

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**RAPPORT ANNUEL
2000-2001**

**À LA RECHERCHE D'UN
NOUVEL ÉQUILIBRE**

Marie-José Rivest

Ombudsman

AVIS

Dans ce rapport, le genre masculin pour désigner des personnes est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Marie-José Rivest
Ombudsman
Université de Montréal
Pavillon J.A. DeSève
Bureau C-4528
2332, Édouard-Montpetit

Téléphone : (514) 343-2100
Télécopieur : (514) 343-6453
Courriel : ombudsman@umontreal.ca
Site Web : www.ombuds.umontreal.ca

Adresse postale :
C.P. 6128, Suc. Centre-Ville
Montréal (Québec) H3C 3J

Montréal, le 3 avril 2002

Monsieur André Bisson

Chancelier
Université de Montréal
2020, rue Université
Bureau 2500
Montréal (Québec)
H3A 2A5

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2000-2001

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour l'année 2000-2001, intitulé : «À la recherche d'un nouvel équilibre». Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2000-2001, une insistance particulière y étant accordée au traitement des demandes de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire.

Le rapport de l'ombudsman s'adresse à l'ensemble des membres de la communauté universitaire et reprend pour leur bénéfice un certain nombre d'informations de base sur le travail de l'ombudsman à l'Université de Montréal. J'invite le lecteur déjà au fait de ces informations d'ordre plus général à porter d'emblée son attention sur le cœur du rapport : l'objet des demandes, le traitement qu'elles ont reçu, l'analyse comparative avec les années précédentes et les recommandations qui en découlent.

Veuillez agréer, monsieur le Chancelier, l'expression de mes salutations les meilleures.

L'ombudsman de l'Université,

Marie-José Rivest

P.J. Document

FAITS SAILLANTS

- Les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman en 2000-2001 sont au nombre de 472, une diminution de 3% par rapport à 1999-2000, principalement due à une baisse de 23% en provenance des étudiants inscrits au premier cycle. La quasi-totalité des autres clientèles du Bureau est par ailleurs en augmentation.
- Des 472 demandes de 2000-2001, 129 constituent des plaintes recevables, dont 65% sont fondées; la totalité de ces plaintes fondées a connu un dénouement positif.
- Les consultations représentent 70% des demandes, une augmentation de près de 10% par année au cours des deux dernières années pour ce type de demandes.
- Environ 0,8% de la clientèle étudiante de l'Université fait appel aux services de l'ombudsman, pourcentage plus élevé pour les étudiants des cycles supérieurs (1,3%) et pour les étudiants internationaux (1,7%).
- La clientèle est majoritairement composée d'étudiants, près de 75% des demandes; elle est également de sexe féminin à près de 55%.
- Plus de 17% de la clientèle du Bureau de l'ombudsman est composée de membres des personnels dont près de 60% consultent au sujet de difficultés rencontrées par des étudiants de leur unité, soit une augmentation de 120% de ce type de demande provenant de cette clientèle, par rapport à l'an dernier.
- Près de 65% des demandes portent sur des questions d'ordre académique et financier cette année comparativement à plus de 70% l'an dernier; la baisse d'environ 5% se situe au niveau des questions académiques.
- Sur le plan quantitatif, les questions académiques, particulièrement l'évaluation et les stages, représentent le premier objet de demande pour les étudiants de premier cycle.
- Sur le plan quantitatif, les questions financières, particulièrement les frais de scolarité et les prêts et bourses, représentent le premier objet de demande pour les étudiants des cycles supérieurs; l'encadrement est leur premier objet de demande en matière académique.
- Sur le plan quantitatif, les questions relatives aux droits et libertés de la personne et à l'application des règlements disciplinaires ont subi des augmentations au cours des deux dernières années et représentent cette année respectivement 7,8% et 5,3% de l'ensemble des demandes.
- Les treize (13) recommandations formelles de ce rapport portent sur la multiplicité des règlements pédagogiques de premier cycle, la question des stages, les dispositions du Règlement relatif aux droits de scolarité pour les études supérieures, le versement automatique des bourses administrées par la Faculté des études supérieures, les droits et libertés de la personne et le congé parental au sein des règlements pédagogiques, le Règlement sur le plagiat et la fraude chez les étudiants.
- Près de 70 % des demandes sont traitées dans la semaine suivant leur réception, dont près de 50% dans les vingt-quatre heures. Généralement, la durée de traitement est plus longue pour les plaintes, particulièrement les plaintes fondées, que pour les consultations.
- Ajout d'un poste de technicien en administration au Bureau de l'Ombudsman pour accélérer le traitement des demandes et améliorer la qualité du service.
- Développement et ouverture du site Web du Bureau de l'ombudsman.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

INTRODUCTION	1
PARTIE I ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	3
1. Ressources et fonctionnement du Bureau	3
2. Mise en place d'un site Web et stratégie publicitaire	4
3. Rayonnement et développement professionnel	5
PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE	7
1. Méthodologie	7
2. Nombre de demandes	8
3. Provenance des demandes	9
3.1 Aperçu général	9
3.2 Clientèle étudiante	10
3.3 Demandes des membres du personnel	13
4. Objet des demandes	14
4.1 Aperçu général	14
4.2 Objet des demandes selon la clientèle	16
4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle	18
5. Traitement des demandes	20
5.1 Consultations	20
5.2 Plaintes recevables	23
5.2.1 Plaintes recevables fondées	24
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	26
5.3 Plaintes non recevables	27
6. Suites données aux plaintes recevables fondées	27
7. Durée de traitement des demandes	27
7.1 Aperçu général	28
7.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande	28
7.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement	30
8. Comparaison avec les années 1998-1999 et 1999-2000	30
8.1 Nombre et provenance des demandes	31
8.2 Objet des demandes	32
8.3 Traitement des demandes	34
PARTIE III RECOMMANDATIONS	35
1. Les questions académiques	35
1.1 La multiplicité des règlements pédagogiques au premier cycle	35
1.2 La question des stages	38
2. Les questions financières	38
2.1 L'information relative à la structure des droits de scolarité aux cycles supérieurs	39
2.2 Des problèmes de bourses aux cycles supérieurs	43
3. Les droits et libertés de la personne	44
3.1 La reconnaissance de l'obligation d'accommodement dans le cadre des règlements pédagogiques à l'Université	44
3.2 La reconnaissance du congé parental dans le cadre des règlements pédagogiques de l'Université	45
4. L'application du règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants	46
CONCLUSION	48
LISTE DES RECOMMANDATIONS	49
ANNEXES	52

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2000-2001	8
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2000-2001	8

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2000-2001	9
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2000-2001	9
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'U. de M., 2000-2001	10
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2000-2001	11
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2000-2001	11
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2000-2001	12
Tableau 7	Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2000-2001	13
Tableau 8	Objet des demandes, 2000-2001	14
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2000-2001	17
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2000-2001	17
Tableau 11	Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2000-2001	18
Tableau 12	Traitement des demandes, 2000-2001	20
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2000-2001	21
Tableau 14	Objet des consultations, 2000-2001	22
Tableau 15	Plaintes recevables, 2000-2001	24
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2000-2001	24
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2000-2001	25
Tableau 18	Durée de traitement, 2000-2001	28
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2000-2001	29
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2000-2001	30
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001	31
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001	33
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001	34

À LA RECHERCHE D'UN NOUVEL ÉQUILIBRE

INTRODUCTION

« La bonne administration, en même temps que la vertu, consiste à garder une conscience vive de la contradiction et à tirer de cette conscience même le discernement qui va permettre de satisfaire aux exigences de l'un des termes de la contradiction en s'éloignant le moins possible des exigences de l'autre¹ ».

Le Bureau de l'ombudsman est un des lieux de l'Université où se confrontent des valeurs et des pratiques et où s'expriment et se résolvent des conflits qui sont souvent le fruit des contradictions internes de l'Institution. L'Université est un milieu plutôt conservateur d'où surgissent des idées nouvelles. Y prévalent à la fois la liberté académique, l'individualisme, la décision collégiale, la recherche dynamique de nouvelles clientèles, ainsi qu'une nouvelle forme d'imputabilité des institutions publiques.

En outre, l'ensemble des changements sociaux interpellent l'Université de Montréal. On y observe une présence accrue des femmes qui représentent aujourd'hui 67% de la clientèle étudiante de l'Université. Également, de nouvelles clientèles d'origines nationale et ethnique diversifiées fréquentent en nombre croissant le campus.

Le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman fait état du traitement des demandes des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'injustice et de discrimination, et suggère, à la lumière de celles-ci, des jalons qui peuvent aider l'Université à poursuivre harmonieusement « sa modernisation ainsi que son adaptation au monde d'aujourd'hui et de demain² ».

Le Règlement du Conseil relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal prévoit que l'ombudsman soumette en personne au Conseil de l'Université un rapport sur ses activités de l'année, ainsi que des recommandations s'il y a lieu, ce rapport étant par la suite publié et diffusé auprès des membres de la communauté universitaire³.

¹ Jacques Dufresne, *Pour une éthique réaliste*, Éthiques et conflits d'intérêts, Liber, 2000, p. 36.

² *Un complexe universitaire de calibre mondial*, 2000-Rapport annuel de l'Université de Montréal, p. 4.

³ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 12, voir annexe 1, p. 57.

Le présent rapport couvre la période du 1^{er} juin 2000 au 31 mai 2001, soit la troisième année du mandat de cinq ans de l'actuelle titulaire du poste. L'expérience acquise au cours des deux années précédentes ne peut par ailleurs que contribuer à la réflexion et aux commentaires qui en découlent.

Le rapport annuel 2000-2001 comporte trois parties. Une première décrit les activités de développement institutionnel et professionnel du Bureau de l'ombudsman. La seconde porte sur les statistiques relatives aux demandes et à leur traitement par le Bureau et fait état de comparaisons avec les données des rapports annuels 1998-1999 et 1999-2000. Enfin, la dernière partie présente les recommandations qui découlent de l'analyse.

PARTIE I - ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Comme les années précédentes, la priorité du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2000-2001 est demeurée le traitement des demandes de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire, qui font l'objet de la partie II. Pour remplir de manière plus efficace son mandat premier, l'ombudsman a aussi travaillé à l'amélioration du fonctionnement de son Bureau et à la mise en place d'un site Web. Elle a également participé à quelques activités internes et à des activités externes de rayonnement et de développement professionnel.

Durant cette troisième année de mandat, le temps de l'ombudsman a été réparti de la manière suivante : 75% au traitement des demandes d'intervention ou de conseil, 15% à la gestion du Bureau, et 10% aux contacts internes et externes ainsi qu'au développement professionnel.

Les paragraphes qui suivent, font état des activités du Bureau de l'ombudsman en matière de fonctionnement interne, de publicisation et d'accès au Bureau, de développement et de rayonnement professionnels.

1- Ressources et fonctionnement du Bureau

Depuis son ouverture en 1988, le personnel du Bureau était composé de l'ombudsman et d'une secrétaire de direction. En décembre 2000, une technicienne en administration s'est jointe à l'équipe existante. Cet ajout fait suite à une demande formelle déposée au Comité du budget en avril 2000 pour améliorer le service à la clientèle en réduisant des délais importants constatés dans le traitement des demandes. Les objectifs visés ont été atteints, en ce qui concerne l'accélération du traitement des demandes et l'accroissement de la qualité du service offert. Le nombre de dossiers en attente à une date donnée est passé d'une cinquantaine à une quinzaine. Tout client est rejoint une première fois dans les vingt-quatre heures. Toutes les demandes simples sont traitées dans les cinq jours ouvrables. Cet ajout de ressource favorise en outre une documentation plus exhaustive des dossiers.

Un partage souple des tâches a été opéré au sein de l'équipe. La secrétaire accueille la personne qui désire rencontrer l'ombudsman. Selon que la demande se fait en personne ou par téléphone, un formulaire de demande d'assistance est rempli par la personne elle-même, ou par la secrétaire. Par la suite, le dossier est remis à l'ombudsman ou à la technicienne. Les dossiers plus complexes en provenance des employés et des étudiants des cycles supérieurs relèvent exclusivement de l'ombudsman.

Les demandes d'information et les dossiers des étudiants de premier cycle, particulièrement ceux relatifs aux questions financières et à l'évaluation, sont d'abord traités par la technicienne : documentation du problème, recherche de la réglementation en cause et premier contact avec les personnes concernées. Un bon nombre de dossiers se règlent d'ailleurs lors de ce premier échange d'informations; ceux qui nécessitent une intervention plus formelle, après cette première démarche, sont transmis à l'ombudsman.

Quelques aménagements physiques ont été nécessaires pour combler les lacunes mentionnées dans les rapports précédents et accueillir une troisième personne dans l'équipe. La technicienne occupe un bureau adjacent au secrétariat. Des travaux ont été faits pour qu'il donne accès non seulement sur le corridor extérieur mais également sur le secrétariat, afin d'assurer une excellente communication au sein de l'équipe. De plus, la Direction des Services aux étudiants a gracieusement mis à la disposition du Bureau de l'ombudsman un petit local adjacent qui sert de salle d'attente et qui permet d'assurer plus efficacement le respect de la confidentialité des personnes qui viennent consulter l'ombudsman.

Les locaux du Bureau de l'ombudsman sont toujours situés au Pavillon J.A. DeSève, où se poursuivent des travaux visant à y regrouper les différents services administratifs les plus fréquentés par les étudiants, dont les Services aux étudiants, le Registrariat et la Section des droits de scolarité de la Direction des finances.

Enfin, soulignons que les membres de l'équipe ont pu bénéficier d'une mise à niveau et du renouvellement d'une partie du matériel informatique du Bureau. Des achats ont été faits en vue de permettre la gestion d'un site Web.

2- Mise en place d'un site Web et stratégie publicitaire

La mise en place d'un site Web pour le Bureau compte parmi les réalisations importantes de l'année et contribue à améliorer le service offert par le Bureau à la communauté universitaire. Il est situé sur le site Internet de l'Université à l'adresse suivante : <http://www.ombuds.umontreal.ca>. On y retrouve de nombreuses informations concernant l'ombudsman de l'Université de Montréal, son rôle et sa fonction, son mandat, la façon de le rejoindre et les raisons de s'y adresser. Le site présente le personnel du Bureau et les tâches de chacun. On y retrouve le Règlement du Conseil de l'Université relatif à l'ombudsman ainsi que les rapports annuels des dernières années. De plus, le formulaire de demande d'assistance peut être imprimé à partir du site pour être ensuite envoyé par télécopieur; il n'est pas encore possible de le remplir directement sur le site et de l'envoyer par courriel en toute confidentialité.

Un certain nombre de liens internes et externes y sont proposés : Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel, Bureau de la Sécurité de l'Université, bureaux des autres ombudsmans universitaires du Québec, du Protecteur du citoyen, du ministère de l'Éducation, etc. Un espace est également prévu pour une foire aux questions; ce volet du site est présentement en voie d'élaboration.

Cette année encore, des annonces publicitaires reprenant l'image graphique et les coordonnées du Bureau se retrouvent dans les agendas des deux associations étudiantes, FAECUM et AGEEFEP, ainsi que dans le Fureteur, le guide des ressources du campus préparé par les Services aux étudiants. Des dépliants, des signets et des affiches du Bureau sont déposés dans les bureaux des différentes associations étudiantes et à des endroits stratégiques sur le campus.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

Au cours de l'année 2000-2001, le Bureau de l'ombudsman a participé aux journées d'accueil des nouveaux étudiants, de même qu'à la session de formation des nouveaux cadres académiques de l'Université. Au printemps 2000, l'ombudsman a fait une présentation sur le rôle de l'ombudsman dans le cadre d'un séminaire relatif à la gestion des conflits tenu à l'École des Hautes Études Commerciales.

L'ombudsman a rencontré le Comité de prévention en matière de harcèlement sexuel dans le cadre des consultations portant sur la nomination d'une nouvelle responsable du Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel (B.I.M.H.S.). Il faut souligner qu'une réflexion se poursuit depuis plusieurs mois quant à l'opportunité d'élargir le mandat du B.I.M.H.S. à tous les motifs et toutes les formes de harcèlement. Le Bureau de l'ombudsman est directement concerné par ces problématiques.

- activités externes

Au cours de l'année 2000-2001, l'ombudsman a assisté aux deux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec⁴. Elle a organisé la première en décembre 2000, rencontre qui fut particulièrement appréciée des nouveaux collègues. En effet, il y avait, à l'automne 2000, de nouveaux ombudsmans à l'Université Laval, à l'Université de Sherbrooke, à l'École Polytechnique et à l'Université Bishop.

⁴ A.O.U.Q. : Association des ombudsmans des universités du Québec.

À la seconde rencontre tenue en mai 2001, on a retenu le « *Benchmarking*⁵ » comme thème d'étude de l'Association québécoise pour l'année 2001-2002.

L'ombudsman a aussi participé aux conférences annuelles des associations canadienne⁶ et américaine⁷ des ombudsmans des universités et collèges. Dans le cadre de la rencontre canadienne, elle a animé l'atelier à l'intention des nouveaux ombudsmans⁸, en collaboration avec ses collègues des universités Western et McMaster. De plus, elle a été élue membre de l'exécutif de l'Association canadienne en mai 2001.

Lors du Congrès de l'ACFAS en mai 2001, dans le cadre du Colloque sur les compétences interculturelles, l'ombudsman a fait partie de la table ronde portant sur l'accueil des étudiants étrangers, avec ses collègues ombudsmans des universités de Sherbrooke et Laval.

L'ombudsman a également participé à des journées de formation offertes par le Barreau du Québec portant sur les droits et libertés de la personne, de même que sur le harcèlement et la violence en milieu de travail, et à la conférence annuelle de l'Association des praticiens en éthique du Canada, dont le thème était la formation en éthique dans les organisations.

Enfin, dans le cadre du *Second Ombudsman Leadership Forum* regroupant tous les ombudsmans des secteurs privés et publics des États-Unis et du Canada, l'ombudsman a organisé, avec des collègues, l'atelier consacré à la problématique du civisme dans les organisations.

Tout au long de l'année, l'ombudsman a eu des échanges avec des délégués du Protecteur du citoyen, en particulier avec ceux du secteur de l'éducation, ainsi qu'avec son nouveau collègue de l'École Polytechnique.

Ces différentes activités permettent à l'ombudsman de se ressourcer, de mettre à jour ses connaissances, de raffiner ses méthodes d'intervention, d'établir des comparaisons entre différents règlements universitaires et leurs effets, d'obtenir, au moyen de serveurs de listes de diffusion de courrier électronique des différentes associations, le point de vue de collègues non seulement à travers l'Amérique, mais également à travers le monde.

⁵ Dans le contexte de l'A.O.U.Q., il s'agit d'établir des comparaisons valables à propos des dossiers traités par les ombudsmans dans les diverses universités du Québec.

⁶ A.O.U.C.C. : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁷ U.C.O.A. : Universities and Colleges Ombudsman Association.

⁸ The New Ombuds Workshop.

PARTIE II - STATISTIQUES ET ANALYSE

La partie II du rapport a pour objet de rendre compte du volet principal du mandat de l'ombudsman, que constitue le traitement des demandes. Une fois la méthodologie présentée, cette partie décrit et analyse le nombre, la provenance et l'objet des demandes, ainsi que la manière dont elles ont été traitées et la durée de ce traitement. Enfin, les statistiques de l'année 2000-2001 sont comparées à celles des deux années précédentes.

1- Méthodologie

Un dossier est ouvert pour toute demande d'information, de conseil ou d'intervention. Il comporte le formulaire de « demande d'assistance »⁹ dûment rempli, copie du dossier informatique de l'étudiant, le cas échéant, les notes prises par le personnel du Bureau à l'occasion de chacun des contacts faits lors du traitement du dossier, la correspondance échangée, le rapport écrit et la recommandation en découlant, s'il en est.

Les informations sont versées au dossier par le personnel du Bureau, au fur et à mesure. Une première classification de l'objet de la demande est faite lors de l'ouverture du dossier. Ce choix est parfois difficile puisqu'une situation peut être appréhendée sous différents angles alors que chaque dossier n'est classé que sous un seul objet. Lors de la fermeture du dossier, le type d'intervention effectuée et le résultat de la démarche sont inscrits et intégrés dans une base de données informatisée. Lors de la préparation du rapport annuel, un retour sur l'ensemble est effectué pour vérifier que les situations semblables ont été classées de la même façon.

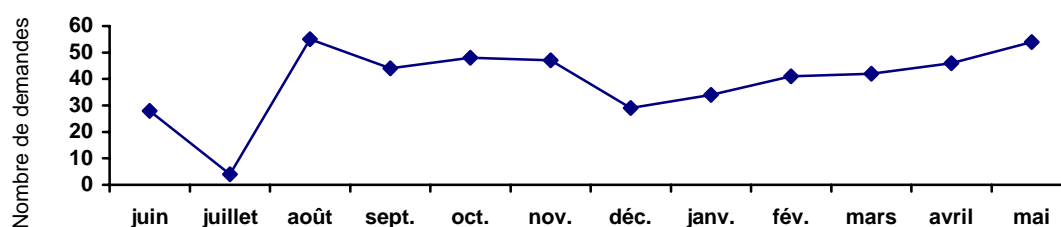
Les catégories utilisées pour classer les dossiers selon l'objet de la demande ont été revues en 1998-1999 en fonction de plusieurs critères, notamment les différentes étapes du cheminement académique étudiant, le nombre de demandes reçues sur une question, ou l'importance institutionnelle de celle-ci. Un effort a été fait pour distinguer le type de client de l'objet de sa demande. Si les catégories sont identiques d'une année à l'autre, les sous-catégories peuvent cependant varier pour permettre de rendre compte de problèmes émergents : hausse des frais, nouvelle réglementation du ministère de l'Éducation concernant les droits de scolarité pour les citoyens canadiens non résidents du Québec, etc. À l'occasion, de nouveaux champs sont ajoutés, soit parce qu'une problématique transcende les catégories existantes, soit pour enrichir la base de données. Ainsi, cette année, la question des stages fait l'objet d'une étude à travers toutes les catégories, et la durée de traitement de chaque dossier a été ajoutée dans la banque de données.

⁹ Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 2, p. 59.

2- Nombre de demandes

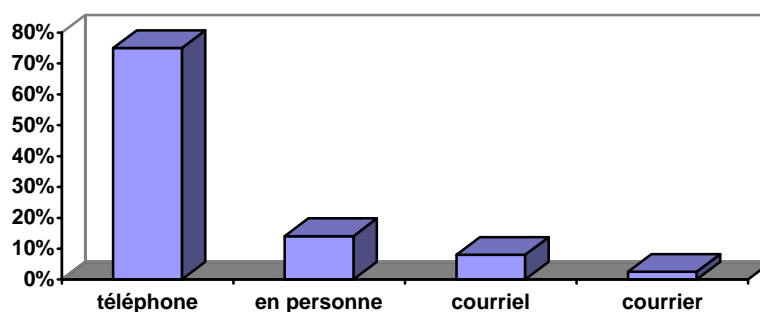
Au cours de l'année 2000-2001, 472 personnes ont fait appel à l'ombudsman, dont deux à titre de représentant d'une association. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année. On y observe que le Bureau de l'ombudsman reçoit en moyenne un peu plus de 40 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances de juillet, et des sommets lors de la rentrée en août et de la fin de l'année académique en mai (55 et 54 demandes respectivement).

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2000-2001



Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman : 75% d'entre elles choisissent le téléphone, 14% viennent en personne, 8% utilisent le courrier électronique et 3% le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, tout comme l'an dernier, près de 15% des dossiers ont été clos en 2000-2001 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2000-2001



3- Provenance des demandes

Nous présentons d'abord ici un aperçu général des différents types de clientèles qui ont demandé l'aide de l'ombudsman. Il est question par la suite des demandes provenant des étudiants et des personnels de l'Université.

3.1 Aperçu général

En vertu de son mandat, l'ombudsman peut recevoir des demandes de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, des personnes qui ont présenté une demande d'admission à un programme d'une faculté ou école de l'Université et des usagers de ses services.

Le tableau 1 donne le détail de la provenance des demandes pour l'année 2000-2001. Des 472 demandes reçues, 297 provenaient d'étudiants inscrits, 47 d'anciens étudiants, 81 des personnels enseignant, administratif ou de soutien, 22 de candidats à l'admission.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2000-2001

	N	%
Étudiants	297	62,9
Ex-étudiants	47	10,0
Sous-total étudiants	344	72,9
Candidats à l'admission	22	4,7
Associations étudiantes	2	0,4
Personnel (enseignant, administratif ou de soutien)	81	17,2
Usagers de service(s)	6	1,3
Autres	17	3,6
Total	472	100,0

En 2000-2001, 259 femmes, 211 hommes et 2 groupes ont fait appel à l'ombudsman (tableau 2). On peut donc observer que la clientèle se compose globalement d'environ 75% d'étudiants et de 55% de femmes.

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2000-2001

	N	%
Femmes	259	54,9
Hommes	211	44,7
Groupes	2	0,4
Total	472	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 344 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 297 sont inscrits au moment où ils ont fait leur demande (dont 191 au premier cycle, 103 aux cycles supérieurs et 3 dont on ne connaît pas le cycle), 47 sont d'anciens étudiants (dont 21 au premier cycle et 26 aux cycles supérieurs).

Pour établir des comparaisons entre la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman et celle de l'Université, nous avons retenu le nombre des inscrits, soit 297. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 344 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les anciens étudiants des inscrits.

À l'automne 2000, l'Université de Montréal comptait 35 202 étudiants inscrits, dont 78% au premier cycle et 22% aux cycles supérieurs. La proportion des demandes au Bureau de l'ombudsman provenant des étudiants inscrits représente 0,8% de l'ensemble de la clientèle de l'Université.

Des 297 demandes déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de la même année, par des étudiants inscrits, 64% provenaient d'étudiants de premier cycle, 35% d'étudiants des cycles supérieurs¹⁰. La proportion des demandes provenant des étudiants de premier cycle par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits au premier cycle est de 0,7% alors que la proportion des demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits aux cycles supérieurs est de 1,3%. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 2000-2001

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	191	64,3	27 472	78,0	0,7
Grades supérieurs	103	34,7	7 730	22,0	1,3
Inconnus	3	1,0	-	-	-
Total	297	100,0	35 202	100,0	0,8

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2000

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans chacune des facultés¹¹ de l'Université et ce, généralement, en proportion de la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. Le tableau 4 compare par faculté la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman à la clientèle étudiante de l'Université.

¹⁰ Il y a 1% des étudiants dont on ne connaît pas le cycle.

¹¹ L'Université de Montréal comprend, outre ses 13 facultés, l'École d'optométrie et le Département de kinésiologie.

Tableau 4
Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2000-2001

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	6,0	3,2
Arts et sciences	46,4	39,3
Droit	3,7	3,5
Éducation permanente	10,1	18,5
Études supérieures	1,7	1,1
Kinésiologie	0,3	1,2
Médecine	11,1	10,5
Médecine dentaire	0,3	1,1
Médecine vétérinaire	0,3	1,3
Musique	1,3	1,8
Optométrie	0,7	1,5
Pharmacie	2,4	2,5
Sciences de l'éducation	7,4	8,2
Sciences infirmières	5,0	4,3
Théologie	2,3	1,7
Inconnus	1,0	-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	297	35 202

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2000

Soulignons que ces chiffres ne donnent pas l'objet de la demande, ni l'unité visée par celle-ci. Ils n'indiquent pas non plus s'il s'agissait d'une plainte ou d'une consultation. Ils démontrent cependant que le Bureau de l'ombudsman dessert la clientèle de toutes les facultés et que l'ombudsman a donc une vue d'ensemble de la réalité universitaire.

Nous avons cru bon, également, comparer la clientèle étudiante du Bureau avec celle de l'Université en fonction du sexe de la clientèle. Malgré le fait que globalement, un plus grand nombre de femmes font appel au Bureau, il faut noter que, proportionnellement, les étudiants de sexe masculin font davantage appel au Bureau de l'ombudsman que leurs collègues de sexe féminin (tableau 5).

Tableau 5
Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2000-2001

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	179	60,3	23 590	67,0	0,8
Hommes	118	39,7	11 612	33,0	1,0
Total	297	100,0	35 202	100,0	0,8

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2000

En ce qui a trait aux étudiants étrangers, les données du Registrariat nous permettent de différencier deux types de clientèle : les étudiants ayant un permis de séjour études et les résidents permanents. Les étudiants ayant un permis de séjour études sont également appelés les étudiants internationaux. Leur objectif, au moment de leur arrivée, est de retourner dans leurs pays d'origine. En principe, ils viennent au Canada de façon temporaire pour y étudier. Par contre, les résidents permanents sont au Canada avec l'intention d'y rester et ils y sont généralement arrivés avant d'y entreprendre des études. Les statistiques du Bureau de l'ombudsman distinguent également ces deux types de clientèle étrangère.

Le tableau 6 fait état de comparaisons entre les étudiants étrangers inscrits à l'Université de Montréal et les étudiants étrangers inscrits à l'Université de Montréal qui ont fait appel à l'ombudsman. On remarque que 1,4% des étudiants étrangers, dont 1,7% des étudiants internationaux et 1,1% des étudiants résidents permanents, ont fait appel à l'ombudsman par rapport à 0,8% des autres étudiants inscrits.

Tableau 6
Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2000-2001

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	23	39,0	2 133	50,0	1,1
Permis de séjour	36	61,0	2 134	50,0	1,7
Sous-total étud. étrangers insc.	59	100,0	4 267	100,0	1,4
Autres étudiants inscrits	238		30 935		0,8
Total	297		35 202		0,8

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2000

Les étudiants étrangers représentent 12% (4 267 sur 35 202) de la clientèle de l'Université. Or, les demandes au Bureau de l'ombudsman provenant de cette clientèle par rapport à l'ensemble des inscrits qui ont fait appel à ses services constituent 20% (59 sur 297) de l'ensemble des demandes.

De plus, en croisant ces chiffres avec ceux relatifs à la proportion d'étudiants des cycles supérieurs de l'Université qui font appel à l'ombudsman, on note que près du quart des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (23 sur 100).

Proportionnellement, les étudiants des cycles supérieurs et les étudiants étrangers sont ceux qui font le plus appel aux services de l'ombudsman.

3.3 Demandes des membres des personnels

Parmi les 81 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, en 2000-2001, soit 17,2% de l'ensemble des demandes reçues, 58% d'entre eux, des cadres académiques pour la plupart, consultent au sujet de difficultés connues par des étudiants ou des membres des personnels de leurs unités. Parmi les 34 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 6 sont professeurs, 2 sont chargés de cours, 26 font partie du personnel non enseignant; en outre, 65% sont des hommes alors que parmi les membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour d'autres personnes, le nombre de femmes et d'hommes est pratiquement le même (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2000-2001

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	12	35,3	22	50,0	2	66,7	36	44,4
Hommes	22	64,7	22	50,0	1	33,3	45	55,6
Total	34	100,0	44	100,0	3	100,0	81	100,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2000

En 2000-2001, l'Université comptait 1 590 professeurs, 321 chargés de cours¹², 2 177 employés réguliers, 325 surnuméraires, 562 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹³. Notons que tous ces effectifs sont calculés par le Bureau de recherche institutionnelle sur une base d'équivalence temps complet (ETC) en fonction du temps de présence au sein de l'unité. Donc, le nombre de personnes physiques qui travaillaient à l'Université durant la période 2000-2001, et susceptibles de faire appel à l'ombudsman, était beaucoup plus élevé que ne le laissent supposer les chiffres en équivalence temps complet, notamment en ce qui concerne les chargés de cours, dont le nombre est de l'ordre de 1 400 personnes.

La proportion de membres des groupes de personnel qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes par rapport au nombre de personnes que ces groupes représentent est faible. En effet, l'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte si le demandeur dispose d'une procédure d'appel, de grief ou de révision en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de travail, ou si la plainte porte sur l'application de tels protocoles ou conventions¹⁴.

¹² Donnée extraite du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2000-2001 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹³ Donnée extraite de « Personnel non enseignant: Évolution des effectifs - 1996-1997 à 2000-2001 », étude produite par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble.

¹⁴ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 5 alinéas b et c, voir annexe 1, p.56.

4- Objet des demandes

Un aperçu général de l'objet des demandes précède une étude sur la variation des objets de demandes en fonction des différents types de clientèle. Suit une présentation particulière sur les objets des demandes reliées à des questions de stage.

4.1 Aperçu général

Les objets des demandes sont répartis en dix catégories principales. Les données du tableau 8 présentent les demandes selon leur objet, en ordre décroissant d'importance, ainsi que le détail des deux premières catégories, les questions académiques et financières, qui comptent pour plus de 65% des demandes.

Tableau 8
Objet des demandes, 2000-2001

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	198	41,9
Questions financières	111	23,5
Droits et libertés de la personne	37	7,8
Relations de travail	28	5,9
Application des règlements disciplinaires	25	5,3
Relations avec les services	19	4,0
Problèmes divers	17	3,6
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	15	3,2
Relations interpersonnelles	12	2,5
Accueil	10	2,1
Total	472	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	66	33,3
Admission	46	23,2
Encadrement	37	18,7
Probation, exclusion	16	8,1
Choix de cours	11	5,6
Équivalence et transfert de cours	9	4,5
Suspension, durée, diplomation	7	3,5
Stage	4	2,0
Autres	2	1,0
Total	198	100,0
Questions financières		
Prêts et bourses (aide financière aux études)	24	21,6
Abandon sans frais et annulation	19	17,1
Assurance médicale et dentaire FAECUM	17	15,3
Frais d'intérêts et pénalités	14	12,6
Frais de scolarité pour les Can. non résidents du Qué.	12	10,8
Autres bourses	11	9,9
Frais de scolarité	10	9,0
Autres	4	3,6
Total	111	100,0

Parmi les **questions académiques**, les demandes relatives à l'évaluation portent sur des questions de révision, d'examen différé, de modification à l'évaluation prévue au plan de cours, d'échec au stage, de copies d'examen ou de travail perdues après leur remise au professeur et sur les délais dans l'ensemble du processus d'évaluation.

En matière d'admission, les demandes portent sur des refus basés sur le contingentement et l'insuffisance du dossier académique, sur le calcul de la cote de rendement, sur la gestion des listes d'attente et de la fermeture d'un programme après le dépôt de demandes d'admission, et sur l'information relative aux admissions conditionnelles. En matière d'encadrement, les demandes ont trait à la qualité de l'encadrement aux cycles supérieurs et à la qualité de l'enseignement au premier cycle.

Parmi les **questions financières**, les demandes relatives aux prêts et bourses traitent du lien entre l'inscription à temps plein et l'admissibilité au régime d'aide financière du ministère de l'Éducation du Québec. Au deuxième rang viennent les demandes de remboursement de frais de scolarité à la suite d'un abandon après la date limite. En ce qui a trait à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM, il s'agit de demandes relatives au retrait du régime ou à son existence. La pénalité de 25 \$ imposée à l'étudiant qui paie ses frais de scolarité en retard continue de faire l'objet de plaintes. En ce qui a trait aux frais de scolarité pour les étudiants non résidents du Québec, les demandes portent sur l'existence de cette réglementation, son administration et sur les cas de double nationalité. Les autres demandes relatives aux frais de scolarité sont presque exclusivement des contestations de leur état de compte par des étudiants des cycles supérieurs. Les demandes relatives aux autres bourses portent surtout sur des retards de versements.

En matière de **droits et libertés de la personne**, les demandes portent principalement sur l'étendue de l'obligation d'accommodement lorsqu'une règle en apparence neutre compromet l'exercice des droits d'une personne, notamment en raison de sa religion, de son handicap, de sa grossesse, de son origine nationale. Le reste des demandes porte notamment sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels, sur des questions de liberté d'expression et de langue.

Côté **relations de travail et avantages sociaux**, les questions sont très diversifiées : congédiement et licenciement, abolition de poste, refus de probation d'un chargé de cours, procédure de sélection lors de l'embauche d'un nouveau professeur, semaine de travail réduite, exonération de frais de scolarité, conditions de travail des employés rémunérés sur fonds spéciaux, etc.

En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires**, un peu plus de la moitié des dossiers portent sur le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les

étudiants, le reste des dossiers a pour objet des questions de comportement harcelant ou perturbateur qui relèvent du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants.

Du côté des **relations avec les services**, les questions sont relatives aux résidences, aux locaux, au stationnement, aux bibliothèques, aux activités culturelles, au CEPSUM et aux différentes cliniques universitaires.

En ce qui a trait à la **probité et à la propriété intellectuelles**, on soulève davantage des questions de propriété intellectuelle : propriété des données entre co-chercheurs ou entre un étudiant de maîtrise ou de doctorat et son directeur, propriété des travaux remis par les étudiants dans le cadre de leur cours, signatures des publications découlant d'un mémoire ou d'une thèse.

En matière de **relations interpersonnelles**, les dossiers portent sur les conflits entre des membres de la communauté universitaire : patron et employé, employé et étudiant, etc. Les dossiers en matière d'**accueil** portent sur la gestion des boîtes vocales, sur la qualité de l'information et de l'accueil.

Bref, peu d'aspects de la vie universitaire ne font pas, à l'occasion, l'objet d'une demande au Bureau de l'ombudsman.

4.2 Objet des demandes selon la clientèle

L'objet des demandes varie selon les types de clientèle, comme en témoignent les données du tableau 9. On y observe que les questions académiques et financières sont au cœur des préoccupations des étudiants, alors que ce sont d'abord les questions de relations de travail et d'avantages sociaux qui préoccupent les employés qui demandent l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes. Les questions financières sont importantes pour tous les étudiants : elle devancent même les questions académiques pour les étudiants des cycles supérieurs. Du côté des étudiants de premier cycle, ce sont encore les questions académiques qui prévalent. Les étudiants de premier cycle consultent surtout pour des questions d'évaluation, d'admission, de probation et d'exclusion, alors que les étudiants des cycles supérieurs sont d'abord affectés par les questions d'encadrement.

Le tableau 10 compare les demandes des étudiants étrangers inscrits à celles des autres étudiants inscrits. On remarque que les demandes relatives à des questions académiques sont plus nombreuses pour les étudiants étrangers alors que les demandes relatives à des questions financières le sont beaucoup moins.

Tableau 9
Objet des demandes selon la clientèle, 2000-2001

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	%
Questions acad. (sauf les questions \$)	113	48	-	37	198	41,9
Évaluation	47	8	-	11	66	14,0
Admission	22	5	-	19	46	9,7
Encadrement	10	24	-	3	37	7,8
Probation, exclusion	14	1	-	1	16	3,4
Choix de cours	7	3	-	1	11	2,3
Équivalence et transfert de cours	6	2	-	1	9	1,9
Autres	7	5	-	1	13	2,8
Questions financières	53	49	-	9	111	23,5
Prêts et bourses (aide financière aux études)	14	7	-	3	24	5,1
Abandon sans frais et annulation	14	3	-	2	19	4,0
Assurance médicale et dentaire FAECUM	8	9	-	-	17	3,6
Frais d'intérêts et pénalités	8	5	-	1	14	3,0
Frais scol. pour les Can. non rés. Qué.	5	6	-	1	12	2,5
Frais de scolarité	-	8	-	2	10	2,1
Autres bourses	1	10	-	-	11	2,3
Autres	3	1	-	-	4	0,8
Droits et libertés de la personne	14	7	3	13	37	7,8
Relations de travail	1	6	19	2	28	5,9
Applic. règl. disciplinaires	10	1	5	9	25	5,3
Relations avec les services	7	6	-	6	19	4,0
Problèmes divers	-	3	2	12	17	3,6
Probité intellectuelle et propriété intellec.	2	8	1	4	15	3,2
Relations interpersonnelles	5	-	4	3	12	2,5
Accueil	7	1	-	2	10	2,1
Total	212	129	34	97	472	100,0

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2000-2001

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	112	47,1	34	57,6
Évaluation	38	16,0	15	25,4
Encadrement	26	10,9	6	10,2
Admission	16	6,7	7	11,9
Choix de cours	9	3,8	-	-
Équivalence et transfert de cours	7	2,9	1	1,7
Probation, exclusion	7	2,9	4	6,8
Autres	9	3,8	1	1,7
Questions financières	80	33,6	10	16,9
Droits et libertés de la personne	14	5,9	2	3,4
Relations de travail	2	0,8	2	3,4
Problèmes divers	2	0,8	2	3,4
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	8	3,4	2	3,4
Relations interpersonnelles	3	1,3	2	3,4
Relations avec les services	7	2,9	3	5,1
Probité intellectuelle et propriété intellect.	5	2,1	2	3,4
Accueil	5	2,1	-	-
Total	238	100,0	59	100,0

4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle

La question des stages représente une des questions académiques dont l'importance semble moindre lorsqu'on regarde le nombre de dossiers (4) dans la sous-catégorie « stage » des questions académiques. Un retour sur l'ensemble des dossiers, à l'occasion de la préparation du rapport, a mis en lumière une situation différente. À travers les différentes catégories retenues pour classer l'objet de la demande, la question des stages sans être l'objet principal de la demande est sous-jacente à 32 autres dossiers de différentes catégories. Le tableau 11 illustre cette situation.

Les problèmes évoqués sont fort diversifiés. Le nombre limité de places de stage dans le milieu constitue une dimension du problème. Ainsi, on a refusé à un candidat l'admission à un programme à cause de la non-disponibilité de stage. L'unité était réticente à laisser l'étudiant trouver une place lui-même. Dans certains programmes, les places de stages sont réservées pour les étudiants ayant complété 27 crédits avec une moyenne cumulative de B+. Les étudiants refusés à cause d'une moyenne cumulative insuffisante estiment que tous les étudiants qui répondent aux critères de réussite du programme devraient pouvoir bénéficier d'un stage, dans le cadre de leur formation, et que ceux qui n'y ont pas accès ne reçoivent pas une formation de même qualité que les autres.

Tableau 11
Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2000-2001

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud.	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	23	3	3	-	29	80,6
Évaluation	9	1	2	-	12	33,3
Choix de cours	3	-	-	-	3	8,3
Probation, exclusion	3	-	1	-	4	11,1
Stage	3	1	-	-	4	11,1
Encadrement	2	1	-	-	3	8,3
Équivalence et transfert	1	-	-	-	1	2,8
Modification de programme	1	-	-	-	1	2,8
Admission	1	-	-	-	1	2,8
Questions financières	1	-	-	-	1	2,8
Droits et libertés de la personne	1	1	1	-	3	8,3
Relations avec les services	1	-	-	-	1	2,8
Problèmes divers	-	-	-	2	2	5,6
Total	26	4	4	2	36	100,0

Il est souvent difficile pour un étudiant de faire une demande de révision pour un stage dans la mesure où, dans plusieurs unités, avant que les résultats du stage ne deviennent officiels, une réunion a déjà eu lieu pour approuver l'évaluation donnée à chaque étudiant dans le cadre du stage. Étaient alors présents le superviseur du stage, le coordonnateur des stages et le responsable du programme. Ainsi, au moment où l'étudiant formule sa demande de révision, après avoir pris connaissance de son résultat, il se fait répondre que la révision a déjà eu lieu alors qu'il n'en a pas eu connaissance et qu'il n'a pas pu présenter son point de vue. Si l'unité accepte tout de même de procéder à une révision, l'étudiant doute de la neutralité du processus. De plus, les gens du milieu, généralement non rémunérés pour accueillir des stagiaires, sont mécontents s'ils ont à se déplacer de nouveau pour une demande de révision.

À l'occasion, l'étudiant conteste son échec au stage en affirmant qu'il n'a jamais été informé au cours du déroulement de l'activité qu'il était en situation d'échec. Dans d'autres cas, il estime qu'il devrait avoir réussi le stage puisqu'il maîtrise 80% des objectifs du stage alors qu'un échec lui est octroyé parce que les objectifs non atteints portent sur des compétences essentielles qui doivent être acquises pour que le stage soit considéré comme réussi.

En ce qui a trait aux droits et libertés de la personne, l'étendue de l'obligation d'accommodement de l'établissement en contexte de stage soulève des questions d'interprétation de la part des gestionnaires académiques.

L'exclusion du programme à la suite d'un échec à un stage est la source de plusieurs demandes, surtout lorsque l'étudiant exclu a complété un nombre significatif de crédits à l'intérieur de son programme, voire tous les crédits du programme sauf le stage échoué.

Les demandes liées à des questions de stage proviennent en très grande majorité des étudiants de premier cycle dont c'est le second objet de demandes sur le plan quantitatif, en matière académique, après l'évaluation. De plus, ces demandes représentent non pas 0,8% mais plutôt 8% de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman au cours de l'année 2000-2001. Une recommandation pour améliorer la situation en matière de stage est formulée au chapitre suivant de ce rapport.

5- Traitement des demandes

L'ombudsman reçoit des demandes de conseil et d'intervention. La demande d'intervention ou plainte peut être recevable ou non recevable; la plainte recevable peut être fondée ou non fondée. Toutes les demandes reçues sont donc classées dans l'une des quatre catégories suivantes : consultations, plaintes recevables fondées, plaintes recevables non fondées et plaintes non recevables. Les statistiques relatives au traitement des demandes sont colligées au tableau 12. On y remarque que les deux catégories les plus importantes sont les plaintes recevables et les consultations.

Tableau 12
Traitement des demandes, 2000-2001

	N	%
Consultations	331	70,1
Plaintes recevables		
fondées	84	17,8
non fondées	45	9,5
Sous-total	129	27,3
Plaintes non recevables	12	2,5
Total	472	100,0

5.1 Consultations

Nous allons définir ce qu'est une consultation, examiner la provenance de ce type de demandes et les différents objets sur lesquels elles portent.

- définition et nombre

Dans le cas d'une consultation, le Bureau de l'ombudsman ne communique généralement pas avec la personne responsable de la situation dénoncée ou avec ses supérieurs.

Parfois, la personne qui s'adresse à l'ombudsman ne désire qu'une information : connaître la réglementation applicable, les différents recours dont elle dispose, le nom de la personne à qui elle doit s'adresser. Dans d'autres cas, la personne souhaite non seulement une information mais également une opinion concernant la légitimité de sa demande ou l'exactitude des informations fournies, ou encore un conseil quant à la démarche la plus appropriée eu égard aux circonstances. De plus, chaque année, le Bureau de l'ombudsman reçoit aussi de membres de la communauté universitaire, copie de lettres dénonçant des situations. L'ombudsman répond à chacune, expliquant son mandat et invitant l'auteur de la lettre à communiquer avec elle s'il désire une intervention formelle de sa part.

À l'heure actuelle, tous ces types de dossiers sont classés comme des consultations qui comptent pour 70% de l'ensemble des demandes adressées au Bureau de l'ombudsman cette année.

Même s'il s'agit d'une consultation, l'ombudsman peut être appelée à faire de nombreuses démarches pour trouver une réponse à la demande qui lui a été faite, tout en gardant confidentiel le nom de la personne qui a fait appel à ses services.

L'une des caractéristiques de la fonction d'ombudsman explique l'importance de ce type de demandes. En effet, le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours pour l'ensemble des membres de la communauté universitaire. La juridiction de l'ombudsman en matière de consultation est plus étendue qu'en matière d'intervention. Son rôle n'est pas de se substituer à l'administration en cas de conflits mais plutôt de favoriser quand ils surgissent, le fonctionnement des mécanismes prévus à la réglementation et le recours aux administrateurs en poste dont c'est la responsabilité de régler les problèmes et les conflits qui surviennent dans leur unité.

- provenance

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel au Bureau de l'ombudsman. Elles sont cependant privilégiées par certains groupes, comme on peut le constater au tableau 13.

Tableau 13
Consultations selon la clientèle, 2000-2001

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	135	89	47	28	75	2	30	331
Total des demandes (N)	212	129	47	34	81	2	48	472
Pourcentage (%) des consultations sur le total	63,7	69,0	100,0	82,4	92,5	100,0	62,5	70,1

On observe que 91% des demandes provenant des employés de l'Université de Montréal sont des consultations : plus de la moitié sont des demandes de conseils en ce qui a trait aux étudiants. Les demandes des employés pour eux-mêmes sont la plupart du temps également des consultations parce que les recours des employés sont généralement ailleurs.

Les consultations provenant des étudiants de premier cycle comptent pour 63% de l'ensemble de leurs demandes, alors que les consultations d'étudiants des cycles supérieurs

représentent 69% de l'ensemble de leurs demandes. Quant aux associations étudiantes, elles font appel à l'ombudsman uniquement pour des consultations.

- objet

On consulte l'ombudsman pour tous les objets de demandes, comme on peut le voir au tableau 14. Il y a cependant plus de consultations pour certains objets.

Les consultations représentent 71% du total des demandes en matière académique alors qu'elles n'en représentent que 55% en matière financière où la clientèle porte davantage plainte. Cela peut s'expliquer d'une part par le fait qu'il n'y a pas de recours organisés relativement aux questions financières, et d'autre part, parce qu'il s'agit d'un objet pour lequel les conséquences d'une plainte n'affecteront pas les relations interpersonnelles du plaignant ni son climat d'étude.

Parmi les questions académiques, c'est en matière d'encadrement que les consultations sont le plus nombreuses. Il ne faut toutefois pas conclure du fait que la consultation soit privilégiée à l'intervention, en cette matière, que la clientèle n'y vit que des difficultés peu importantes : certains étudiants des cycles supérieurs craignent qu'une démarche formelle ne compromette la poursuite de leurs études.

En matière de probité intellectuelle et de propriété intellectuelle, la totalité des demandes sont des consultations. Le nombre de consultations est plus élevé également en matière de relations interpersonnelles (91% des demandes), et en ce qui a trait aux droits et libertés de la personne (83 % des demandes). Il s'agit là de domaines où l'ombudsman joue davantage un rôle de conseil, d'éducation et de prévention.

Tableau 14
Objet des consultations, 2000-2001

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	142	71,7	56	28,3	198	100,0
Évaluation	49	74,2	17	25,8	66	100,0
Admission	29	63,0	17	37,0	46	100,0
Encadrement	31	83,8	6	16,2	37	100,0
Probation, exclusion	8	50,0	8	50,0	16	100,0
Autres	25	75,8	8	24,2	33	100,0
Questions financières	65	58,6	46	41,4	111	100,0
Droits et libertés de la personne	31	83,8	6	16,2	37	100,0
Relations de travail	21	75,0	7	25,0	28	100,0
Appl. règl. disciplinaires	19	76,0	6	24,0	25	100,0
Relations avec les services	13	68,4	6	31,6	19	100,0
Problèmes divers	8	47,1	9	52,9	17	100,0
Probité intel. et propriété intel.	15	100,0	-	-	15	100,0
Relations interpersonnelles	11	91,7	1	8,3	12	100,0
Accueil	6	60,0	4	40,0	10	100,0
Total	331	70,1	141	29,9	472	100,0

5.2 Plaintes recevables

Nous allons examiner ce qu'est une plainte recevable, fondée ou non fondée, la provenance de ce type de demandes et les différents objets sur lesquels elle porte.

- définition et nombre

Dans le cas de la plainte recevable, le Bureau de l'ombudsman communique généralement avec la personne visée par la plainte ou avec un de ses supérieurs, et il y a des échanges concernant l'objet de la plainte, son bien-fondé et la réglementation applicable.

En principe, l'ombudsman n'intervient que lorsque la personne qui demande son intervention a épuisé les recours dont elle dispose. Toutefois, dans le cas de personnes vulnérables (problèmes de santé mentale ou situation de discrimination), il arrive que l'ombudsman intervienne avant que les recours n'aient été épuisés lorsque la personne se sent incapable de le faire elle-même. Il en est de même lorsqu'une personne, après de nombreuses démarches, ne trouve pas de répondant ou lorsque le répondant est absent pour une longue période et qu'un délai supplémentaire mettrait en péril le droit à exercer. C'est une approche à la fois humaniste et pragmatique de la notion de dernier recours.

En 2000-2001, 129 des 472 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 27,3% de l'ensemble d'entre elles.

- provenance

Des plaintes recevables proviennent de presque tous les types de clientèle qui s'adressent à l'ombudsman. Toutefois, elles sont très majoritairement le fait des étudiants : cette année, 115 des 129 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 89% d'entre elles.

- objet

Les plaintes recevables portent sur tous les objets de demandes, de manière inversement proportionnelle à ce qui a été vu en ce qui concerne les consultations. Ainsi, il n'y en a aucune en matière de probité intellectuelle et de propriété intellectuelle, où la totalité des demandes sont des consultations. Les plaintes recevables sont plus nombreuses en matière financière qu'en matière académique, et peu nombreuses en matière de relations interpersonnelles et de droits et libertés de la personne. Cependant, comme elles proviennent surtout des étudiants, elles sont beaucoup plus nombreuses en matières académique et financière, ces deux catégories d'objet étant au cœur de leurs préoccupations.

5.2.1 Plaintes recevables fondées

- définition et nombre

Il s'agit de cas où l'ombudsman estime qu'il y a injustice à l'égard du demandeur. Il peut s'agir d'un cas où la règle n'a pas été appliquée correctement, d'un cas où il y a un vide réglementaire, ou encore d'un cas où le contexte du dossier justifie, selon l'ombudsman, que la réglementation existante soit mise de côté pour des raisons humanitaires. La personne peut aussi avoir subi un délai indu. Une plainte fondée fait toujours l'objet d'un dialogue avec l'administration en cause. Soulignons que les dossiers réglés en cours d'enquête sont classés parmi ce type de plaintes. Cette année, 17,7% (84 sur 472) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 65% des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2000-2001

	N	%
Plaintes recevables fondées	84	65,1
Plaintes recevables non fondées	45	34,9
Total	129	100,0

- provenance

Tant les plaintes recevables des étudiants de premier cycle que celles des étudiants des cycles supérieurs sont fondées à 65%, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2000-2001

	1er cycle	Grades supér.	Autres	N	Total %
Plaintes recevables fondées	50	25	9	84	65,1
Plaintes recevables non fondées	27	13	5	45	34,9
Total	77	38	14	129	100,0

- objet

Les objets des plaintes recevables fondées sont détaillés au tableau 17. Ces plaintes illustrent des moments où l'institution a été prise en défaut. Il est donc utile de se pencher attentivement sur les circonstances qui ont engendré ces situations pour tenter de les éviter à l'avenir.

Tableau 17
Objet des plaintes recevables fondées, 2000-2001

	N	%
Questions financières	33	39,3
Prêts et bourses	11	13,1
Autres bourses	5	6,0
Assurance médicale et dentaire FAECUM	4	4,8
Frais d'intérêts et pénalités	4	4,8
Frais de scolarité pour les Canadiens non rés. du Qué.	4	4,8
Abandon sans frais et annulation	3	3,6
Frais de scolarité	2	2,4
Questions académiques (sauf les questions \$)	31	36,9
Admission	10	11,9
Évaluation	8	9,5
Probation, exclusion	5	6,0
Encadrement	4	4,8
Équivalence et transfert	2	2,4
Suspension, durée, diplomation	1	1,2
Stage	1	1,2
Droits et libertés de la personne	5	6,0
Appl. des régl. disciplinaires (plagiat et comp.)	4	4,8
Relations avec les services	4	4,8
Accueil	4	4,8
Relations de travail	3	3,6
Total	84	100,0

Le nombre de plaintes recevables fondées en matière financière (33) est plus élevé qu'en matière académique (31), et la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de 30% (33 sur 111), alors qu'en matière académique elle n'est que de 15% (31 sur 198).

En matière de prêts et bourses, des délais d'inscription ou la perte d'un statut temps complet sont à l'origine des plaintes recevables fondées. En ce qui a trait aux autres bourses d'étudiants aux cycles supérieurs, les plaintes recevables fondées sont surtout engendrées par des délais ou des refus de versement et de remboursement. En regard des frais de scolarité aux études supérieures et des frais d'intérêts et pénalités, ce sont des facturations incorrectes qui sont à l'origine des plaintes. En matière de frais de scolarité pour les étudiants non résidents du Québec, il s'agit de difficultés générées par l'application des directives du ministère de l'Éducation du Québec. Les dossiers de l'assurance médicale et dentaire de la F.A.E.C.U.M. concernent des dossiers des trimestres antérieurs non réglés alors que les modalités de retrait étaient moins nombreuses qu'à l'heure actuelle.

Du côté de l'admission ce sont, au premier cycle, la qualité de l'information accompagnant les offres conditionnelles et la gestion des listes d'attente et, aux cycles supérieurs, les délais de réponse et une fermeture de programme en cours de processus, qui sont à l'origine des plaintes fondées.

Sur le plan de l'évaluation, sont à l'origine des plaintes recevables des refus de demande d'examens différés, des refus de procéder à la révision exceptionnelle, le fait de ne pas avoir entendu l'étudiant dans le cadre d'une procédure de révision exceptionnelle, et les modalités de reprise d'évaluation dans le cas de copies perdues par l'unité académique. En matière d'exclusion, ce sont des exclusions faites en fonction d'une directive départementale allant à l'encontre du Règlement pédagogique qui sont à l'origine des plaintes fondées. En ce qui concerne l'encadrement, ce sont des dossiers relatifs à des changements de directeurs de mémoire ou de thèse qui sont à l'origine des plaintes fondées. En matière d'équivalence, c'est une erreur sur la personne qui est à l'origine de la plainte fondée.

En ce qui a trait aux droits et libertés de la personne, les plaintes fondées sont relatives à la protection des renseignements personnels et à l'obligation d'accommodement en raison de la grossesse et du handicap. En ce qui a trait aux règlements disciplinaires, les dossiers concernent des délais indus et le non-respect du droit de l'étudiant à être entendu par le Conseil de Faculté. Les plaintes fondées en matière de relations de travail portent sur les sommes versées lors d'un licenciement, d'une abolition de poste et d'un bris de contrat dans le cas d'employés non syndiqués. Les plaintes fondées relatives à l'accueil traitent de comportements impatientes ou impolis de la part d'employés et à l'impossibilité après plusieurs tentatives de rejoindre une unité. Les plaintes fondées en ce qui a trait aux relations avec les services ont porté sur des questions de modalités de remboursement et sur la réduction du coût de certains services pour les diplômés.

5.2.2 Plaintes recevables non fondées

- définition et nombre

Il s'agit de cas à l'intérieur de la juridiction de l'ombudsman où elle estime qu'il n'y a pas injustice à l'égard du demandeur à la suite de son énoncé des faits ou après avoir également entendu l'administration en cause et vérifié le contenu de la réglementation pertinente. Cette année, 45 des 129 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 35% des plaintes recevables et 9,5% de l'ensemble des demandes.

- objet

Le nombre de plaintes recevables non fondées par rapport aux plaintes recevables fondées est plus important relativement à deux objets : l'admission et l'évaluation. Dans ces deux cas, il existe des recours organisés à l'intérieur de la réglementation de l'Université où bon nombre de dossiers peuvent se régler.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables ne comptent que pour 2,5% de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Elles proviennent majoritairement de gens de l'extérieur et portent souvent sur des sujets hors de la juridiction de l'ombudsman. À titre d'exemple, l'ombudsman n'a pas juridiction sur les écoles affiliées¹⁵ de l'Université de Montréal.

6- Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 84 plaintes recevables fondées traitées cette année, toutes ont reçu des suites individuelles appropriées. Certaines ont également fait l'objet de suites collectives, c'est-à-dire que d'autres personnes que le demandeur, placées dans la même situation que lui, n'ayant pas porté plainte mais ayant subi un préjudice semblable, ont pu bénéficier de correctifs appropriés.

Les suites ont pris plusieurs formes : fin d'un délai qui s'était allongé indûment, réadmission au programme, possibilité de reprise, report de la date à laquelle l'étudiant doit avoir satisfait à ses conditions d'admission, modification d'un état de compte, changement de directeur de recherche, remboursement de frais de scolarité, accueil d'une demande de révision exceptionnelle, lettre d'excuses, etc.

7- Durée de traitement des demandes

Pour la première fois cette année et pour répondre à une demande du Conseil de l'Université, des données relatives à la durée de traitement des dossiers, en nombre de jours, ont été colligées. Il faut cependant souligner que ces durées représentent le temps qui s'est écoulé entre la première et la dernière intervention dans le dossier et ne rendent pas compte des réouvertures et fermetures successives d'un même dossier, qui ont pu avoir cours. Ainsi, un dossier a pu faire l'objet d'une consultation d'abord, puis un ou deux mois plus tard d'une plainte dont le traitement a duré un mois. De même, un dossier de consultation peut avoir fait l'objet de plusieurs consultations successives au fur et à mesure de l'évolution d'une situation.

¹⁵ École des Hautes Études Commerciales et École Polytechnique.

La durée de traitement des demandes est d'abord examinée de façon générale, puis en fonction de l'objet de la demande et, enfin, en fonction du type de traitement de la demande, plainte ou consultation.

7.1 Aperçu général

Le tableau 18 présente la durée de traitement en jours pour chaque dossier. On remarque que dans près de 70% des demandes, le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, dont près de 50% dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Seulement 14% des demandes ont une durée de traitement de plus d'un mois.

L'ombudsman intervient pour corriger les dysfonctionnements administratifs qui ont fréquemment leur source dans des délais indus. Sa fonction se caractérise notamment par son accessibilité et le caractère informel mais officiel de son fonctionnement. Les durées de traitement rapportées sont le reflet de ces caractéristiques.

Tableau 18
Durée de traitement, 2000-2001

Jours	N	%
1	228	48,3
2-7	92	19,5
8-14	42	8,9
15-30	44	9,3
31-60	29	6,1
61-90	14	3,0
91-180	6	1,3
+ 180	17	3,6
Total	472	100,0

7.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande

Le tableau 19 met en relation la durée de traitement et l'objet de la demande. On remarque qu'il y a un peu plus de dossiers en matière académique fermés après une semaine qu'en matière financière : 68,4% par rapport à 64,8%. La situation est inversée après un mois : 88,2% des dossiers financiers par rapport à 80,4% des dossiers académiques sont fermés.

Parmi l'ensemble des dossiers du Bureau, ce sont les dossiers relatifs à l'accueil qui se règlent le plus rapidement, le jour même ou dans la semaine, et les dossiers relatifs aux autres bourses des étudiants des cycles supérieurs qui prennent le plus de temps : aucun dossier n'est fermé après vingt-quatre heures, seulement 18,2% après une semaine.

En matière académique, ce sont les dossiers d'autorisation de choix de cours qui sont fermés le plus rapidement alors qu'en matière financière, ce sont les dossiers relatifs à l'assurance médicale et dentaire de la F.A.E.C.U.M.

Parmi les vingt-trois dossiers qui ont eu un traitement de plus de trois mois, on compte notamment : 4 dossiers d'encadrement, 3 dossiers d'admission, 3 dossiers de propriété intellectuelle, 2 dossiers de relations interpersonnelles, 2 dossiers relatifs aux droits et libertés de la personne.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2000-2001

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	136	68,7	30	15,2	22	11,1	10	5,1	198	41,9
Évaluation	45	68,2	12	18,2	8	12,1	1	1,5	66	14,0
Admission	35	76,1	6	13,0	2	4,3	3	6,5	46	9,7
Encadrement	27	73,0	4	10,8	2	5,4	4	10,8	37	7,8
Probation, excl.	11	68,8	1	6,3	4	25,0	-	-	16	3,4
Choix de cours	9	81,8	2	18,2	-	-	-	-	11	2,3
Équiv. et transfert	4	44,4	1	11,1	3	33,3	1	11,1	9	1,9
Susp., durée, dipl.	2	28,6	2	28,6	2	28,6	1	14,3	7	1,5
Stage	2	50,0	2	50,0	-	-	-	-	4	0,8
Autres	1	50,0	-	-	1	50,0	-	-	2	0,4
Questions financières	72	64,9	26	23,4	10	9,0	3	2,7	111	23,5
Prêts et bourses	17	70,8	5	20,8	1	4,2	1	4,2	24	5,1
Aba sans fr., annul.	13	68,4	5	26,3	1	5,3	-	-	19	4,0
Assurance FAECUM	15	88,2	1	5,9	1	5,9	-	-	17	3,6
Fr. d'int., pénalités	11	78,6	1	7,1	1	7,1	1	7,1	14	3,0
Fr.sc.Can.n rés.Qué	8	66,7	4	33,3	-	-	-	-	12	2,5
Autres bourses	2	18,2	5	45,5	4	36,4	-	-	11	2,3
Frais de scolarité	4	40,0	4	40,0	2	20,0	-	-	10	2,1
Autres	2	50,0	1	25,0	-	-	1	25,0	4	0,8
Droits et libertés	24	64,9	7	18,9	4	10,8	2	5,4	37	7,8
Relations de travail	12	42,9	11	39,3	4	14,3	1	3,6	28	5,9
Applic. règl. disciplin.	18	72,0	5	20,0	1	4,0	1	4,0	25	5,3
Rela. avec services	12	63,2	4	21,1	2	10,5	1	5,3	19	4,0
Problèmes divers	17	100	-	-	-	-	-	-	17	3,6
Probité int, propriété int	10	66,7	2	13,3	-	-	3	20,0	15	3,2
Relations interpers.	10	83,3	-	-	-	-	2	16,7	12	2,5
Accueil	9	90,0	1	10,0	-	-	-	-	10	2,1
Total	320	67,8	86	18,2	43	9,1	23	4,9	472	100

7.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement

Le tableau 20 fait état de la durée de traitement en fonction du type de traitement reçu. On y observe que 56,2% des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte cette proportion n'est que de 25%. Après une semaine, 45% des dossiers de plainte fondée sont fermés comparativement à 60% des dossiers de plainte non fondée. Après deux semaines, 81,2% des dossiers de consultation, 73,2% des dossiers de plainte non fondée et 58,1% des dossiers de plainte fondée sont fermés.

On remarque également que 12,6% des consultations et 13,2% des plaintes recevables non fondées exigent plus d'un mois, alors que dans le cas des plaintes fondées, ce sont 21,4% des dossiers qui prennent plus d'un mois.

Sans grande surprise, les dossiers de plainte ont une durée de traitement plus longue que les consultations et parmi les dossiers de plainte, la durée de traitement est plus longue en ce qui concerne les plaintes fondées.

Tableau 20
Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2000-2001

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	186	56,2	21	25,0	12	26,7	9	75,0	228	48,3
2-7	58	17,5	17	20,2	15	33,3	2	16,7	92	19,5
8-14	25	7,6	11	13,1	6	13,3	-	-	42	8,9
15-30	20	6,0	17	20,2	6	13,3	1	8,3	44	9,3
31-60	17	5,1	9	10,7	3	6,7	-	-	29	6,1
61-90	6	1,8	7	8,3	1	2,2	-	-	14	3,0
91-180	5	1,5	1	1,2	-	-	-	-	6	1,3
+ 180	14	4,2	1	1,2	2	4,4	-	-	17	3,6
Total	331	100	84	100	45	100	12	100	472	100

8- Comparaison avec les années 1998-1999 et 1999-2000

Nous avons établi certaines comparaisons avec les années précédentes relativement au nombre, à la provenance, à l'objet et au traitement des demandes.

8.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour l'année 2000-2001, une baisse des demandes de 3%, soit un passage de 487 demandes l'an dernier à 472 cette année. Cette baisse survient après une augmentation de 10% en 1999-2000. L'année 2000-2001 est donc une année médiane quant au nombre de demandes par rapport aux deux années précédentes (tableau 21).

Tableau 21
Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001

	1998-1999		1999-2000		2000-2001	
	N	%	N	%	N	%
Étudiants, 1er cycle	241	54,5	244	50,1	191	40,5
Étudiants, grades supérieurs	107	24,2	100	20,5	103	21,8
Étudiants, cycle inconnu	-	-	-	-	3	0,6
Ex-étudiants	15	3,4	40	8,2	47	10,0
Sous-total étud.	363	82,1	384	78,9	344	72,9
Candidats à l'admission	16	3,6	20	4,1	22	4,7
Associations étudiantes	5	1,1	4	0,8	2	0,4
Personnel pour lui-même	24	5,4	42	8,6	34	7,2
Personnel pour d'autres	21	4,8	21	4,3	47	10,0
Sous-total pers.	45	10,2	63	12,9	81	17,2
Usagers de service(s)	7	1,6	2	0,4	6	1,3
Autres	6	1,4	14	2,9	17	3,6
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0

La diminution de 3% du nombre total des demandes cette année est essentiellement due à une baisse de 23% des demandes des étudiants inscrits de premier cycle par rapport à l'an dernier. Cette baisse s'est manifestée surtout à partir de janvier 2001, au moment de l'implantation de plusieurs volets du Guichet étudiant. Les délais étant à l'origine de plusieurs demandes, on peut émettre l'hypothèse qu'une information plus rapide aux étudiants concernant leurs résultats et leurs dossiers a sans doute permis de prévenir ou de régler un certain nombre de problèmes avant qu'ils n'aient pris des proportions plus importantes.

Toutes les autres clientèles du Bureau, sauf les associations étudiantes, sont par ailleurs en augmentation : augmentation de 3% des étudiants inscrits aux cycles supérieurs, de 7% pour des ex-étudiants, de 10% des candidats à l'admission, de 22% des membres des personnels.

L'augmentation du nombre de demandes des membres des personnels est en fait une augmentation du nombre de demandes de consultation concernant des étudiants de l'unité : de 20 à 44 soit une hausse de 120%. On ne peut que se réjouir de cette augmentation qui démontre une volonté de la part de plusieurs gestionnaires de l'établissement de s'informer pour prévenir les difficultés.

La clientèle du Bureau est encore majoritairement féminine, à l'image de la clientèle étudiante de l'Université. La clientèle masculine est toutefois en hausse formulant 41% de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 38% l'an dernier, en raison notamment d'une augmentation au niveau des personnels où les demandes proviennent majoritairement des hommes.

Les étudiants inscrits qui ont fréquenté le Bureau de l'ombudsman cette année représentent 0,8% de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal comparativement à 1% l'an dernier à cause d'une baisse de la représentativité de la clientèle de premier cycle de 0,9% à 0,7%. La représentativité des étudiants aux cycles supérieurs et des étudiants étrangers s'est maintenue à 1,3% et à 1,4%, respectivement. Les demandes proviennent encore d'étudiants inscrits dans chacune des unités de l'institution, généralement en proportion de la représentativité de la clientèle étudiante de chaque unité par rapport à la clientèle totale de l'Université.

8.2 Objet des demandes

La répartition des demandes selon leur objet au cours des trois dernières années figure au tableau 22. La comparaison des données démontre peu de variations dans l'ordre d'importance. Toutefois, d'une année à l'autre, il y a des différences.

L'an dernier, les questions académiques et financières constituaient 71,6% des demandes comparativement à 66,2% cette année; la baisse de 5% se situe au niveau des questions académiques. On peut émettre l'hypothèse que la diminution de la clientèle du Bureau constituée des étudiants inscrits de premier cycle se traduit par une baisse des demandes touchant les questions académiques. La baisse relative à l'ensemble des questions académiques se reflète à l'intérieur des sous-catégories : admission, encadrement, équivalence et transfert de cours, etc.

Pour tous les autres objets des demandes, la variation des pourcentages par rapport à l'année précédente est de l'ordre de 1%, un peu plus importante en ce qui a trait aux droits et libertés de la personne et aux règlements disciplinaires. Pour ces deux objets, on note des augmentations successives au cours des deux dernières années : le présent rapport propose, au chapitre des recommandations, des mesures pour améliorer cet état de choses.

En matière financière, malgré un maintien du pourcentage de demandes par rapport à l'ensemble, on observe des variations relativement à certaines sous-catégories. Les demandes faites ponctuellement l'an dernier à l'encontre de la hausse des frais de rédaction et autres frais n'ont pas été reprises cette année.

Par contre, les demandes en regard des frais de scolarité et des intérêts et pénalités reliés à ces frais ont augmenté de manière importante cette année. Des recommandations du rapport proposent des voies d'amélioration à ce sujet. Les demandes relatives aux frais de scolarité pour les Canadiens non résidents du Québec ont diminué, passant de 4,5% à 2,7%. On peut penser que les représentations faites au ministère de l'Éducation à ce sujet ont contribué à la diminution du nombre de ces demandes¹⁶. Le nombre de demandes relatives aux prêts et bourses s'est maintenu, nonobstant les recommandations faites à ce sujet au cours des deux années précédentes¹⁷. Les délais d'implantation peuvent expliquer le maintien du nombre de demandes cette année encore. D'autres mesures sont recommandées dans ce rapport touchant plus particulièrement les étudiants des cycles supérieurs. On peut espérer voir les fruits de tout cela à plus long terme.

Tableau 22
Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001

	1998-1999		1999-2000		2000-2001	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	208	47,1	228	46,8	198	41,9
Évaluation	88	19,9	72	14,8	66	14,0
Admission	34	7,7	52	10,7	46	9,7
Encadrement	23	5,2	39	8,0	37	7,8
Probation, exclusion	12	2,7	19	3,9	16	3,4
Autres	51	11,5	46	9,4	33	7,0
Questions financières	130	29,4	121	24,8	111	23,5
Prêts et bourses	11	2,5	22	4,5	24	5,1
Aba sans frais et annulation	17	3,8	16	3,3	19	4,0
Ass. méd. et dent. FAECUM	55	12,4	19	3,9	17	3,6
Frais scol. Can non rés. Qué.	6	1,4	22	4,5	12	2,5
Autres	41	9,3	42	8,6	39	8,3
Droits et libertés de la personne	11	2,5	29	6,0	37	7,8
Relations de travail	23	5,2	23	4,7	28	5,9
Appl. des régl. disciplinaires	11	2,5	17	3,5	25	5,3
Relations avec les services	16	3,6	14	2,9	19	4,0
Problèmes divers	10	2,3	19	3,9	17	3,6
Probité intel. et propriété intel.	10	2,3	11	2,3	15	3,2
Relations interpersonnelles	17	3,8	16	3,3	12	2,5
Accueil	6	1,4	9	1,8	10	2,1
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0

Les questions académiques et financières sont toujours au cœur des préoccupations étudiantes. En matière académique, ce sont encore les questions relatives à l'évaluation qui préoccupent les étudiants de premier cycle et les questions d'encadrement que soulèvent les étudiants des cycles supérieurs. Quant aux membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes, ils le font encore principalement pour des questions de relations de travail.

¹⁶ Voir Annexe 3, p. 67, Rapport sur les suites données à la recommandation 4 du Rapport annuel 1999-2000.

¹⁷ Voir Annexe 3, p. 62-63, 67, Rapp. sur les suites données aux rec. 4, 5, 6 du RA 98-99 et à la rec. 5 du RA 99-00.

On note que les demandes des étudiants des cycles supérieurs en matière financière sont plus nombreuses que leurs demandes portant sur des objets académiques. L'an dernier, le rapport de l'ombudsman faisait état de 32 demandes en matière financière et de 70 demandes en matière académique en provenance des étudiants des cycles supérieurs; cette année, ces demandes sont au nombre de 48 et 49, respectivement. Des recommandations pour remédier à cette situation sont faites au chapitre suivant.

Lors des deux rapports précédents, des recommandations importantes visaient l'amélioration de l'encadrement aux cycles supérieurs¹⁸. Des efforts en ce sens ont permis de réduire de 10% le nombre de dossiers à ce sujet. Ces résultats encouragent la poursuite des actions entreprises pour une amélioration encore plus importante, dans les prochaines années.

8.3 Traitement des demandes

Le tableau 23 compare certaines données des trois dernières années relativement au traitement des demandes. Les consultations représentent 70% de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année : elles ont augmenté de près de 10% par année, au cours des deux dernières années. Le pourcentage de plaintes recevables par rapport à l'ensemble des demandes est à la baisse : il est de 27,3% cette année alors qu'il était de 34,5% l'an dernier et de 43,4% l'année précédente. Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes recevables est passé de 79% en 1998-1999, à 65% en 1999-2000 et il est encore de 65% en 2000-2001. Globalement, il y a lieu de se réjouir de cette évolution des choses, qui témoigne de l'importance accrue donnée à la prévention des conflits à l'Université de Montréal.

Tableau 23
Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000 et 2000-2001

	1998-1999		1999-2000		2000-2001	
	N	%	N	%	N	%
Consultations	235	53,2	304	62,4	331	70,1
Plaintes recevables						
fondées	151	34,2	110	22,6	84	17,8
non fondées	41	9,3	58	11,9	45	9,5
Sous-total	192	43,4	168	34,5	129	27,3
Plaintes non recevables	15	3,4	15	3,1	12	2,5
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0

¹⁸ Voir Annexe 3, p. 61 et 66, Rapport sur les suites données à la recommandation 1 du Rapport annuel 1998-1999 et à la recommandation 1 du Rapport annuel 1999-2000.

PARTIE III - RECOMMANDATIONS

Le rôle premier de l'ombudsman est de traiter les demandes de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire. « Il a aussi pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante¹⁹ ». Cette troisième partie du rapport annuel consacrée aux recommandations est l'expression du volet systémique de la fonction d'ombudsman.

Des recommandations sont formulées en regard de quatre objets de demande : les questions académiques, les questions financières, les droits et libertés de la personne et l'application du règlement disciplinaire sur le plagiat et la fraude. Leur ordre de présentation reflète leur importance quantitative, telle qu'elle est apparue lors de l'analyse statistique de l'objet des demandes.

1- Les questions académiques

1.1 La multiplicité des règlements pédagogiques au premier cycle

- problématique

En vertu des Statuts de l'Université de Montréal, chaque faculté a un Règlement pédagogique de premier cycle adopté par son Conseil de Faculté et dont l'application est soumise à l'approbation de la Commission des études. En conséquence, l'Université est dotée de quatorze règlements pédagogiques de premier cycle²⁰.

Il faut souligner que des efforts importants d'harmonisation menés par le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue se poursuivent à partir d'un Règlement pédagogique cadre qui sert de point de départ et de modèle aux différentes unités. Ainsi, la numérotation des articles et leur contenu sont très souvent les mêmes d'une unité à l'autre.

Il y a cependant des particularités locales. Si certaines sont aisément explicables en raison de problématiques inhérentes à une discipline ou à un champ d'études, d'autres le sont moins. Par exemple, des particularités se justifient dans le cas de tous les programmes avec stages dont la réglementation doit tenir compte de la réalité disciplinaire et y être adaptée.

¹⁹ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, article 1, paragraphe 3. Le texte de ce règlement est reproduit à l'annexe 1, p.55.

²⁰ Il est à noter que toutes les autres institutions universitaires québécoises sont dotées d'un règlement unique pour les études de premier cycle.

Il existe cependant des différences plus difficiles à expliquer par une relation avec la discipline ou le champ d'études; deux exemples spécifiques permettent de comprendre la situation.

Le premier cas est celui de l'application du régime de la probation à la Faculté de droit. Le Règlement pédagogique cadre de l'Université prévoit qu'un étudiant dont la moyenne cumulative à la fin de l'année universitaire se situe entre 1,5 et 2 est mis en probation. Cette mesure vise à informer les étudiants dont le dossier est faible de leur situation et à leur imposer un certain nombre de conditions auxquelles ils doivent satisfaire durant une période d'un an, pour leur permettre de redresser la situation, à défaut de quoi ils seront exclus. À la Faculté de droit, l'étudiant de première année dont la moyenne cumulative se situe entre 1,5 et 2 est exclu. Il peut cependant faire une demande de réadmission. Une dizaine d'étudiants de la Faculté de droit qui avaient été exclus en raison de leur moyenne cumulative faible à la fin de leur première année d'études au baccalauréat et qui n'avaient pas été réadmis ont fait cette année appel à l'ombudsman, sans succès, dans la mesure notamment où le Règlement pédagogique facultaire avait été respecté.

Cette différence de traitement que reçoivent les étudiants plus faibles de première année au baccalauréat en droit par rapport aux autres étudiants plus faibles des autres programmes de l'Université est difficilement explicable en fonction de la discipline. Une telle disparité de traitement entre deux étudiants de l'Université dans la même situation apparaît contraire à l'égalité de traitement garantie aux étudiants de l'Université par la Politique des droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal (article 2).

Le second cas concerne le droit de reprise aux stages ou aux travaux cliniques et les cours éliminatoires. Un cours est dit éliminatoire s'il doit être réussi pour que l'étudiant soit autorisé à poursuivre ses études dans le programme. Il ne comporte donc pas de droit de reprise. En vertu du Règlement pédagogique cadre, l'étudiant qui subit un échec à un cours a un droit de reprise, sauf pour les cours éliminatoires qui n'en comportent pas.

À la Faculté de sciences infirmières, tous les stages sont des cours éliminatoires. À la Faculté de pharmacie, il y a une disposition relative aux cours éliminatoires dans le Règlement pédagogique, mais le programme de baccalauréat en pharmacie ne compte aucun cours éliminatoire; il comporte plutôt un droit de reprise pour le stage de quatrième année en pharmacie. À la Faculté de médecine qui regroupe notamment les programmes de doctorat en médecine et de baccalauréat en nutrition, en physiothérapie, en audiologie et orthophonie, il y a une disposition relative aux cours éliminatoires dans le Règlement pédagogique mais là encore les programmes n'en comptent aucun.

Il existe par ailleurs une nouvelle version du Règlement pédagogique de la Faculté de médecine qui prévoit un droit de reprise pour un premier échec à un stage; l'échec à un stage subséquent peut entraîner l'exclusion de l'étudiant sur recommandation du Comité de promotion. Cette nouvelle disposition du Règlement pédagogique de la Faculté de médecine a également été adoptée à l'École d'optométrie. À la Faculté de médecine dentaire, tous les cours évalués uniquement par mode de travaux cliniques sont des cours éliminatoires. En pratique, les étudiants sont réadmis et doivent reprendre l'année y compris le cours clinique échoué.

Les différences existantes sont difficilement compatibles avec l'égalité de traitement de tous les étudiants de l'Université en matière de cours éliminatoires et de droit de reprise au stage, dans le contexte des diverses professions reliées à la santé. En outre, la possibilité de se reprendre dans un contexte de formation est un droit qui ne devrait être écarté que dans des circonstances exceptionnelles.

- **recommandation**

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman encourage le Groupe de travail sur la réglementation pédagogique de premier cycle à poursuivre ses travaux d'harmonisation et recommande :

- **QUE** l'Université de Montréal se dote d'ici trois ans d'un Règlement pédagogique unique pour les études de premier cycle et que les différences entre unités n'y soient permises que dans la mesure où elles sont rendues nécessaires par des problématiques inhérentes à la discipline ou au champ d'études;
- **QUE** la Faculté de droit revioie son Règlement pédagogique de manière que les étudiants de première année au baccalauréat en droit puissent bénéficier du régime de probation prévu par le Règlement pédagogique cadre des études de premier cycle;
- **QUE** les Facultés de sciences infirmières et de médecine dentaire revioient leur Règlement pédagogique de manière que les stages et les cours cliniques ne soient plus tous des cours éliminatoires et qu'ainsi le droit de reprendre un stage ou un cours clinique, sans réadmission, ne soit pas complètement exclu.

1.2 La question des stages

- **problématique**

Pour les étudiants de premier cycle, les stages constituent sur le plan quantitatif le deuxième objet de leurs demandes à l'ombudsman. Les questions sont à la fois diversifiées et assez semblables d'une unité à l'autre. Malgré les différences de discipline ou de champ d'études, les problématiques quant au fond ne sont pas tellement différentes d'une unité à l'autre. Les unités sont assez isolées dans la recherche de solutions aux difficultés qu'elles rencontrent, surtout qu'il n'existe pas de guide ou de politique institutionnelle en matière de stages.

- **recommandation**

Afin de favoriser le partage des expériences de chaque unité relativement aux stages et de réduire la fréquence des problèmes, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue forme un Comité ad hoc sur les stages où seraient représentées toutes les unités intéressées, et dont le mandat serait de réfléchir à la raison d'être et à la finalité des activités de stages, de dresser un état de la situation en matière de stages à l'Université de Montréal et de préparer un outil de référence qui soit utile à la fois aux gestionnaires académiques et aux étudiants.

2- Les questions financières

Les problèmes financiers sont, cette année, au premier rang des préoccupations des étudiants des cycles supérieurs, le nombre de demandes en cette matière au Bureau de l'ombudsman ayant connu cette année une augmentation significative. Il est d'autant plus important de résoudre les préoccupations financières des étudiants en sachant que cela affecte directement le taux de rétention. Il semble y avoir, entre autres, un problème important d'information relativement à la structure des droits de scolarité aux cycles supérieurs, et un problème en ce qui a trait aux modalités de versement de certaines bourses.

2.1 L'information relative à la structure des droits de scolarité aux cycles supérieurs

- problématique

Le Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants prévoit que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit à plein temps à des cours de deuxième ou de troisième cycle sont de 919,65 \$ par trimestre²¹ et que ceux d'un étudiant inscrit en rédaction de mémoire ou de thèse sont de 556,00 \$ par trimestre²². Tel n'est cependant pas toujours le cas, comme l'illustrent certains exemples dont il sera ici question.

De plus, le Règlement relatif aux droits de scolarité ne fait aucunement mention du nouveau statut évaluation-correction instauré à l'automne 1999, qui débute au trimestre suivant le trimestre du dépôt du manuscrit (mémoire, thèse, rapport de stage ou travail dirigé tenant lieu de mémoire ou de thèse)²³ et pour lequel aucun droit de scolarité n'est perçu.

En vertu du Règlement relatif aux droits de scolarité, l'étudiant de maîtrise qui a suivi tous les cours de son programme lors de ses deux premiers trimestres d'études et qui commence la rédaction de son mémoire lors de son troisième trimestre, devrait se voir facturer les droits de scolarité d'un étudiant en rédaction. Tel n'est cependant pas le cas, cet étudiant même s'il ne suit aucun cours et qu'il a commencé la rédaction de son mémoire doit payer, pour son troisième trimestre, des droits de scolarité à temps plein. En effet, le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures précise que la scolarité minimale pour un programme de maîtrise est de trois trimestres²⁴ et qu'un étudiant doit terminer sa scolarité minimale avant d'être inscrit en rédaction.

La même logique prévaut dans le cadre des études de doctorat où le Règlement de la Faculté des études supérieures précise que la scolarité minimale est de six trimestres, normalement à temps plein²⁵. Un étudiant doit donc avoir été facturé des droits de scolarité pour six trimestres à temps plein avant de pouvoir être facturé pour des droits de scolarité de rédaction, indépendamment du fait qu'il ne suive aucun cours depuis sa troisième session.

Le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures définit la scolarité minimale comme le temps minimal exigé d'un étudiant pour compléter le programme auquel il est inscrit²⁶. En fait, si la scolarité minimale est définie comme une exigence académique, elle représente aussi un coût minimal pour un diplôme donné.

²¹ Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants, articles 3.2 et 3.4.

²² Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants, articles 3.3 et 3.5. Il s'agit du coût à partir de l'été 2002.

²³ Mémo du doyen de la FES aux directeurs d'unités en date du 17 août 1999.

²⁴ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, article 46, premier alinéa.

²⁵ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, article 73, premier alinéa.

²⁶ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, article 1.8.

La maîtrise et le doctorat comptent respectivement 45 et 90 crédits, dont un nombre de crédits beaucoup plus important pour le mémoire ou la thèse que pour les cours. Le nombre de trimestres exigés dans le cadre de la scolarité minimale correspond au nombre de crédits du programme, divisé par le nombre de crédits d'un trimestre à temps plein de 15 crédits. Le mode de facturation aux études supérieures permet ainsi l'étalement du coût minimal du programme tout au long de la durée de la scolarité et évite d'avoir à facturer le coût en crédits d'un mémoire ou d'une thèse de doctorat à une seule session (84 crédits par exemple pour une thèse de doctorat en droit).

Malheureusement, le Règlement relatif aux droits de scolarité ne rend pas compte du lien existant entre la scolarité minimale d'un programme et son coût.

La scolarité minimale aux cycles supérieurs peut être complétée à temps plein, à demi-temps et à temps partiel ; les deux statuts principaux sont le temps plein et le demi-temps²⁷, le temps partiel étant permis dans certains programmes, notamment dans la plupart des D.E.S.S.²⁸, des certificats et des microprogrammes²⁹. Il est également possible de suivre des cours de cycles supérieurs à titre d'étudiant libre.

Le lien qui existe entre le coût minimal du diplôme et la scolarité minimale, se retrouve également entre le régime d'études choisi et son mode de facturation. À chacun des trois statuts, correspond un mode de facturation. Pour les statuts temps plein et demi-temps, l'étudiant est facturé respectivement pour 15 crédits de cours et pour 7,5 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis, bien qu'il soit rare qu'un étudiant inscrit à demi-temps suive quatre cours. Pour le statut temps partiel, l'étudiant est facturé au crédit en fonction du nombre de crédits de cours effectivement suivis, tout comme l'étudiant libre, d'ailleurs.

Alors qu'aucun cours n'est offert notamment à la session d'été, il arrive qu'un étudiant soit facturé l'équivalent de 15 crédits de cours, parce qu'il a le statut d'un étudiant «à temps plein». Quant à l'étudiant qui ne suit qu'un ou deux cours à un trimestre donné, il peut être soit à demi-temps, soit à temps plein, soit à temps partiel, selon le choix qu'il a fait parmi les régimes d'études autorisés dans son programme, avec une facture dont le coût total variera en fonction de ce choix.

²⁷ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, article 13, premier alinéa.

²⁸ Diplômes d'études supérieures spécialisées.

²⁹ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, article 13, dernier alinéa.

Ainsi, la scolarité minimale d'un étudiant inscrit à la maîtrise à demi-temps est de six trimestres, c'est-à-dire qu'il doit avoir payé six trimestres de droits de scolarité en ayant un statut d'étudiant «à demi-temps», avant de pouvoir être inscrit en rédaction ou au nouveau statut évaluation-correction. Il arrive qu'un étudiant, à sa grande surprise, soit facturé un dernier trimestre à demi-temps après le dépôt de son mémoire de maîtrise parce qu'il n'avait pas encore payé des droits de scolarité pour six trimestres à demi-temps.

Le statut évaluation-correction a été instauré à l'automne 1999 après l'augmentation des frais de rédaction. Un étudiant peut être inscrit à ce titre au trimestre suivant le trimestre du dépôt de son manuscrit (mémoire, thèse, rapport de stage ou travail dirigé tenant lieu de mémoire ou de thèse). Les articles du Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures relatifs à la scolarité minimale font état³⁰ de ce nouveau statut, toutefois le Règlement relatif aux droits de scolarité est silencieux à ce sujet.

L'ombudsman reçoit, chaque année, un nombre de demandes qui va croissant concernant les droits de scolarité aux cycles supérieurs. Les étudiants appellent pour contester le montant de leur facture, ou encore parce qu'ils ne peuvent récupérer leur prêt ou leur bourse qui exige un statut d'étudiant à temps plein.

Un candidat ou un étudiant ne devrait pas avoir à lire le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures en lien avec le Règlement relatif aux frais de scolarité pour être en mesure de connaître ou de comprendre le coût des études supérieures qu'il envisage de poursuivre ou qu'il poursuit à l'Université de Montréal³¹.

- **recommandation**

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Règlement relatif aux frais de scolarité soit revu pour rendre compte des liens existant entre, d'une part, la scolarité minimale des diplômes et des grades de cycles supérieurs et leur coût et, d'autre part, entre les différents statuts d'inscription et le mode de facturation qui en découlent ;

³⁰ Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, articles 46 et 73.

³¹ Le Règlement sur les frais d'admission et d'inscription de l'Université Laval, par exemple, fait le lien avec la durée maximale des études, etc. Approuvé par le Conseil d'administration de l'Université Laval le 18 mai 1994 (CA-94-95) et modifié par la suite. On peut retrouver ce règlement sur le Web à l'adresse suivante : <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/frais.html>.

- **QUE** le Règlement relatif aux droits de scolarité soit modifié de manière à indiquer :

.1 que la scolarité minimale d'un programme aux deuxième et troisième cycles peut être complétée à temps plein, à demi-temps, ou à temps partiel, selon les statuts d'inscription autorisés dans le cadre pédagogique de chaque programme et qu'à chacun de ces statuts correspond un mode de facturation;

.2 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps plein aux deuxième et troisième cycles sont de 919,65 \$ par trimestre, soit l'équivalent de 15 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à temps plein n'a pas été complétée ;

.3 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut demi-temps aux deuxième et troisième cycles sont de 459,83 \$ par trimestre, soit l'équivalent de 7,5 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à demi-temps n'a pas été complétée ;

.4 qu'aux cycles supérieurs les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps partiel ainsi que ceux de l'étudiant inscrit à titre d'étudiant libre sont de 61,31 \$ par crédit, en fonction du nombre de crédits de cours effectivement suivis ;

.5 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit en rédaction de mémoire ou de thèse sont de 556,00 \$ par trimestre, et qu'un étudiant ne peut être inscrit en rédaction tant que la scolarité minimale telle que définie dans le cadre pédagogique du programme n'a pas été complétée ;

.6 qu'aux cycles supérieurs l'étudiant inscrit au statut évaluation-correction ne paie aucun droit de scolarité et que l'inscription à ce titre débute au trimestre suivant le trimestre où l'étudiant a déposé son manuscrit (mémoire, thèse, rapport de stage ou travail dirigé tenant lieu de mémoire ou de thèse), pourvu que les frais de la scolarité minimale aient été acquittés.

2.2 Des problèmes de bourses aux cycles supérieurs

- **problématique**

Au cours de la dernière année, plusieurs étudiants des cycles supérieurs ont fait appel à l'ombudsman pour des motifs reliés au paiement de leur bourse :

- parce que leur bourse était dorénavant considérée comme une subvention et sujette à une coupure de 15% ;
- parce que la Direction des finances refusait de leur verser le reliquat de leur bourse après avoir disposé d'un montant pour les droits de scolarité au motif que ce reliquat était trop important ;
- parce que le versement de leur bourse administrée par la Faculté des études supérieures avait tardé ;
- parce qu'ils auraient voulu bénéficier pour le versement de leur bourse du virement automatique directement dans leur compte de banque afin d'éviter les retards postaux, en particulier pour les étudiants qui ne résident pas à Montréal.

La majorité des dossiers se sont réglés à la satisfaction des étudiants avec la collaboration des instances concernées, Direction de la Faculté des études supérieures et Direction des finances, sauf la question du virement automatique pour les versements de bourses administrées par la Faculté des études supérieures. Une demande de la Faculté des études supérieures a été faite à la Direction des finances à cet effet. Toutefois, l'implantation du nouveau système de gestion financière retarde la réalisation de cette demande, le volet relatif aux étudiants n'étant pas encore réalisé.

- **recommandation**

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le virement automatique pour le versement mensuel des bourses des étudiants de la Faculté des études supérieures soit disponible d'ici la fin de l'année 2002.

3- Les droits et libertés de la personne

3.1 La reconnaissance de l'obligation d'accommodement dans le cadre des règlements pédagogiques de l'Université

- problématique

L'Université reconnaît de façon claire dans sa réglementation et dans les engagements qu'elle prend, que les divers membres de la communauté universitaire, notamment les étudiants et les employés, jouissent des droits reconnus par la Charte des droits et libertés de la personne³² : Politique des droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal³³, Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants, Politique contre le harcèlement sexuel, Politique cadre sur l'intégration des personnes handicapées, etc.

La Politique relative à l'admission des étudiants au premier cycle prévoit que l'Université « veille à éliminer toute mesure discriminatoire dans le traitement des demandes d'admission à ses programmes. »³⁴

- recommandation

Pour aider les gestionnaires académiques à poursuivre dans la même voie au cours des études, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Règlement pédagogique cadre relatif aux études de premier cycle et que le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures précisent que l'Université veille à éliminer toute mesure discriminatoire dans l'application de ce règlement et prévoient également l'obligation d'accommodement qui en découle quand une règle en apparence neutre comporte des effets discriminatoires.

³² Charte des droits et libertés de la personne, (L.R.Q., c.C-12).

³³ AU 357-10 : 1995-04-03, CU 386-8 : 1995-05-29.

³⁴ Politique relative à l'admission des étudiants au premier cycle, CE-955-8.5, 2001-06-12.

3.2 La reconnaissance du congé parental dans le cadre des règlements pédagogiques de l'Université

- problématique

La clientèle de l'Université est composée à 67% de femmes. Il arrive de plus en plus fréquemment que des étudiantes désirent interrompre leurs études à l'occasion de l'arrivée d'un nouvel enfant.

À l'heure actuelle, c'est généralement par le biais d'une demande de suspension d'études qu'un congé de maternité est octroyé. L'article 4.4 du Règlement pédagogique cadre relatif aux études de premier cycle prévoit qu'un étudiant peut, avec l'approbation des autorités compétentes de la faculté, suspendre temporairement son inscription, il doit ensuite s'inscrire dans le délai fixé sans qu'il lui soit nécessaire de présenter une nouvelle demande d'admission. Les fiches interprétatives du Règlement pédagogique cadre commentent cet article en précisant que la durée maximale pour une suspension n'est pas définie mais que l'article 14 qui fixe la scolarité maximale impose indirectement une limite. Autrement dit la suspension ne prolonge pas la durée de la scolarité maximale.

Au niveau des cycles supérieurs, c'est l'article 49 qui prévoit que l'étudiant peut demander une suspension de sa scolarité pour un maximum de trois trimestres si les motifs invoqués en ce sens sont acceptés par le doyen. La suspension ne peut pas aller au delà de trois trimestres aux deuxième et troisième cycles.

Les étudiantes sont souvent réticentes à utiliser un ou deux de leurs trois trimestres de suspension à l'occasion d'un congé de maternité surtout lorsqu'elles ont besoin d'une telle suspension dans le cadre de leur programme d'études. Sans compter que certaines étudiantes ont plus d'un enfant au cours de leurs études.

Il faut souligner qu'un très grand nombre de situations se règlent fort bien à l'intérieur des paramètres existants. Les pratiques cependant varient selon les unités et les personnes. Le congé de maternité n'est pas un privilège mais un droit dans notre société.

- recommandation

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Règlement pédagogique cadre et le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures prévoient de façon spécifique l'existence du congé parental et sa durée, en précisant que la durée de la scolarité maximale est prolongée d'autant.

4- L'application du Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants

- problématique

L'ombudsman a reçu cette année un nombre plus important d'appels relativement à l'application du Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants.

Ce règlement prévoit notamment que lorsqu'un étudiant commet une infraction lors d'un travail ou d'un examen, le professeur attribue la note F pour le travail ou l'examen et fait rapport au doyen. Sur réception de ce rapport, le doyen informe l'étudiant par écrit et lui indique qu'il peut saisir de l'affaire le Conseil ou le Comité exécutif de la Faculté où l'étudiant aura l'occasion de se faire entendre³⁵.

Il arrive à l'occasion qu'un étudiant voie l'échec obtenu pour un cours sur le site Web du Guichet étudiant et suppose qu'il y a eu erreur. En s'informant auprès de son unité, il apprend alors que la note F (échec) lui a été attribuée pour un travail ou un examen et qu'il devrait recevoir une lettre du décanat de la faculté lui expliquant qu'il a été trouvé coupable de plagiat à l'occasion de ce travail ou de cet examen, et les recours dont il dispose à ce sujet.

Des étudiants innocents peuvent ainsi subir les conséquences d'une sanction, soit l'échec à un cours et ses répercussions (exclusion du programme, retard dans l'octroi du grade, etc.), sans avoir eu l'occasion de donner leur version des faits alors qu'un entretien avec eux aurait, dans certains cas, vraisemblablement permis de les exonérer.

En effet, en début du processus, il n'y a pas de responsable institutionnel qui s'assure qu'il s'agit bien d'une infraction en vertu du règlement, que la preuve est suffisante, qu'il n'y a pas erreur sur la personne.

De plus, peu importe la gravité de l'offense, utilisation du texte d'autrui sans indication de référence, reproduction d'une partie d'un travail antérieur ou copie intégrale du travail d'autrui, la note F est attribuée pour le travail ou l'examen.

Ensuite, aucun délai n'est prévu pour l'envoi du rapport du professeur au doyen ou pour celui de la lettre du doyen à l'étudiant, de sorte qu'il s'écoule à l'occasion, près de trois mois, avant que l'étudiant puisse être entendu et puisse voir sa culpabilité infirmée ou confirmée.

³⁵ Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants (1983 : AU-238-11 et modifications), articles 2 et 3.

D'un autre côté, il arrive que l'étudiant trouvé coupable de plagiat dans le cadre d'un cours abandonne le cours en question, de sorte que la seule conséquence de l'infraction soit une mention ABA dans son relevé de notes.

Enfin, dans certaines unités, les administrateurs sont très réticents à saisir leur Conseil de faculté de cas de plagiat, de peur d'alourdir un agenda déjà fort chargé surtout lorsqu'il s'agit d'affaires relativement bénignes. Par contre, lorsque les dossiers sont complexes et que l'étudiant désire se faire accompagner d'un avocat, certains Conseils de faculté s'estiment inexpérimentés en matière de procédures quasi-judiciaires.

- **recommandation**

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants soit revu de manière qu'aucune sanction ne soit imposée à un étudiant avant qu'il ait eu la possibilité de présenter sa version des faits ou admis formellement sa culpabilité ;
- **QUE** toute dénonciation relativement à une infraction académique, en vertu du Règlement disciplinaire, soit déposée auprès du doyen de la Faculté qui, sur réception de celle-ci, procède à une enquête préliminaire et informe l'étudiant et l'enseignant du résultat de celle-ci, le tout dans les 15 jours ouvrables de la réception de la dénonciation; qu'à la suite de son enquête, le doyen rédige une plainte s'il estime qu'il y a matière à procéder devant l'organisme compétent ou sanctionne lui-même l'étudiant qui peut en appeler de cette décision auprès du Comité de révision des décisions disciplinaires concernant les étudiants, formé en vertu de l'article 27.13 des Statuts de l'Université ;
- **QUE** l'éventail des sanctions possibles, en vertu du Règlement disciplinaire, soit revu afin de pouvoir mieux rendre compte du degré de gravité de l'offense et des diverses circonstances du dossier ;
- **QU'**un étudiant accusé de plagiat dans un cours, en vertu du Règlement disciplinaire, ne puisse abandonner le cours en question en cours de processus, qu'il puisse cependant être autorisé à le faire en fin de processus, même si les délais normaux pour ce faire sont écoulés.

CONCLUSION

Des résultats assez intéressants ont été atteints au cours de l'année 2000-2001. L'augmentation progressive du nombre des consultations et la diminution correspondante du nombre des plaintes recevables démontrent une amélioration dont il faut se réjouir. La totalité des plaintes recevables fondées ont connu des suites appropriées cette année. De plus, la baisse importante des demandes en provenance des étudiants de premier cycle peut laisser supposer une satisfaction accrue de cette clientèle à l'égard de pratiques administratives de l'Université.

En outre, la comparaison des statistiques colligées au cours des trois dernières années démontre une justesse dans la perception des opportunités d'amélioration qui s'offrent à l'Institution. L'importance grandissante du rôle conseil de l'ombudsman témoigne d'une attitude positive des membres de la communauté universitaire.

Ce tableau global favorable doit être une motivation forte pour tous les acteurs de l'établissement à poursuivre les différents efforts entrepris, en accordant une attention particulière à certaines clientèles, notamment aux étudiants des cycles supérieurs et aux étudiants internationaux.

Le travail de l'ombudsman repose en bonne partie sur l'ouverture des personnes à écouter et à prendre en considération des points de vue nouveaux ou différents, à les confronter aux leurs, et à s'engager dans un dialogue orienté vers les solutions. L'ombudsman remercie chacune des personnes qui ont, grâce à leur accueil, rendu possible la réalisation de son mandat.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

- 1- **QUE** l'Université de Montréal se dote d'ici trois ans d'un Règlement pédagogique unique pour les études de premier cycle et que les différences entre unités n'y soient permises que dans la mesure où elles sont rendues nécessaires par des problématiques inhérentes à la discipline ou au champ d'études.
- 2- **QUE** la Faculté de droit revoie son Règlement pédagogique de manière que les étudiants de première année au baccalauréat en droit puissent bénéficier du régime de probation prévu par le Règlement pédagogique cadre des études de premier cycle.
- 3- **QUE** les Facultés de sciences infirmières et de médecine dentaire revoient leur Règlement pédagogique de manière que les stages et les cours cliniques ne soient plus tous des cours éliminatoires et qu'ainsi le droit de reprendre un stage ou un cours clinique, sans réadmission, ne soit pas complètement exclu.
- 4- **QUE** le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue forme un Comité ad hoc sur les stages où seraient représentées toutes les unités intéressées, et dont le mandat serait de réfléchir à la raison d'être et à la finalité des activités de stages, de dresser un état de la situation en matière de stages à l'Université de Montréal et de préparer un outil de référence qui soit utile à la fois aux gestionnaires académiques et aux étudiants.
- 5- **QUE** le Règlement relatif aux frais de scolarité soit revu pour rendre compte des liens existant entre, d'une part, la scolarité minimale des diplômés et des grades de cycles supérieurs et leur coût et, d'autre part, entre les différents statuts d'inscription et le mode de facturation qui en découlent.
- 6- **QUE** le Règlement relatif aux droits de scolarité soit modifié de manière à indiquer :
 - 6.1 que la scolarité minimale d'un programme aux deuxième et troisième cycles peut être complétée à temps plein, à demi-temps, ou à temps partiel, selon les statuts d'inscription autorisés dans le cadre pédagogique de chaque programme et qu'à chacun de ces statuts correspond un mode de facturation;

6.2 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps plein aux deuxième et troisième cycles sont de 919,65 \$ par trimestre, soit l'équivalent de 15 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à temps plein n'a pas été complétée ;

6.3 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut demi-temps aux deuxième et troisième cycles sont de 459,83 \$ par trimestre, soit l'équivalent de 7,5 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à demi-temps n'a pas été complétée ;

6.4 qu'aux cycles supérieurs les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps partiel ainsi que ceux de l'étudiant inscrit à titre d'étudiant libre sont de 61,31 \$ par crédit, en fonction du nombre de crédits de cours effectivement suivis ;

6.5 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit en rédaction de mémoire ou de thèse sont de 556,00 \$ par trimestre, et qu'un étudiant ne peut être inscrit en rédaction tant que la scolarité minimale telle que définie dans le cadre pédagogique du programme n'a pas été complétée ;

6.6 qu'aux cycles supérieurs l'étudiant inscrit au statut évaluation-correction ne paie aucun droit de scolarité et que l'inscription à ce titre débute au trimestre suivant le trimestre où l'étudiant a déposé son manuscrit (mémoire, thèse, rapport de stage ou travail dirigé tenant lieu de mémoire ou de thèse), pourvu que les frais de la scolarité minimale aient été acquittés.

7- QUE le virement automatique pour le versement mensuel des bourses des étudiants de la Faculté des études supérieures soit disponible d'ici la fin de l'année 2002.

8- QUE le Règlement pédagogique cadre relatif aux études de premier cycle et que le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures précisent que l'Université veille à éliminer toute mesure discriminatoire dans l'application de ce règlement et prévoient également l'obligation d'accommodement qui en découle quand une règle en apparence neutre comporte des effets discriminatoires.

- 9- QUE** le Règlement pédagogique cadre et le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures prévoient de façon spécifique l'existence du congé parental et sa durée, en précisant que la durée de la scolarité maximale est prolongée d'autant.
- 10- QUE** le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants soit revu de manière qu'aucune sanction ne soit imposée à un étudiant avant qu'il ait eu la possibilité de présenter sa version des faits ou admis formellement sa culpabilité ;
- 11- QUE** toute dénonciation relativement à une infraction académique, en vertu du Règlement disciplinaire, soit déposée auprès du doyen de la Faculté qui, sur réception de celle-ci, procède à une enquête préliminaire et informe l'étudiant et l'enseignant du résultat de celle-ci, le tout dans les 15 jours ouvrables de la réception de la dénonciation; qu'à la suite de son enquête, le doyen rédige une plainte s'il estime qu'il y a matière à procéder devant l'organisme compétent ou sanctionne lui-même l'étudiant qui peut en appeler de cette décision auprès du Comité de révision des décisions disciplinaires concernant les étudiants, formé en vertu de l'article 27.13 des Statuts de l'Université.
- 12- QUE** l'éventail des sanctions possibles, en vertu du Règlement disciplinaire, soit revu afin de pouvoir mieux rendre compte du degré de gravité de l'offense et des diverses circonstances du dossier.
- 13- QU'**un étudiant accusé de plagiat dans un cours, en vertu du Règlement disciplinaire, ne puisse abandonner le cours en question en cours de processus, qu'il puisse cependant être autorisé à le faire en fin de processus, même si les délais normaux pour ce faire sont écoulés.

ANNEXES

