

# Bonnes notes, mauvaises notes

Anne-Marie Brunet

Pierre-Paul Lavoie vient de déposer son rapport annuel au CA. Il s'agit de son quatrième depuis qu'il a été nommé au poste d'ombudsman en 1997. Quelle est la portée véritable des recommandations de cet homme qui, dans l'exercice de ses fonctions, jouit d'une liberté totale d'action et n'a de compte à rendre qu'au Conseil d'administration de l'Université?

On se rappellera que Denise Pelletier, la prédécesseure de M. Lavoie, avait obtenu que la direction fasse rapport au Conseil d'administration des suites qu'elle entendait donner aux recommandations figurant au rapport annuel de l'ombudsman. «Plus des deux tiers de mes recommandations de l'année dernière ont été accueillies favorablement par la direction et ont débouché sur des actions concrètes, précise-t-il. Le tiers restant n'a pas été ignoré pour autant. On y travaille en ce moment.»

Parmi les améliorations découlant de ses recommandations de l'an dernier, il note une baisse du nombre de dossiers relatifs à l'encadrement et aux services directs aux étudiants, qui sont passés de 100 à 83. Au chapitre de la perception des frais de scolarité, 44 dossiers ont été constitués en 2000-2001 contre 68 l'année dernière et 94 l'année précédente. Ces résultats s'expliquent fort probablement, selon M. Lavoie, par les efforts concertés des personnels de l'UQAM pour améliorer les services aux étudiants.

## Toujours les notes

L'évaluation des études demeure toutefois un problème endémique qui, année après année, suscite le plus grand nombre de requêtes. Depuis son entrée en fonction, l'ombudsman en a fait son cheval de bataille. «Les notes c'est le salaire de l'étudiant. Il y a droit au moment prévu par le règlement. C'est une question d'équité et de justice.»

Le problème des retards dans la remise de notes serait non seulement généralisé et endémique, mais spécifique à l'UQAM. Dans les autres universités québécoises, il ne semble pas poser problème. Selon des statistiques compilées par le Registrariat depuis l'hiver 1999, à peine 25 % des notes des groupes-cours sont remises à temps; 55 % après une semaine de retard; 75 % après deux semaines de retard; 82 % après trois semaines; et 86 % après quatre semaines. Après un mois, il reste encore 15 % de notes qui n'ont pas été reçues au Registrariat, retardant d'autant le cheminement académique de l'étudiant, l'émission des bulletins, etc. La raison principale invoquée par les professeurs est que le temps de correction est trop court. À la session d'automne, s'ajoute le congé de Noël qu'ils ne veulent pas amputer.

L'évaluation des mémoires et des thèses subit des retards plus importants encore – pouvant aller jusqu'à plusieurs mois – occasionnant des préjudices réels aux étudiants en ce qui a trait à l'octroi de leur diplôme ou à leur insertion professionnelle sur le marché du travail.



Photo : Sylvie Trépanier

Pierre-Paul Lavoie.

Même si le problème subsiste, M. Lavoie a vu une volonté de changement très forte. «Nous sommes sur la bonne voie, il y a des initiatives très positives un peu partout à l'UQAM.» L'une de celles-là a été de devancer (à titre expérimental) le calendrier académique d'une semaine à l'automne pour laisser plus de temps aux professeurs et chargés de cours de remettre leurs notes avant la période de Noël, la session d'automne étant la plus problématique de toutes. La Commission des études du 13 novembre dernier a aussi mis sur pied un groupe de travail sur la remise de notes pour essayer d'attaquer le problème à sa racine.

## Racisme et discrimination

Sujet délicat, s'il en est, la discrimination raciale existe dans notre université. Depuis les événements du 11 septembre, M. Lavoie a observé davantage de cas de discrimination notamment envers des personnes d'origine maghrébine. «Il faut être plus attentif pour qu'il n'y ait pas d'augmentation du racisme. Les mesures à prendre ne sont pas compliquées et peuvent prendre la forme de débats-midi, de spectacles, de colloques, etc. Nous devons apprendre à nous connaître. Je pense que c'est la clé. Beaucoup de problèmes viennent de la méconnaissance des uns et des autres. Nous accueillons des étrangers, il faut le voir comme un enrichissement.»

En mai 2000, l'UQAM adoptait la *Charte des droits et des responsabilités des étudiantes et étudiants*. «Si je ne devais être fier que d'une seule chose, ce serait de celle-là, précise-t-il. Elle facilite énormément mon travail et je m'y réfère presque quotidiennement parce qu'elle apporte des arguments irréfutables dans le règlement de certains cas.» M. Lavoie veut maintenant faire la promotion de cette charte qui selon lui devrait être connue par tous les membres de la communauté uqamienne, de la même manière que tous les citoyens devraient connaître la Charte des droits et libertés de la personne.

## Les bienfaits du Web

Dans un précédent rapport, l'ombudsman avait déjà signalé un changement dans le volume des demandes qu'il attribuait à l'utilisation croissante du courrier électronique. L'implantation du site Web du Bureau de l'ombudsman en septembre 2000 a reçu, entre le 17 janvier et le 31 mai 2001, 710 visites. Il a complètement modifié la nature des consultations et des plaintes. «Les gens téléphonent beaucoup moins pour obtenir de l'information car ils peuvent maintenant l'obtenir sur le site. Quand ils le font, ils sont prêts à passer tout de suite à l'étape du dépôt de la plainte formelle.»

En 2000-2001, les plaintes sont passées de 126 à 158. Or cette augmentation est importante, si l'on considère qu'une demande d'information dure en moyenne une quinzaine de minutes alors qu'une plainte demande plusieurs heures de travail (enquête, recherche de nature juridique, formulation de recommandations, échanges épistolaires, etc.)

De lourdes responsabilités pèsent sur les épaules de l'ombudsman. Il lui faut parfois défendre les intérêts de la clientèle contre l'institution. Comme un juge, il doit rester neutre, ne pas prendre partie ni pour l'un, ni pour l'autre. Son travail est très solitaire et la pression psychologique est parfois très forte. «Certains problèmes peuvent nous tourmenter et on ne peut en parler à personne à cause de la nécessité de confidentialité.» M. Lavoie est très heureux de la création récente d'une association pour les ombudsmans qui apporte soutien et information à ses membres.

Depuis qu'il est en poste, M. Lavoie a beaucoup contribué à faire connaître sa fonction qui lui apparaît comme incontournable dans une institution comme l'UQAM. «L'ombudsman, c'est le seul rempart entre l'individu et l'institution.» L'UQAM a été la première université québécoise francophone à créer cette fonction. En Amérique du Nord, la tendance va de plus en plus vers l'adoption de ce mode alternatif de résolutions de conflits. «Je pense qu'il représente l'avenir, parce qu'il est souple, informel et gratuit. Comme le disait récemment une de mes clientes, c'est une justice douce.»

L'UQAM, le 19 novembre 2001