étudiants ainsi que de la part du personnel témoigne du souci de ces personnes de préserver l'harmonie des relations en s'appropriant des stratégies de règlement des différends. Ces indices laissent croire que la roue de la prévention est bien enclenchée et que l'effet d'entraînement de certains membres de la communauté universitaire pourrait contaminer positivement toutes les couches de l'organisation en lien avec l'adoption des modes alternatifs de règlement des différends.

La protectrice tient à remercier toutes ces personnes et ces instances pour leurs efforts et leur engagement à enraciner l'esprit de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants dans leurs activités quotidiennes. Elles font partie des agents positifs de changement de la culture organisationnelle.



Administration du site Services de l'Université de Sherbrooke

---

[TYPO3 CMS](#). Copyright © 1998-2009 Kasper Skårhøj. Extensions are copyright of their respective owners. Go to <http://typo3.com/> for details.

TYPO3 comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY; [click for details](#). This is free software, and you are welcome to redistribute it under certain conditions; [click for details](#). Obstructing the appearance of this notice is prohibited by law.

[TYPO3.org](#) | [Donate](#)