

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**RAPPORT ANNUEL
2001-2002**

**DES PERSONNES
ET
DES SOLUTIONS**

Marie-José Rivest
Ombudsman

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

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

Adresse postale :
C.P. 6128, Suc. Centre-Ville
Montréal (Québec) H3C 3J7

Montréal, le 28 mars 2003

Monsieur André Bisson

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

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2001-2002

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour la période allant du 1^{er} juin 2001 au 31 mai 2002, rapport intitulé : *Des personnes et des solutions*.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2001-2002, établit des comparaisons avec les trois années précédentes et propose huit recommandations en vue de rendre plus équitable certaines pratiques de l'Université.

Pour la première fois cette année, le rapport comporte également les résultats d'une enquête menée auprès de tous les clients qui ont utilisé le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2001-2002 pour connaître leur perception en regard de la qualité du service qui leur a été rendu par le Bureau de l'ombudsman.

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 2001-2002 sont au nombre de 505, une augmentation de 7 % par rapport à 2000-2001, principalement due à une augmentation de 26 % en provenance des étudiants inscrits au premier cycle.
- Des 505 demandes reçues, 73 % sont des consultations, 25 % des plaintes recevables et 2 % des plaintes non recevables, situation assez semblable à celle de l'année précédente où les consultations représentaient 70 % des demandes et les plaintes recevables 27 %.
- Parmi les plaintes recevables, les plaintes fondées sont en augmentation : en 2001-2002, elles constituent 81 % des plaintes recevables, comparativement à 65 % l'année précédente.
- La totalité des plaintes fondées ont fait l'objet d'une mesure corrective totale ou partielle.
- Près de 1 % de la clientèle étudiante de l'Université fait appel aux services de l'ombudsman, pourcentage plus élevé pour les étudiants des cycles supérieurs (1,2 %) et pour les étudiants étrangers (1,4 %).
- La clientèle du Bureau est composée à 75 % d'étudiants; elle est également de sexe féminin à près de 60 %.
- Près de 14 % de la clientèle du Bureau de l'ombudsman est composée de membres des personnels dont près de 45 % consultent au sujet de difficultés rencontrées par des étudiants de leur unité, deux pourcentages en baisse par rapport à l'année précédente.
- Près de 70 % des demandes portent sur des questions d'ordre académique ou financier cette année comparativement à près de 65 % l'an dernier; avec une augmentation de près de 10 % des questions académiques et une baisse de près de 6 % des questions financières.
- Les questions académiques représentent le premier objet de demande pour les étudiants, particulièrement l'évaluation et les stages pour ceux de premier cycle et l'encadrement et l'évaluation pour ceux des cycles supérieurs.
- Les huit recommandations formelles de ce rapport portent sur l'encadrement aux cycles supérieurs et le fonctionnement du Comité d'études supérieures, la réadmission après exclusion, la reconnaissance de crédits, la protection des renseignements personnels et la politique linguistique de l'Université et l'accueil des étudiants allophones.
- Plus de 60 % des demandes reçues au Bureau de l'ombudsman sont traitées dans la semaine suivant leur réception, dont plus de 40 % dans les vingt-quatre heures. Généralement, la durée de traitement est plus longue pour les plaintes recevables, particulièrement les plaintes fondées, que pour les consultations.
- Pour la première fois depuis la mise en place du Bureau de l'ombudsman, une consultation auprès des clients a été effectuée pour connaître leur perception relativement à la qualité des services rendus par le Bureau de l'ombudsman : plus de 85 % des répondants recommanderaient ce service à une autre personne ou l'utiliseraient de nouveau eux-mêmes.

AVIS

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

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	v
LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX	viii
LISTE DES ANNEXES	ix
INTRODUCTION	1
PARTIE I ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	2
1. Ressources et fonctionnement du Bureau	2
2. Site Web et stratégie publicitaire	3
3. Rayonnement et développement professionnel	3
PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE	5
1. Méthodologie	5
2. Nombre de demandes	6
3. Provenance des demandes	7
3.1 Aperçu général	7
3.2 Clientèle étudiante	8
3.3 Demandes des membres du personnel	11
4. Objet des demandes	12
4.1 Aperçu général	12
4.2 Objet des demandes selon la clientèle	14
4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle	16
5. Traitement des demandes	18
5.1 Consultations	18
5.2 Plaintes recevables	21
5.2.1 Plaintes recevables fondées	22
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	24
5.3 Plaintes non recevables	25
6. Suites données aux plaintes recevables fondées	25
7. Durée de traitement des demandes	25
7.1 Aperçu général	26
7.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande	26
7.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement	28
8. Comparaison avec les trois années précédentes	28
8.1 Nombre et provenance des demandes	29
8.2 Objet des demandes	30
8.3 Traitement des demandes	32
PARTIE III CONSULTATION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE	33
1. Objectif et méthodologie de l'enquête	33
2. Taux de réponse et caractéristiques des répondants	34
3. Analyse des principaux résultats de l'enquête	34
4. Commentaires des répondants	36
5. Conclusion	38
PARTIE IV RECOMMANDATIONS	40
1. Les questions académiques	40
1.1 L'encadrement aux cycles supérieurs et le fonctionnement du Comité d'études supérieures	40
1.2 Le processus de réadmission à la suite d'une exclusion	42
1.3 La reconnaissance de crédits	43
2. Les droits et libertés de la personne	44
2.1 La protection des renseignements personnels	44
2.2 La politique linguistique de l'Université de Montréal et l'accueil des étudiants allophones	46
CONCLUSION	49
LISTE DES RECOMMANDATIONS	51
ANNEXES	53

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2001-2002	6
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2001-2002	6

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2001-2002	7
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2001-2002	7
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 2001-2002	8
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2001-2002	9
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2001-2002	9
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2001-2002	10
Tableau 7	Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2001-2002	11
Tableau 8	Objet des demandes, 2001-2002	12
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2001-2002	15
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2001-2002	15
Tableau 11	Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2001-2002	17
Tableau 12	Traitement des demandes, 2001-2002	18
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2001-2002	19
Tableau 14	Objet des consultations, 2001-2002	20
Tableau 15	Plaintes recevables, 2001-2002	22
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2001-2002	22
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2001-2002	23
Tableau 18	Durée de traitement, 2001-2002	26
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2001-2002	27
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2001-2002	28
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002	29
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002	31
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002	32
Tableau 24	Appréciation positive par type de clients et par énoncé	35
Tableau 25	Commentaires des répondants selon leur objet	37

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	-	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	53
Annexe 2	-	Questionnaire de l'enquête téléphonique	57
Annexe 3	-	Formulaire de « demande d'assistance »	58
Annexe 4	-	Rapport sur les suites aux recommandations de 2000-2001	60

DES PERSONNES ET DES SOLUTIONS

INTRODUCTION

« On ne peut être juste seul; on est juste à l'égard d'autrui... Dès lors, la justice ne peut se trouver que dans le lien à autrui. »¹

Le rôle de l'ombudsman à l'Université de Montréal est de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté universitaire qui après avoir épuisé les recours internes à leur disposition s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination. Dans les situations de conflit qui lui sont soumises, l'ombudsman convie les acteurs institutionnels à la recherche de solutions respectueuses des personnes et adaptées à leurs caractéristiques. Son rapport annuel fait état de cette démarche centrée à la fois sur les personnes et les solutions.

Le rapport annuel 2001-2002 de l'ombudsman couvre la période du 1^{er} juin 2001 au 31 mai 2002, soit la quatrième année du mandat de cinq ans de l'actuelle titulaire du poste. Le rapport comporte quatre 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 des trois années précédentes. La troisième donne les résultats d'une consultation menée auprès des clients de l'année 2001-2002 et portant sur la qualité du service offert par le Bureau de l'ombudsman. Enfin, la dernière partie présente les recommandations de l'ombudsman.

¹ La justice, l'obligation impossible, 1995, Collectif dirigé par William Baranès et Marie-Anne Frison-Roche, préface, p.7.

PARTIE I - ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Comme pour les années précédentes, la priorité du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2001-2002 est demeurée le traitement des demandes d'information, 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, notamment par la préparation d'un questionnaire d'évaluation de la qualité des services rendus par le Bureau de l'ombudsman à ses usagers. Elle a également participé à quelques activités internes et externes de rayonnement et de 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 professionnel.

1- Ressources et fonctionnement du Bureau

Depuis décembre 2000, le personnel du Bureau est composé de l'ombudsman, d'une secrétaire de direction et d'une technicienne en administration. 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 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. Les dossiers plus complexes, notamment ceux en provenance des employés et des étudiants des cycles supérieurs, relèvent exclusivement de l'ombudsman.

Au cours de 2001-2002, un nouveau logiciel a été implanté pour gérer l'ensemble des données du Bureau. L'ancien datant de 1989 était désuet et incompatible avec l'environnement informatique de 2002. Une part importante de temps et d'énergie a été investie, d'abord pour la formation du personnel, ensuite pour la création de nouveaux outils mis en opération au 1^{er} juin 2002 pour l'entrée des données de l'année 2002-2003.

Les locaux du Bureau de l'ombudsman sont toujours situés au Pavillon J.A. DeSève, où sont maintenant regroupés les différents services administratifs les plus fréquentés par les étudiants, dont les Services aux étudiants, la Maison internationale, le Registrariat et la Section des droits de scolarité de la Direction des finances.

2- Site Web et stratégie publicitaire

Le site Web du Bureau situé à l'adresse suivante : <http://www.ombuds.umontreal.ca> a été mis en place au printemps 2001. Des améliorations ponctuelles y ont été faites au cours de l'année 2001-2002. Une version anglaise de certains des éléments du site est en préparation.

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 AGEFEP, 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 locaux des différentes associations étudiantes et à différents endroits stratégiques sur le campus.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

Au cours de l'automne 2001, le Bureau de l'ombudsman a participé aux journées d'accueil des nouveaux étudiants. L'ombudsman a aussi agi à titre de personne-ressource lors de la présentation des travaux d'étudiants portant sur la rédaction d'une politique sur l'expression acceptable sur le campus de l'Université de Montréal, dans le cadre d'un cours de droit de l'information et des communications à la Faculté de droit.

L'ombudsman a rencontré à plusieurs reprises la responsable du Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel (B.I.M.H.S.) pour discuter notamment d'un rapprochement éventuel des deux bureaux et de l'opportunité d'élargir le mandat du B.I.M.H.S. à tous les motifs et toutes les formes de harcèlement. Une demande signée conjointement par les titulaires de chaque Bureau demandant leur rapprochement physique dans le Pavillon J.A. DeSève où se retrouve le Centre étudiant, a été envoyée au Secrétaire général. Cette demande s'inscrit dans la recherche d'une meilleure intégration des services offerts par les deux Bureaux en vue d'en accroître la qualité et l'accessibilité. Une planification des aménagements est faite, et devrait se réaliser au cours de l'été 2003.

- **activités externes**

Au cours de l'année 2001-2002, l'ombudsman a assisté aux deux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec² dont elle a été élue présidente lors de la réunion de fondation en septembre 2001.

L'ombudsman a aussi participé aux conférences annuelles des associations canadienne³ et américaine⁴ des ombudsmans des universités et collèges. Dans le cadre de la rencontre canadienne, elle a animé l'atelier à l'intention des nouveaux ombudsmans⁵, en collaboration avec sa collègue de l'Université McMaster. De plus, elle a été réélue membre de l'exécutif de l'association canadienne en mai 2002.

Lors du Congrès de l'Association des ombudsmans du Canada en septembre 2001, l'ombudsman a animé un panel intitulé « Les statistiques : reflet exact des réalités » qui avait pour objet de permettre le partage des expertises, de reconnaître l'utilité des statistiques et d'échanger sur la pertinence de les harmoniser.

L'ombudsman a également participé à la conférence annuelle de l'Association des praticiens en éthique du Canada, dont le thème était « De la déontologie à l'éthique ».

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 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. Ces activités sont aussi des occasions de rayonnement pour l'Université de Montréal, car elles permettent de faire connaître les différents correctifs institutionnels apportés aux règles et aux pratiques susceptibles de causer des injustices et de la discrimination.

² A.O.U.Q. : Association des ombudsmans des universités du Québec.

³ A.O.U.C.C. : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁴ U.C.O.A. : Universities and Colleges Ombudsman Association.

⁵ 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 2001-2002 sont comparées à celles des trois 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 »⁶ 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 s'assurer que les situations semblables ont été classées de la même façon.

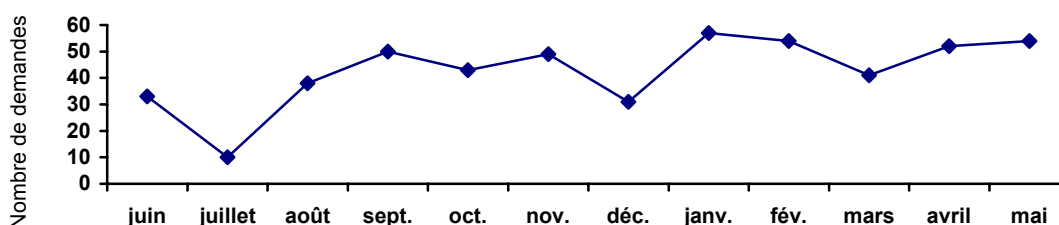
Les catégories utilisées pour classer les dossiers selon l'objet de la demande ont été revues en 1998-1999 en fonction de plusieurs critères, notamment les différentes étapes du cheminement académique étudiant, le nombre de demandes reçues sur une question, ou l'importance institutionnelle de celle-ci. Un effort a été fait pour distinguer le type de clients 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 va au-delà des catégories existantes, soit pour enrichir la base de données. Ainsi, l'an passé, la question des stages a 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.

⁶ Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 3, p.58.

2- Nombre de demandes

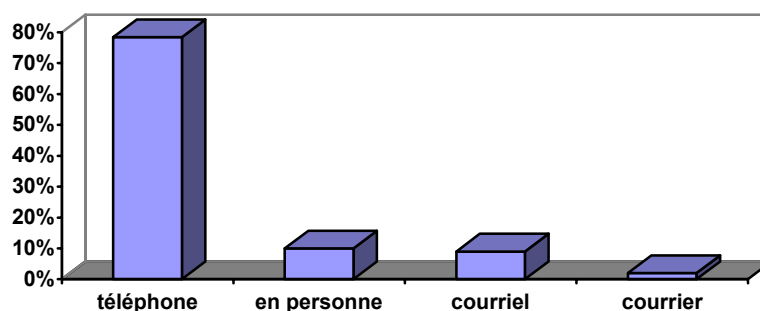
Au cours de l'année 2001-2002, 505 personnes ont fait appel à l'ombudsman, dont une à titre de représentante d'une association. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année. On y observe que le Bureau de l'ombudsman reçoit en moyenne un peu plus de 42 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances de juillet, et des sommets lors des rentrées de septembre et janvier (50 et 57 demandes respectivement).

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2001-2002



Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman : 78 % d'entre elles choisissent le téléphone, 11 % viennent en personne, 9 % utilisent le courrier électronique et 2 % le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, 16 % des dossiers ont été clos en 2001-2002 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2001-2002



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 2001-2002. Des 505 demandes reçues, 345 provenaient d'étudiants inscrits, 34 d'anciens étudiants, 69 des personnels enseignant, administratif ou de soutien, 23 de candidats à l'admission.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2001-2002

	N	%
Étudiants	345	68,3
Ex-étudiants	34	6,7
Sous-total étudiants	379	75,0
Candidats à l'admission	23	4,6
Associations étudiantes	1	0,2
Personnel (enseignant, administratif ou de soutien)	69	13,7
Usagers de service(s)	9	1,8
Autres	24	4,8
Total	505	100,0

En 2001-2002, 300 femmes, 202 hommes et 3 groupes ont fait appel à l'ombudsman (tableau 2). On peut donc observer que la clientèle se compose globalement d'environ 75 % d'étudiants (tableau 1) et de près de 60 % de femmes (tableau 2).

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2001-2002

	N	%
Femmes	300	59,4
Hommes	202	40,0
Groupes	3	0,6
Total	505	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 379 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 345 sont inscrits au moment où ils ont fait leur demande (dont 241 au premier cycle, 101 aux cycles supérieurs et 3 dont on ne connaît pas le cycle), 34 sont d'anciens étudiants (dont 23 au premier cycle, 7 aux cycles supérieurs et 4 dont on ne connaît pas le cycle).

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 345. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 379 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les anciens étudiants des inscrits.

À l'automne 2001, l'Université de Montréal comptait 37 289 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 0,9 % de l'ensemble de la clientèle de l'Université.

Des 345 demandes déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de la même année, par des étudiants inscrits, 70 % provenaient d'étudiants de premier cycle et, 29 % d'étudiants des cycles supérieurs⁷. La proportion des demandes provenant des étudiants de premier cycle par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits au premier cycle est de 0,8 % 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 1,2 %. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 2001-2002

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	241	69,9	29 176	78,2	0,8
Grades supérieurs	101	29,3	8 113	21,8	1,2
Inconnus	3	0,9	-	-	-
Total	345	100,0	37 289	100,0	0,9

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2001

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans chacune des facultés⁸ de l'Université et ce, dans des proportions assez semblables à la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université, dans la plupart des cas. Le tableau 4 compare par faculté la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman à la clientèle étudiante de l'Université.

⁷ Il y a 1 % des étudiants dont on ne connaît pas le cycle.

⁸ 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, 2001-2002

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	2,0	3,2
Arts et sciences	45,0	39,6
Droit	4,3	3,4
Éducation permanente	10,4	19,4
Études supérieures	1,4	1,2
Kinésiologie	1,1	1,1
Médecine	9,3	10,6
Médecine dentaire	0,5	1,0
Médecine vétérinaire	3,5	1,3
Musique	2,3	1,7
Optométrie	0,6	0,5
Pharmacie	2,3	3,1
Sciences de l'éducation	8,9	7,7
Sciences infirmières	6,1	4,4
Théologie	0,6	1,6
Inconnus	1,4	-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	345	37289

Source: *Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2001*

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, 2001-2002

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	219	63,5	25 157	67,5	0,9
Hommes	124	35,9	12 132	32,5	1,0
Groupes	2	0,5			
Total	345	100,0	37 289	100,0	0,9

Source: *Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2001*

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 1,1 % des étudiants ayant un permis de séjour (étudiants internationaux) et 1,7 % 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, 2001-2002

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	47	64,4	2 734	53,1	1,7
Permis de séjour	26	35,6	2 418	46,9	1,1
Sous-total étud. étrangers insc.	73	100,0	5 152	100,0	1,4
Autres étudiants inscrits	272		32 137		0,8
Total	345		37 289		0,9

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2001

Les étudiants étrangers représentent près de 14 % de la clientèle de l'Université (5152 sur 37 289). 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 21 % de l'ensemble des demandes (73 sur 345).

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 tiers des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (31 sur 101).

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

3.3 Demandes des membres des personnels

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 13,7 % de l'ensemble des demandes reçues en 2001-2002. Parmi les 69 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, 39 (57 %) d'entre eux, des cadres académiques pour la plupart, consultent au sujet de difficultés rencontrées par des étudiants ou des membres des personnels de leur unité. Parmi les 30 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 19 font partie du personnel non enseignant, 7 sont professeurs, 4 sont chargés de cours ; en outre, 57 % des personnes de ce groupe sont des femmes alors que parmi les membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour d'autres personnes, ce sont les hommes qui comptent pour 57 % des demandes (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2001-2002

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	17	56,7	16	43,2	-	-	33	47,8
Hommes	13	43,3	21	56,8	2	100,0	36	52,2
Total	30	100,0	37	100,0	2	100,0	69	100,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2001

En 2001-2002, l'Université comptait 1634 professeurs, 335 chargés de cours⁹, 2264 employés réguliers, 335 surnuméraires, 642 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹⁰. 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 2001-2002, 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 2000 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 conventions¹¹.

⁹ Donnée extraite du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2001-2002 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹⁰ Donnée extraite de « Personnel non enseignant: Évolution des effectifs - 1996-1997 à 2001-2002 », étude produite par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble.

¹¹ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 5 alinéas b et c, voir annexe 1, p.53.

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 près de 70 % des demandes.

Tableau 8
Objet des demandes, 2001-2002

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	258	51,1
Questions financières	85	16,8
Droits et libertés de la personne	33	6,5
Relations avec les services	28	5,5
Relations de travail	28	5,5
Relations interpersonnelles	21	4,2
Problèmes divers	19	3,8
Application des règlements disciplinaires	12	2,4
Accueil	11	2,2
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	10	2,0
Total	505	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	86	33,3
Encadrement	57	22,1
Probation, exclusion	35	13,6
Admission	31	12,0
Choix de cours	15	5,8
Reconnaissance de crédits	14	5,4
Suspension, durée, diplomation	10	3,9
Stage	9	3,5
Autres	1	0,4
Total	258	100,0
Questions financières		
Prêts et bourses (aide financière aux études)	21	24,7
Assurance médicale et dentaire FAECUM	13	15,3
Droits de scolarité	12	14,1
Autres bourses	10	11,8
Abandon sans frais et annulation	10	11,8
Frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation	9	10,6
Droits de scolarité pour les Can. non résidents du Qué.	8	9,4
Frais d'associations étudiantes	2	2,4
Total	85	100,0

Parmi les **questions académiques**, on dénombre 86 demandes relatives à l'évaluation. C'est l'objet pour lequel les demandes sont les plus nombreuses : elles portent sur le déroulement de l'examen, les processus de vérification, de révision et de révision exceptionnelle, l'examen différé, la modification à l'évaluation prévue au plan de cours, le barème de correction et les modalités de normalisation, l'échec au stage, les copies d'examen ou de travail perdues après leur remise au professeur, la composition du jury aux cycles supérieurs et les délais dans l'ensemble du processus d'évaluation aux deux cycles.

En ce qui a trait à l'encadrement, le Bureau de l'ombudsman a reçu 57 demandes en 2001-2002. Au premier cycle, la plupart des demandes sont relatives à la qualité de l'enseignement et à l'encadrement dans les stages. Aux cycles supérieurs, on traite surtout de la qualité de l'encadrement souvent à la suite du refus d'un mémoire ou d'une thèse. Des conflits entre professeurs et étudiants surviennent à tous les cycles. En matière de probation et d'exclusion, on compte 35 dossiers dont plus des deux tiers ont trait à l'exclusion du programme à la suite d'un échec au stage, de la reprise d'un examen ou d'un deuxième échec à un cours obligatoire. En matière d'admission, les 31 demandes portent sur des refus, tant au premier cycle qu'aux cycles supérieurs, basés sur le contingentement et l'insuffisance du dossier académique, sur le calcul de la cote de rendement, sur le délai de réponse et la gestion des listes d'attente et sur l'information relative aux admissions conditionnelles. Les dossiers relatifs au choix de cours portent sur l'offre de cours limitée, la capacité d'accueil, des refus et des délais dans le processus. Les dossiers relatifs à la reconnaissance de crédits portent sur des refus d'équivalences et des délais dans le processus.

Parmi les **questions financières**, les demandes relatives aux prêts et bourses traitent principalement du lien entre l'inscription à temps complet et l'admissibilité au régime d'aide financière du ministère de l'Éducation. 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. En matière de droits de scolarité, les dossiers traitent surtout de la scolarité minimale aux cycles supérieurs et des conséquences d'un solde impayé sur l'inscription ultérieure ou la réception du diplôme. Les demandes relatives aux autres bourses portent notamment sur les critères d'attribution et sur des questions de délai de versement. Ensuite, viennent les demandes de remboursement de droits de scolarité à la suite d'un abandon après la date limite. On compte un certain nombre de plaintes relatives aux divers frais administratifs. En ce qui a trait aux droits de scolarité pour les étudiants non résidents du Québec, les demandes portent sur l'existence et l'administration de cette réglementation.

En matière de **droits et libertés de la personne**, la plupart des demandes portent 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 langue, de son handicap, de sa grossesse, et sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires**, la moitié des dossiers porte sur le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants, le reste a pour objet des questions de comportement harcelant ou perturbateur qui relèvent du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants. 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 un étudiant de maîtrise ou de doctorat et son directeur, propriété des travaux remis par les étudiants dans le cadre de leurs cours, ordre des auteurs des publications découlant d'un mémoire ou d'une thèse.

Côté **relations de travail et avantages sociaux**, les questions sont diversifiées : salaire, congédiement, rupture de contrat, procédure de sélection lors de l'embauche d'un professeur ou d'un chargé de cours, refus de probation d'un chargé de cours. Du côté des **relations avec les services**, les questions touchent les divers services utilisés plus fréquemment par les étudiants dont les services aux étudiants, le stationnement, les bibliothèques. En matière de **relations interpersonnelles**, les dossiers portent sur des conflits entre des membres de la communauté universitaire : usager et employé, patron et employé, employé et étudiant, professeur et professeur, 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 de demandes au Bureau de l'ombudsman.

4.2 Objet des demandes selon la clientèle

L'objet des demandes varie selon les types de clientèle comme on peut le voir au 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 demandant l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes. Pour les autres types de clientèle, c'est relativement à l'admission qu'on compte le plus de demandes. En matière académique, les étudiants de premier cycle consultent d'abord pour des questions d'évaluation et ensuite pour des questions d'encadrement, c'est l'inverse aux cycles supérieurs. Les questions financières comptent pour 26 % (27 sur 106) des demandes aux cycles supérieurs et seulement 19 % (50 sur 264) au premier cycle.

Le tableau 10 compare les demandes des étudiants étrangers inscrits à celles des étudiants canadiens inscrits. On remarque que pour les étudiants étrangers la proportion des demandes relatives aux questions académiques est moins élevée que pour les étudiants canadiens alors que c'est l'inverse pour la proportion des demandes relatives aux questions financières.

Tableau 9
Objet des demandes selon la clientèle, 2001-2002

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total	
					N	%
Questions acad. (sauf les questions \$)	166	51	1	40	258	51,1
Évaluation	62	11	-	13	86	17,0
Encadrement	28	24	-	5	57	11,3
Probation, exclusion	28	6	-	1	35	6,9
Admission	14	1	-	16	31	6,1
Choix de cours	13	1	-	1	15	3,0
Reconnaissance de crédits	10	3	-	1	14	2,8
Autres	11	5	1	3	20	4,0
Questions financières	50	27	-	8	85	16,8
Prêts et bourses (aide financière aux études)	15	4	-	2	21	4,2
Assurance médicale et dentaire FAECUM	6	5	-	2	13	2,6
Droits de scolarité	7	5	-	-	12	2,4
Autres bourses	4	6	-	-	10	2,0
Abandon sans frais et annulation	7	2	-	1	10	2,0
Frais d'int. et pén., de gestion et de dipl.	6	3	-	-	9	1,8
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	4	1	-	3	8	1,6
Frais d'associations étudiantes	1	1	-	-	2	0,4
Droits et libertés de la personne	16	6	2	9	33	6,5
Relations de travail	-	5	13	10	28	5,5
Relations avec les services	14	6	1	7	28	5,5
Relations interpersonnelles	6	1	4	10	21	4,2
Problèmes divers	6	2	2	9	19	3,8
Applic. règl. disciplinaires	3	1	3	5	12	2,4
Accueil	2	2	-	7	11	2,2
Probité intellectuelle et propriété intellec.	1	5	4	-	10	2,0
Total	264	106	30	105	505	100,0

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2001-2002

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	170	62,5	35	47,9
Évaluation	62	22,8	6	8,2
Encadrement	45	16,5	6	8,2
Probation, exclusion	20	7,4	14	19,2
Choix de cours	12	4,4	2	2,7
Admission	11	4,0	3	4,1
Reconnaissance de crédits	8	2,9	3	4,1
Autres	12	4,4	1	1,4
Questions financières	51	18,8	17	23,3
Prêts et bourses	9	3,3	8	11,0
Droits de scolarité	9	3,3	1	1,4
Autres bourses	8	2,9	1	1,4
Assurance médicale et dentaire FAECUM	7	2,6	3	4,1
Abandon sans frais et annulation	3	1,1	3	4,1
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	5	1,8	-	-
Autres	10	3,7	1	1,4
Droits et libertés de la personne	15	5,5	6	8,2
Relations avec les services	15	5,5	6	8,2
Relations de travail	4	1,5	3	4,1
Problèmes divers	4	1,5	2	2,7
Relations interpersonnelles	4	1,5	1	1,4
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	3	1,1	1	1,4
Probité intellectuelle et propriété intellec.	3	1,1	1	1,4
Accueil	3	1,1	1	1,4
Total	272	100,0	73	100,0

4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle

Les stages représentent un des objets des demandes académiques dont l'importance semble moindre lorsqu'on regarde le nombre de dossiers dans la sous-catégorie « stage » des questions académiques. Un retour sur l'ensemble des dossiers, à l'occasion de la préparation du rapport, avait mis en lumière une situation différente, l'an dernier. La démarche a été reprise cette année. On constate qu'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 23 autres dossiers de différentes catégories, ce qui totalise 32 dossiers reliés aux stages. Le tableau 11 illustre cette situation.

Si les problèmes évoqués sont diversifiés, ils sont en bonne partie reliés à l'échec au stage : échec au stage ou à la reprise du stage, demande de révision ou de révision exceptionnelle à la suite d'un échec au stage, longueur des délais dans la reprise d'un stage à cause du nombre limité de places de stage dans plusieurs programmes, exclusion du programme à la suite d'un échec au stage, refus de la demande de réadmission à la suite d'une exclusion pour cause d'échec au stage. Il est certain que l'échec au stage est plus difficile à accepter pour l'étudiant lorsqu'il perçoit un désaccord au sein des responsables du milieu relativement à l'échec et que l'échec est maintenu. L'interruption du stage à la demande du milieu en raison du comportement jugé inapproprié du stagiaire est une cause d'échec; cette situation soulève des objections du côté de l'étudiant lorsqu'elle survient peu après le début du stage, sans qu'on lui ait donné la possibilité de présenter son point de vue sur les difficultés rencontrées, ou encore après que le coordonnateur des stages de l'unité ait communiqué des informations au milieu de stage relativement à sa prestation dans les stages antérieurs.

La question de savoir si le non respect répété de l'horaire de stage pouvait être une cause d'échec a été soulevée en cours de stage à l'occasion d'un dossier, des ajustements de part et d'autre ont permis d'éviter l'échec.

La procédure de révision de l'évaluation prévue au règlement pédagogique est apparue comme étant plus difficilement applicable en contexte de stage. Dans plusieurs unités, avant que les résultats du stage ne deviennent officiels, une réunion a lieu pour approuver l'évaluation donnée à chaque étudiant dans le cadre du stage. Sont généralement présents, lors de cette réunion : le superviseur du stage, le coordonnateur des stages et le responsable du programme. Ainsi, au moment où l'étudiant prend connaissance de son résultat et formule sa demande de révision, il se fait répondre que la démarche en révision est plutôt inutile compte tenu des rencontres qui ont précédé l'approbation des notes de stage dans l'unité.

Tableau 11
Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2001-2002

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud.	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	21	5	2	2	30	93,8
Stage	5	1	1	2	9	28,1
Probation, exclusion	4	-	1	-	5	15,6
Évaluation	4	1	-	-	5	15,6
Encadrement	6	-	-	-	6	18,8
Suspension, durée, diplomation	1	2	-	-	3	9,4
Choix de cours	-	1	-	-	1	3,1
Reconnaissance de crédits	1	-	-	-	1	3,1
Droits et libertés de la personne	1	-	1	-	2	6,3
Total	22	5	3	2	32	100,0

L'exclusion du programme à la suite d'un échec à un stage est la source de plusieurs demandes, surtout lorsque l'étudiant est exclu à la suite d'un échec au dernier stage du programme.

L'interruption du stage par le stagiaire pour raison de maladie n'emporte pas l'échec, elle a cependant obligé le stagiaire, dans les dossiers rencontrés, à reprendre l'ensemble du stage, malgré certaines protestations de sa part.

On compte également des dossiers traitant de la qualité de l'encadrement, notamment la surcharge de travail pour les stagiaires en raison d'un manque de soutien technique dans le milieu, des ajouts de personnel ont permis de remédier à ces situations.

Des questions relatives à la reconnaissance de crédits pour des stages ou aux modalités de l'obligation d'accommodement en regard d'une grossesse ou d'un handicap dans le cadre du stage se posent à l'occasion.

Les demandes reliées à des questions de stage proviennent en très grande majorité des étudiants de premier cycle. Elles représentent non pas 2 % mais plutôt 6 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman au cours de l'année 2001-2002.

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 consultations et les plaintes recevables.

Tableau 12
Traitement des demandes, 2001-2002

	N	%
Consultations	368	72,9
Plaintes recevables		
fondées	102	20,2
non fondées	24	4,8
Sous-total	126	25,0
Plaintes non recevables	11	2,2
Total	505	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 73 % 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 le nombre important de ce type de demandes : c'est le fait que le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours pour les membres de la communauté universitaire. Son rôle n'est pas de se substituer à l'administration en cas de conflits mais plutôt de favoriser quand des conflits 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. La juridiction de l'ombudsman en matière de consultation est donc plus étendue qu'en matière d'intervention.

- provenance

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

Tableau 13
Consultations selon la clientèle, 2001-2002

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	198	61	39	25	64	1	44	368
Total des demandes (N)	264	106	39	30	69	1	65	505
Pourcentage (%) des consultations sur le total	75,0	57,5	100,0	83,3	92,8	100,0	67,7	72,9

On observe que la presque totalité (93 %) des demandes provenant des employés de l'Université de Montréal sont des consultations et que plus de la moitié d'entre elles 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 se situent généralement ailleurs (mécanismes prévus aux conventions collectives et protocoles d'entente).

Les consultations provenant des étudiants de premier cycle comptent pour 75 % de l'ensemble de leurs demandes, alors que les consultations d'étudiants des cycles supérieurs représentent 57 % de l'ensemble de leurs demandes.

- 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 79 % du total des demandes en matière académique alors qu'elles n'en représentent que 65 % 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'évaluation et d'encadrement que les consultations sont le plus nombreuses. En matière d'évaluation, l'étudiant dispose de plusieurs recours dans le cadre du règlement pédagogique : vérification, révision et révision exceptionnelle de l'évaluation. En matière d'encadrement, l'importance des consultations n'est pas le signe que la clientèle n'y vit que des difficultés peu importantes : certains étudiants des cycles supérieurs craignent plutôt qu'une démarche formelle ne compromette la poursuite de leurs études. En ce qui a trait à la probité intellectuelle et à la propriété intellectuelle, la totalité des demandes sont des consultations. La proportion de consultations est plus élevée également en matière de relations interpersonnelles (95 % des demandes). Il s'agit là de domaines où l'ombudsman joue davantage un rôle conseil.

Tableau 14
Objet des consultations, 2001-2002

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	203	78,7	55	21,3	258	100,0
Évaluation	75	87,2	11	12,8	86	100,0
Admission	20	64,5	11	35,5	31	100,0
Encadrement	47	82,5	10	17,5	57	100,0
Probation, exclusion	21	60,0	14	40,0	35	100,0
Autres	40	81,6	9	18,4	49	100,0
Questions financières	55	64,7	30	35,3	85	100,0
Droits et libertés de la personne	20	60,6	13	39,4	33	100,0
Relations de travail	18	64,3	10	35,7	28	100,0
Appl. règl. disciplinaires	9	75,0	3	25,0	12	100,0
Relations avec les services	17	60,7	11	39,3	28	100,0
Problèmes divers	12	63,2	7	36,8	19	100,0
Probité intel. et propriété intel.	10	100,0	-	-	10	100,0
Relations interpersonnelles	20	95,2	1	4,8	21	100,0
Accueil	4	36,4	7	63,6	11	100,0
Total	368	72,9	137	27,1	505	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 en 2001-2002 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 situations 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 2001-2002, 126 des 505 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 25 % 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, 108 des 126 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 85,7 % d'entre elles.

- objet

Les plaintes recevables portent sur tous les objets de demandes en complémentarité avec 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. Le pourcentage des plaintes recevables par rapport aux consultations est plus élevé en matière financière (35,3 %) qu'en matière académique (21,3 %), et plus faible en matière de relations interpersonnelles (4,8 %). Comme les plaintes recevables 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 erreur ou 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, 20,2 % (102 sur 505) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 81 % des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2001-2002

	N	%
Plaintes recevables fondées	102	81,0
Plaintes recevables non fondées	24	19,0
Total	126	100,0

- provenance

Les plaintes recevables des étudiants de premier cycle ont été jugées fondées à 78 % alors que celles des étudiants des cycles supérieurs ont été jugées fondées à 87 %, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2001-2002

	1er cycle	%	Grades supér.	%	Autres	%	Total N	Total %
Plaintes recevables fondées	49	77,8	39	86,7	14	77,8	102	81,0
Plaintes recevables non fondées	14	22,2	6	13,3	4	22,2	24	19,0
Total	63	100,0	45	100,0	18	100,0	126	100,0

- objet

Les objets des plaintes recevables fondées sont détaillés au tableau 17. Ces plaintes illustrent des moments où l'institution a commis des erreurs ou encore a été moins à l'écoute ou moins ouverte en regard de situations particulières. 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, 2001-2002

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	38	37,3
Évaluation	10	9,8
Encadrement	8	7,8
Admission	7	6,9
Probation, exclusion	5	4,9
Choix de cours	4	3,9
Reconnaissance de crédits	2	2,0
Suspension, durée, diplomation	2	2,0
Questions financières	25	24,5
Prêts et bourses	11	10,8
Abandon sans frais et annulation	7	6,9
Droits de scolarité	2	2,0
Autres bourses	1	1,0
Assurance médicale et dentaire FAECUM	1	1,0
Frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation	1	1,0
Droits de scolarité pour les Canadiens non rés. du Qué.	1	1,0
Frais d'associations étudiantes	1	1,0
Droits et libertés de la personne	13	12,7
Relations avec les services	9	8,8
Relations de travail	7	6,9
Accueil	6	5,9
Appl. des régl. disciplinaires (plagiat et comp.)	3	2,9
Relations interpersonnelles	1	1,0
Total	102	100,0

Le nombre de plaintes recevables fondées en matière académique (38) est plus élevé qu'en matière financière (25). Toutefois la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de près de 30 % (25 sur 85), alors qu'en matière académique elle n'est que de 15 % (38 sur 258).

Sur le plan de l'évaluation, sont à l'origine des plaintes fondées des refus de communiquer à l'étudiant les motifs de la correction et de procéder à la révision exceptionnelle, la formation d'un jury de doctorat sans avoir invité le directeur de recherche du candidat à y participer et des délais dans le processus : délai de correction ou de délibération qui s'est allongé et délai insuffisant pour la préparation de l'examen de reprise. En ce qui concerne l'encadrement, 7 dossiers sont relatifs aux études supérieures et un seul aux études de premier cycle; ils traitent de la qualité de l'encadrement ou de conflits entre professeur et étudiant. Du côté de l'admission, les plaintes fondées sont relatives à des demandes d'admission au premier cycle, elles portent sur des erreurs dans le traitement du dossier ou dans l'information communiquée au candidat ainsi que sur les délais de réponse et des refus de réadmission après exclusion. En matière d'exclusion, c'est le refus de laisser l'étudiant terminer sa session à titre d'étudiant libre qui est à l'origine des plaintes fondées.

En matière de probation, c'est une erreur sur les conditions de mise en probation qui a été la cause d'une plainte fondée. En ce qui a trait aux choix de cours, à la reconnaissance de crédits et à la diplomation, ce sont des refus de l'administration d'accéder aux demandes des étudiants qui sont à la source des plaintes fondées.

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 annulations et abandons sans frais, ce sont des refus de procéder qui ont engendré des plaintes fondées. Les dossiers de plaintes fondées relatifs aux droits de scolarité concernent le coût minimal du diplôme aux études supérieures.

En ce qui a trait aux droits et libertés de la personne, on compte 13 plaintes fondées qui sont relatives à : la protection des renseignements personnels, des situations de harcèlement sexuel, l'obligation d'accommodement en raison de la langue, de la grossesse, du handicap et de l'état civil. En ce qui a trait aux relations avec les services, les plaintes fondées ont trait à la qualité du service, de l'information et au non respect de la Politique sur le tabac. Les plaintes fondées en matière de relations de travail portent sur le salaire (délai de paiement, montant, modalités de remboursement d'un trop perçu), un bris de contrat, un congédiement et le non respect d'une procédure d'embauche. Les plaintes fondées relatives à l'accueil traitent de comportements impatients ou impolis de la part d'employés. En matière d'application de règlements disciplinaires, les dossiers concernent des délais indus et le non-respect de la procédure prévue.

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 ou erreur 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, 24 des 126 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 19 % des plaintes recevables et 4,8 % de l'ensemble des demandes.

- objet

Le nombre de plaintes recevables non fondées par rapport aux plaintes recevables fondées est plus important relativement à un objet de demande parmi les questions académiques : l'exclusion. En cette matière, il s'agit de décisions relevant de la discrétion du Comité de probation de l'unité en regard desquelles il est difficile pour l'ombudsman d'intervenir.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables ne comptent que pour 2,2 % de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Elles proviennent majoritairement de gens de l'extérieur et portent souvent sur des objets hors de la juridiction de l'ombudsman. À titre d'exemple, l'ombudsman n'a pas juridiction sur les décisions du ministère de l'Éducation.

6- Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 102 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, offre d'admission ou de réadmission au programme, étude du dossier d'admission, reprise d'examen, accueil d'une demande de révision exceptionnelle, modification d'un état de compte, remboursement de droits de scolarité, changement de directeur de recherche, lettre d'excuses, octroi d'équivalence ou d'exemption, octroi du diplôme, signature d'entente, etc.

7- Durée de traitement des demandes

Pour la deuxième fois dans le cadre du rapport annuel, 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.

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 plus de 60 % des demandes, le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, la plupart du temps (42 % des dossiers) dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Près de 20 % 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, 2001-2002

Jours	N	%
1	210	41,6
2-7	96	19,0
8-14	49	9,7
15-30	52	10,3
31-60	45	8,9
61-90	23	4,6
91-180	16	3,2
+ 180	14	2,8
Total	505	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 financière fermés après une semaine qu'en matière académique : 65,9 % par rapport à 61,2 %. La situation est semblable après un mois : 87,1 % des dossiers financiers par rapport à 82,5 % des dossiers académiques sont fermés.

En matière académique, ce sont les dossiers d'évaluation qui sont fermés le plus rapidement alors qu'en matière financière, ce sont les dossiers relatifs au frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation.

Parmi les autres objets de demande, ce sont les dossiers relatifs à l'accueil qui se règlent le plus rapidement, (72,7 % des dossiers sont fermés le jour même ou dans la semaine), et les dossiers de relations de travail qui prennent le plus de temps (seulement 35,7 % de ces dossiers sont fermés après une semaine).

Parmi les trente dossiers qui ont eu un traitement de plus de trois mois, on compte notamment : 9 dossiers d'encadrement, 6 dossiers de relations de travail, 4 dossiers d'évaluation, et 4 dossiers relatifs à des questions financières.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2001-2002

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	158	61,2	55	21,3	28	10,9	17	6,6	258	51,1
Évaluation	62	72,1	13	15,1	7	8,1	4	4,7	86	17,0
Admission	17	54,8	11	35,5	2	6,5	1	3,2	31	6,1
Encadrement	30	52,6	13	22,8	5	8,8	9	15,8	57	11,3
Probation, excl.	22	62,9	9	25,7	4	11,4	-	-	35	6,9
Choix de cours	10	66,7	2	13,3	3	20,0	-	-	15	3,0
Recon. de crédits	9	64,3	3	21,4	2	14,3	-	-	14	2,8
Susp., durée, dipl.	4	40,0	1	10,0	4	40,0	1	10,0	10	2,0
Stage	3	33,3	3	33,3	1	11,1	2	22,2	9	1,8
Autres	1	100,0	-	-	-	-	-	-	1	0,2
Questions financières	56	65,9	18	21,2	7	8,2	4	4,7	85	16,8
Prêts et bourses	16	76,2	3	14,3	-	-	2	9,5	21	4,2
Aba sans fr., annul.	2	20,0	2	20,0	4	40,0	2	20,0	10	2,0
Assurance FAECUM	11	84,6	1	7,7	1	7,7	-	-	13	2,6
Fr. d'int,pén,gest,dipl	9	100,0	-	-	-	-	-	-	9	1,8
Dr.sc.Can.n rés.Qué	6	75,0	2	25,0	-	-	-	-	8	1,6
Autres bourses	5	50,0	4	40,0	1	10,0	-	-	10	2,0
Droits de scolarité	6	50,0	5	41,7	1	8,3	-	-	12	2,4
Fr. assoc. etud.	1	50,0	1	50,0	-	-	-	-	2	0,4
Droits et libertés	21	63,6	3	9,1	8	24,2	1	3,0	33	6,5
Relations de travail	10	35,7	5	17,9	7	25,0	6	21,4	28	5,5
Applic. règl. disciplin.	7	58,3	3	25,0	1	8,3	1	8,3	12	2,4
Rela. avec services	17	60,7	9	32,1	2	7,1	-	-	28	5,5
Problèmes divers	15	78,9	2	10,5	1	5,3	1	5,3	19	3,8
Probité int, propriété int	5	50,0	2	20,0	3	30,0	-	-	10	2,0
Relations interpers.	9	42,9	3	14,3	9	42,9	-	-	21	4,2
Accueil	8	72,7	1	9,1	2	18,2	-	-	11	2,2
Total	306	60,6	101	20,0	68	13,5	30	5,9	505	100

7.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement

Le tableau 20 fait état de la durée de l'intervention en fonction du type de traitement reçu. On y observe que 48,9 % des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte recevable cette proportion n'est que de 27,9 %. Après une semaine, 41,2 % des dossiers de plainte fondée sont fermés comparativement à 29,1 % des dossiers de plainte non fondée. Après deux semaines, 74,7 % des dossiers de consultation, 56,9 % des dossiers de plainte fondée et 54,1 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés.

On remarque également que 14,9 % des consultations et 20,8 % des plaintes recevables non fondées exigent plus d'un mois, alors que dans le cas des plaintes fondées, ce sont 35,2 % des dossiers qui prennent plus d'un mois.

Sans grande surprise, les dossiers de plainte non recevable sont fermés en début de processus et les dossiers de plainte recevable ont une durée de traitement plus longue que ceux de consultation. C'est en matière de plainte fondée qu'on retrouve le plus grand nombre de dossiers encore ouverts après plus d'un mois.

Tableau 20
Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2001-2002

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	180	48,9	20	19,6	2	8,3	8	72,7	210	41,6
2-7	68	18,5	22	21,6	5	20,8	1	9,1	96	19,0
8-14	27	7,3	16	15,7	6	25,0	-	-	49	9,7
15-30	38	10,3	8	7,8	6	25,0	-	-	52	10,3
31-60	27	7,3	14	13,7	3	12,5	1	9,1	45	8,9
61-90	13	3,5	8	7,8	2	8,3	-	-	23	4,6
91-180	7	1,9	8	7,8	-	-	1	9,1	16	3,2
+ 180	8	2,2	6	5,9	-	-	-	-	14	2,8
Total	368	100	102	100	24	100	11	100	505	100

8- Comparaison avec les trois années précédentes

Nous avons établi certaines comparaisons avec les trois années précédentes relativement au nombre, à la provenance, à l'objet et au traitement des demandes pour situer dans un contexte plus vaste les réalisations de l'année 2001-2002 et éventuellement identifier des tendances dans les demandes soumises au Bureau de l'ombudsman.

8.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour l'année 2001-2002, une augmentation des demandes de 7 %, soit un passage de 472 demandes l'an dernier, à 505 cette année. Cette augmentation survient après une baisse de 3 % en 2000-2001 par rapport à 1999-2000. Depuis 1998-1999, le nombre de demandes a crû de 14 %, soit un peu plus de 4 % en moyenne par année.

Tableau 21
Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Étudiants, 1er cycle	241	54,5	244	50,1	191	40,5	241	47,7
Étudiants, grades supérieurs	107	24,2	100	20,5	103	21,8	101	20,0
Étudiants, cycle inconnu	-	-	-	-	3	0,6	3	0,6
Ex-étudiants	15	3,4	40	8,2	47	10,0	34	6,7
Sous-total étud.	363	82,1	384	78,9	344	72,9	379	75,0
Candidats à l'admission	16	3,6	20	4,1	22	4,7	23	4,6
Associations étudiantes	5	1,1	4	0,8	2	0,4	1	0,2
Personnel pour lui-même	24	5,4	42	8,6	34	7,2	30	5,9
Personnel pour d'autres	21	4,8	21	4,3	47	10,0	39	7,7
Sous-total pers.	45	10,2	63	12,9	81	17,2	69	13,7
Usagers de service(s)	7	1,6	2	0,4	6	1,3	9	1,8
Autres	6	1,4	14	2,9	17	3,6	24	4,8
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0	505	100,0

L'augmentation de 7 % du nombre total des demandes cette année est essentiellement due à une augmentation de 26 % des demandes des étudiants inscrits de premier cycle par rapport à l'an dernier. Cette augmentation survient après une baisse de 23 % de cette même clientèle, l'année précédente. En regard de cette clientèle, c'est donc l'année 2000-2001 qui est atypique, l'année 2001-2002 faisant plutôt un retour à la situation qui a prévalu en 1998-1999 et en 1999-2000. Dans l'ensemble de la clientèle étudiante, on note par ailleurs une baisse de 27 % chez les ex-étudiants par rapport à l'an dernier.

Pour les autres clientèles du Bureau, on dénote soit un maintien, soit une légère baisse. La baisse la plus importante concerne le groupe des personnels de l'Université, elle est de 15 % par rapport à l'année précédente où une augmentation de 22 % avait par ailleurs été enregistrée par rapport à 1999-2000. En fait, sur trois ans, il y a une augmentation moyenne d'un peu plus de 17,7 % par année pour cette clientèle. Parmi ce groupe de clients, le rapport distingue les personnes qui font appel à l'ombudsman pour elles-mêmes et celles qui consultent l'ombudsman concernant des étudiants de leur unité : c'est pour ce dernier groupe que le nombre de demandes a davantage augmenté depuis 1998-1999. Cette augmentation à moyen terme illustre la volonté de plusieurs gestionnaires de l'établissement de s'informer pour prévenir les difficultés.

La clientèle du Bureau, majoritairement féminine à l'image de la clientèle étudiante de l'Université, est en hausse, formulant 59,4 % de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 54,9 % l'an dernier, en raison d'une augmentation de la représentativité des étudiantes inscrites au Bureau de l'ombudsman par rapport au poids de la clientèle féminine dans l'Université.

Les étudiants inscrits qui ont fréquenté le Bureau de l'ombudsman cette année représentent 0,9 % de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal, comparativement à 0,8 % l'an dernier à cause d'une hausse de la proportion de la clientèle de premier cycle de 0,7 % à 0,8 %. La proportion des étudiants aux cycles supérieurs est passée de 1,3 % à 1,2 %. La proportion des étudiants étrangers s'est maintenue à 1,4 %. Les demandes proviennent encore d'étudiants inscrits dans chacune des unités de l'institution, généralement en proportion assez semblable à celle de la clientèle étudiante de chaque unité par rapport à la clientèle totale de l'Université.

8.2 Objet des demandes

Le tableau 22 présente la répartition en dix catégories des demandes selon leur objet, au cours des quatre dernières années. La comparaison des données démontre peu de variations dans l'ordre d'importance de l'objet des demandes, malgré des écarts qui peuvent être importants dans leur poids relatif.

Cette année, les questions académiques et financières constituent 67,9 % (51,1 % + 16,8 %) des demandes comparativement à 65,4 % (41,9 % + 23,5 %) l'an dernier. On note donc une augmentation de 30 % des demandes touchant les questions académiques et une baisse de 23,4 % de celles touchant les questions financières. L'augmentation relative à l'ensemble des questions académiques est due à des augmentations dans trois des sous-catégories : les questions d'évaluation, d'encadrement, de probation et d'exclusion ; il y a une baisse relativement aux questions d'admission.

Quant aux questions financières, elles ont diminué chaque année au cours des trois dernières années, elles représentent 29,4 % de l'ensemble des demandes en 1998-1999, 24,8 % en 1999-2000, 23,5 % en 2000-2001 et 16,8 % en 2001-2002. À l'intérieur des sous-catégories, ce sont surtout les demandes relatives à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM qui sont en décroissance, passant de 55 dossiers en 1998-1999 à 13 en 2001-2002. Les demandes relatives aux abandons sans frais et aux annulations ont connu une baisse importante cette année par rapport à l'année précédente : de 19 demandes en 2000-2001 à 10 en 2001-2002.

Quant aux demandes relatives aux prêts et bourses, après une augmentation en 1999-2000 elles se sont maintenues au cours des deux années subséquentes.

L'importance proportionnelle de tous les autres objets de demandes en 2001-2002 varie généralement très peu par rapport à 2000-2001, la variation en nombre peut toutefois être importante.

Tableau 22
Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	208	47,1	228	46,8	198	41,9	258	51,1
Évaluation	88	19,9	72	14,8	66	14,0	86	17,0
Encadrement	23	5,2	39	8,0	37	7,8	57	11,3
Probation, exclusion	12	2,7	19	3,9	16	3,4	35	6,9
Admission	34	7,7	52	10,7	46	9,7	31	6,1
Reconnaissance de crédits	9	2,0	25	5,1	9	1,9	14	2,8
Autres	42	9,5	21	4,3	24	5,1	35	6,9
Questions financières	130	29,4	121	24,8	111	23,5	85	16,8
Prêts et bourses	11	2,5	22	4,5	24	5,1	21	4,2
Ass. méd. et dent. FAECUM	55	12,4	19	3,9	17	3,6	13	2,6
Aba sans frais et annulation	17	3,8	16	3,3	19	4,0	10	2,0
Droits scol. Can non rés. Qué.	6	1,4	22	4,5	12	2,5	8	1,6
Autres	41	9,3	42	8,6	39	8,3	33	6,5
Droits et libertés de la personne	11	2,5	29	6,0	37	7,8	33	6,5
Relations de travail	23	5,2	23	4,7	28	5,9	28	5,5
Relations avec les services	16	3,6	14	2,9	19	4,0	28	5,5
Relations interpersonnelles	17	3,8	16	3,3	12	2,5	21	4,2
Problèmes divers	10	2,3	19	3,9	17	3,6	19	3,8
Appl. des régl. disciplinaires	11	2,5	17	3,5	25	5,3	12	2,4
Accueil	6	1,4	9	1,8	10	2,1	11	2,2
Probité intel. et propriété intel.	10	2,3	11	2,3	15	3,2	10	2,0
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0	505	100,0

Ce sont toujours les questions académiques et les questions financières qui sont au cœur des préoccupations étudiantes. En matière académique, ce sont toujours les questions relatives à l'évaluation qui préoccupent les étudiants de premier cycle au premier chef. Pour la première fois cette année par rapport aux années précédentes, les questions d'encadrement, de probation et d'exclusion arrivent en deuxième lieu pour les étudiants de premier cycle alors qu'auparavant c'était l'admission.

Les étudiants des cycles supérieurs sont toujours préoccupés au premier chef par les questions d'encadrement suivies en deuxième lieu par les questions d'évaluation. Quant aux membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes, ils le font encore principalement pour des questions de relations de travail.

Pour les étudiants des cycles supérieurs, au cours des quatre dernières années, la place relative occupée par les questions académiques et les questions financières présente deux tendances. En 2001-2002 et en 1999-2000, les questions académiques sont beaucoup plus importantes que les questions financières : 51 par rapport à 27 en 2001-2002 et 70 contre 32 en 1999-2000. Par ailleurs, en 2000-2001 et en 1998-1999, toujours aux cycles supérieurs, les questions académiques et financières se répartissent à peu près également : 48 et 49 en 2000-2001, 42 et 46 en 1998-1999.

En ce qui a trait à l'encadrement aux cycles supérieurs, le nombre de dossiers s'est maintenu : 24 l'an dernier et cette année. C'est au niveau du premier cycle que les demandes relatives à l'encadrement ont presque triplé passant de 10 en 2000-2001 à 28 en 2001-2002. En regard des demandes relatives à la probation et à l'exclusion, il y a eu une augmentation pour les deux clientèles étudiantes : leur nombre passe de 14 à 28 pour ceux de premier cycle et de 1 à 6 pour ceux des cycles supérieurs. Les demandes relatives à l'admission ont baissé pour les deux types de clientèle par rapport aux trois années précédentes.

8.3 Traitement des demandes

Le tableau 23 compare certaines données des quatre dernières années relativement au traitement des demandes. Les consultations représentent 72,9 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année et les plaintes recevables, 25 %. Depuis 1998-1999, le pourcentage des consultations a augmenté de près de 20 % tandis que celui des plaintes recevables a diminué d'autant. L'année 2001-2002 présente toutefois peu de variations par rapport à l'année 2000-2001, les écarts étant surtout apparus au cours des deux intervalles précédents.

Tableau 23
Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Consultations	235	53,2	304	62,4	331	70,1	368	72,9
Plaintes recevables								
fondées	151	34,2	110	22,6	84	17,8	102	20,2
non fondées	41	9,3	58	11,9	45	9,5	24	4,8
Sous-total	192	43,4	168	34,5	129	27,3	126	25,0
Plaintes non recevables	15	3,4	15	3,1	12	2,5	11	2,2
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0	505	100,0

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 en 2000-2001, et il est de 81 % en 2001-2002. Cette année se rapproche donc à cet égard de l'année 1998-1999.

PARTIE III - CONSULTATION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Pour la première fois depuis la mise en place du Bureau de l'ombudsman en 1988, à la suite d'une demande du Conseil de l'Université, une consultation a été menée auprès de tous les usagers qui ont eu recours au Bureau durant l'année 2001-2002 pour connaître leur perception en regard de la qualité du service qui leur a été rendu par le Bureau de l'ombudsman. Les principaux résultats de cette enquête sont présentés et analysés dans cette troisième partie du rapport. Ils sont tirés du document « Rapport de consultation. Enquête auprès de la clientèle 2001-2002 du Bureau de l'ombudsman » produit par Lise Lavallée, directrice du Bureau d'études et de développement de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal¹².

1- Objectif et méthodologie de l'enquête

L'objectif de l'enquête était d'obtenir certaines informations sur la perception des divers usagers du Bureau de l'ombudsman, en regard de la qualité du service qui leur a été rendu, en vue d'en améliorer la qualité.

L'évaluation a été réalisée en tenant compte des valeurs dont la fonction d'ombudsman est le reflet et des principales dimensions du mandat de l'ombudsman tel que décrit au Règlement du Conseil relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal. La consultation a ainsi porté sur les éléments suivants : accessibilité, respect, écoute, diligence, confidentialité, impartialité, utilité, satisfaction, recommandation du service à une autre personne et sa réutilisation le cas échéant. Très peu d'opérations de ce genre ont été réalisées dans d'autres bureaux d'ombudsman. Nous avons cependant pu nous inspirer des questionnaires élaborés à l'Université Western (Ontario) où deux consultations ont déjà été effectuées auprès de la clientèle de l'*ombudsperson*.

La consultation a été menée par le Bureau d'études et de développement de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal. Le recours à un organisme extérieur au Bureau de l'ombudsman a été privilégié pour permettre aux répondants de s'exprimer plus librement. Cette consultation s'est effectuée par enquête téléphonique, après que le Bureau de l'ombudsman ait obtenu l'autorisation des clients, ceci pour respecter la confidentialité garantie tant par le Règlement que par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Tous les efforts ont été faits pour que la confidentialité soit scrupuleusement respectée à toutes les étapes de cette consultation.

¹² Ce rapport est disponible sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman (<http://www.ombuds.umontreal.ca>).

2- Taux de réponse et caractéristiques des répondants

Le Bureau de l'ombudsman a tenté de rejoindre les 505 clients de l'année 2001-2002, pour leur expliquer la nature de la consultation et pour obtenir leur accord à y participer. Cette opération a permis de rejoindre 263 personnes, dont 196 ont accepté de participer à l'entrevue téléphonique. De ces 196 personnes, 185 y ont finalement participé, dont 147 étudiants (79,5 % des répondants), 26 membres des personnels (14,1 %) et 12 classées dans la catégorie « Autres » (6,5 %), incluant notamment des usagers des services de l'Université et des candidats à l'admission.

La comparaison des caractéristiques de ces répondants avec celles de la clientèle 2001-2002 montre une bonne similitude entre les deux quant aux variables suivantes : type de clients, type de traitement et objet des demandes, sexe, durée de l'intervention, dates de réception de la demande et de fermeture du dossier. Ces observations renforcent la valeur des résultats.

3- Analyse des principaux résultats de l'enquête

Les 185 personnes qui ont participé à l'enquête ont été invitées à donner leur degré d'accord ou de désaccord sur dix énoncés qu'on retrouve au tableau 24¹³. On y constate qu'à tous les énoncés, une majorité généralement très élevée de répondants ont donné une appréciation positive. Le rapport montre de plus que les répondants « tout à fait d'accord » avec l'énoncé sont toujours beaucoup plus nombreux que les répondants « plutôt d'accord ».

Les énoncés 1 à 4 qui concernent la facilité d'entrer en contact, la diligence du traitement, l'écoute et le respect de la part du personnel du Bureau de l'ombudsman, se démarquent avec des pourcentages d'accord se situant au-delà de 90 %.

Un deuxième groupe d'énoncés sont pour leur part évalués positivement par 83 % à 87 % des répondants : ce sont les énoncés 5, 6, 9 et 10 qui traitent de l'impartialité, de la confidentialité, de la recommandation du service à une autre personne et de sa réutilisation au besoin. Ajoutons que respectivement 10 % et 4 % des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas en mesure d'évaluer la confidentialité et l'impartialité. Si l'on ne considère que les répondants ayant donné une appréciation de ces énoncés, on obtient 97 % d'accord à l'énoncé sur la confidentialité et 87 % à celui sur l'impartialité¹⁴.

¹³ Le tableau 24 reprend les énoncés du questionnaire reproduit à l'annexe 2, p.57.

¹⁴ À tous les autres énoncés, le pourcentage de personnes se jugeant incapables de répondre est très faible variant entre 0,5 % et 2,2 %.

Tableau 24
Appréciation positive par type de clients et par énoncé

Énoncés	% des répondants " tout à fait d'accord " ou " plutôt d'accord "			
	étudiants	personnels	autres	total
	n=147	n=26	n=12	n=185
1 J'ai pu entrer en communication très facilement avec le Bureau	100,0	100,0	83,3	98,9
2 Ma demande a été traitée avec diligence	91,1	100,0	100,0	91,9
3 Le personnel du Bureau a pris le temps de m'écouter, de comprendre mon cas	94,5	88,4	100,0	94,1
4 J'ai été traité(e) avec respect par le personnel du Bureau	96,6	96,2	100,0	96,8
5 Le personnel du Bureau a traité ma demande avec impartialité	83,0	76,9	100,0	83,3
6 Le personnel du Bureau a traité ma demande confidentiellement	87,1	73,1	66,7	83,8
7 Le service rendu par le Bureau m'a été utile	66,7	76,9	75,0	68,7
8 De façon générale, je suis satisfait(e) de l'aide apportée par le Bureau	73,4	84,6	91,6	76,3
9 Je recommanderais à une personne de s'adresser au Bureau au besoin	84,4	92,3	100,0	86,5
10 Je ferais encore appel à l'ombudsman à l'avenir, au besoin	83,7	92,3	91,7	85,5

Source: Données tirées de l'Enquête auprès de la clientèle 2001-2002 du Bureau de l'ombudsman

Enfin, les énoncés relatifs à la satisfaction et à l'utilité obtiennent des résultats toujours majoritairement positifs, mais plus nuancés. À l'énoncé 8 au sujet de la satisfaction par rapport à l'aide apportée, les trois quarts des répondants ont exprimé leur accord. En ce qui a trait à l'énoncé 7 visant à connaître la perception de l'utilité du service, les deux tiers des répondants ont donné une appréciation positive.

On constate de plus au tableau 24 certaines différences dans le degré d'appréciation positive selon le type de clients. Les opinions provenant des étudiants correspondent presque exactement aux résultats globaux, puisque les étudiants constituent de loin le groupe le plus important (147 sur 185). Pour les personnels, l'appréciation positive par rapport à l'utilité du service, à la satisfaction quant à l'aide apportée, à la recommandation du service à une autre personne et à sa réutilisation au besoin, est plus élevée que celle de l'ensemble des répondants. Par ailleurs, elle est un peu plus faible en ce qui a trait à l'écoute, à l'impartialité et à la confidentialité. Pour le groupe « Autres », le degré d'appréciation est généralement plus élevé que les résultats d'ensemble, sauf pour la facilité de contact et la confidentialité. Ajoutons toutefois que les plus fortes proportions de personnes incapables de se prononcer quant à la confidentialité se retrouvent dans ces deux derniers groupes.

Des analyses ont vérifié les liens existant entre les énoncés 7 et 8 et le type de traitement de même que l'objet de la demande, en vue d'expliquer l'origine des perceptions plus nuancées des répondants quant à l'utilité et à la satisfaction dont nous avons parlé plus haut.

En ce qui concerne le type de traitement de la demande, les répondants dont la plainte a été estimée non recevable ou recevable mais non fondée sont majoritairement en désaccord par rapport à l'utilité du service rendu. À l'inverse, plus de 80 % des répondants dont la plainte a été estimée recevable et fondée jugent le service utile.

Pour les consultations, qui constituent près de 75 % des demandes au Bureau de l'ombudsman, le pourcentage d'appréciation positive quant à l'utilité du service correspond à celui de l'ensemble des répondants.

Toujours en ce qui concerne le type de traitement de la demande, la perception de la satisfaction est plus positive que celle de l'utilité chez les répondants dont la plainte a été estimée recevable mais non fondée, de même que pour les consultations. Comme pour l'utilité, les répondants dont la plainte recevable a été estimée fondée sont les plus satisfaits de l'aide apportée.

Par rapport à l'objet de la demande, les répondants les moins en accord avec l'utilité du service reçu se retrouvent en plus grand nombre ou en plus grande proportion dans les objets de demande relatifs à l'encadrement, l'évaluation, la probation et l'exclusion, les équivalences, certaines questions financières, la probité ou la propriété intellectuelle et les relations avec les services. Par contre, on retrouve les répondants les plus en accord avec l'utilité du service dans les questions d'admission, de choix de cours, certaines questions financières, les droits et libertés de la personne, les relations interpersonnelles ou de travail, l'application des règlements disciplinaires et l'accueil. Comparativement à l'utilité, la perception de la satisfaction est toujours plus positive ou au moins égale chez les répondants, peu importe l'objet de la demande, à l'exception des relations interpersonnelles.

Ces données nous permettent de conclure que les perceptions plus nuancées des répondants au sujet de l'utilité et de la satisfaction par rapport à l'aide offerte en regard du problème soumis s'expliquent, en grande partie du moins, par le type de traitement et par l'objet même de la demande. Cette interprétation est appuyée par une appréciation très positive des autres dimensions du service rendu, tel qu'on l'a vu plus haut, et par le fait que près de 85 % des étudiants et plus de 90 % des deux autres groupes de répondants réutiliseraient les services du Bureau de l'ombudsman ou les recommanderaient à quelqu'un d'autre.

4- Commentaires des répondants

La très grande majorité des répondants ont ajouté un ou des commentaires à la fin de l'entrevue téléphonique. Les 184 commentaires émis par 138 répondants sont présentés au tableau 25, regroupés en quatre catégories.

Tableau 25
Commentaires des répondants selon leur objet

Commentaires	N	%
Services reçus		
excellence des services	92	50,0
pas eu de suivi ou le suivi est difficile	3	1,6
la réponse a tardé	2	1,1
son idée était faite sur le prof	1	0,5
elle a écouté une seule partie: règlement hâtif	1	0,5
je n'ai pas aimé la réponse	1	0,5
la qualité de ce service est à améliorer	1	0,5
démarches à faire pour comprendre plaignants	1	0,5
ma parole a été mise en doute	1	0,5
sous-total	11	6,0
total	103	56,0
Bureau de l'ombudsman		
service méconnu/faire pub pour faire connaître	13	7,1
service essentiel	4	2,2
pas de pouvoir, limite pour agir	15	8,2
autres	6	3,3
sous-total	38	20,7
Ombudsman et son personnel		
commentaire positif	11	6,0
commentaire neutre	7	3,8
commentaire négatif	2	1,1
sous-total	20	10,9
Sur le sondage	23	12,5
Total des commentaires	184	100,0

*Source: Données tirées de l'Enquête auprès de la clientèle 2001-2002
du Bureau de l'ombudsman*

Ces commentaires¹⁵ confirment très largement les résultats de l'enquête analysés à la section précédente. On y retrouve 50 % de commentaires ayant trait à l'excellence des services reçus du Bureau de l'ombudsman, 20 % favorisant davantage de visibilité ou de pouvoirs pour le Bureau et plus de 10 %, en grande partie positifs, portant sur l'ombudsman et son personnel. Seulement 7 % de l'ensemble des commentaires exprimés sont négatifs.

Les commentaires fournissent des pistes pour l'amélioration des services offerts par le Bureau, notamment en regard de la publicité, puisque 7 % des commentaires sont à l'effet que le service est méconnu et devrait être publicisé davantage.

¹⁵ On retrouve le verbatim des commentaires en annexe du rapport d'enquête disponible sur le site Internet du Bureau de l'ombudsman (<http://www.ombuds.umontreal.ca>).

Certains répondants ont déploré que l'ombudsman n'ait pas assez de pouvoirs. Cette situation est toutefois liée à la nature de la fonction : l'ombudsman ne dispose traditionnellement que d'un pouvoir de recommandation. C'est dans le pouvoir d'enquête joint au pouvoir de recommandation et au pouvoir de publiciser une recommandation que réside la force persuasive de la fonction.

5- Conclusion

Les résultats de l'enquête témoignent de la grande qualité des services offerts par le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal en 2001-2002, du point de vue du client. En ce qui a trait au respect et à l'écoute du client, à la confidentialité, à l'impartialité et à la diligence du service, le personnel du Bureau peut certes poursuivre dans la même voie, tel que le concluait le rapport de l'enquête.

Relativement à la satisfaction et à l'utilité du service, il est dans la nature de la fonction que certains clients soient déçus. En effet, la fonction de l'ombudsman est de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'injustice et de discrimination, de faire enquête lorsqu'elle le juge nécessaire et de faire une recommandation de mesure corrective si elle estime qu'une injustice a été commise. Son objectif est donc de s'assurer que le client a reçu un traitement juste et équitable. Idéalement, ce dernier devrait être satisfait si l'ombudsman estime qu'il a reçu un traitement équitable et lui en explique les raisons. Dans la réalité, nombreux sont cependant les clients mieux informés, mais toujours insatisfaits dans certaines situations. Par exemple, lorsque l'ombudsman estime que leur demande est non recevable ou non fondée parce que la réglementation universitaire a été validement adoptée, appliquée conformément au texte et à l'esprit de celle-ci, etc. Les résultats de la présente consultation rendent d'ailleurs compte de cette réalité qui a aussi été observée dans les deux enquêtes réalisées à l'Université Western¹⁶.

Il apparaît illusoire d'espérer que les perceptions de l'utilité et de la satisfaction à l'égard du service rendu par le Bureau de l'ombudsman deviennent aussi positives que celles qu'on retrouve pour les autres dimensions du service, tels que l'écoute, la diligence, le respect ou la facilité d'accès. Cependant, il est certes possible de tenter d'améliorer ces perceptions, notamment en précisant davantage avec chaque client dans quelle mesure le Bureau de l'ombudsman peut répondre à ses attentes, ainsi que cela est suggéré dans la conclusion de l'enquête.

¹⁶ On peut consulter les résultats de la dernière enquête sur le site suivant : <http://www.uwo.ca/ombuds/accuoeng/frames.htm>

On y propose également de réfléchir aux moyens, autres que ceux déjà en place, pour faire connaître l'ombudsman et son rôle à l'Université de Montréal. Les nouvelles ressources consenties récemment au Bureau de l'ombudsman permettront sans aucun doute de donner suite à cette proposition.

L'ombudsman encourage le développement d'une culture d'imputabilité pour l'institution, culture qui s'applique aussi à son Bureau. La première expérience de consultation a bénéficié d'une participation très importante des clients rejoints. Plusieurs des commentaires témoignent de leur appréciation par rapport à l'opération.

Il y a là, pour l'ombudsman, un ensemble d'informations nouvelles et pertinentes pour améliorer le fonctionnement de son Bureau et, pour l'institution, une série d'informations sur l'exercice de la fonction qui ne peuvent qu'enrichir la compréhension même de cette fonction. Nous ne pouvons que conclure que la consultation de la clientèle est une expérience qui doit être répétée, au moins une fois par mandat, et plus souvent si nécessaire.

PARTIE IV - 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 existante¹⁷ ». Cette quatrième 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 deux objets de demande : les questions académiques et les droits et libertés de la personne. 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 L'encadrement aux cycles supérieurs et le fonctionnement du Comité d'études supérieures

- problématique

Les questions d'encadrement constituent, parmi les questions académiques, celles qui sont soulevées le plus souvent par les étudiants des cycles supérieurs et qui sont au cœur de leur préoccupation. Deux des rapports annuels antérieurs de l'actuelle ombudsman en avaient fait état et avaient proposé des recommandations pour améliorer la situation. De très nombreuses actions ont été entreprises à cette fin par la direction de la Faculté des études supérieures, de concert avec les unités, et sont le présage d'améliorations à court ou moyen terme. Mentionnons notamment celles relatives à la mise en place d'un cadre général d'évaluation des prestations de formation aux cycles supérieurs et d'un sondage sur l'évaluation de la formation aux cycles supérieurs auprès des étudiants qui ont été inscrits.

Malgré cela, pour l'année 2001-2002, le Rapport de l'ombudsman fait état de 24 dossiers dont 7 plaintes fondées en matière d'encadrement aux cycles supérieurs. Dans ce contexte, il nous apparaît utile de rappeler l'existence de règles qui auraient pu permettre d'identifier plus rapidement des situations problématiques et de les régler avant qu'elles ne deviennent l'occasion de plaintes fondées. Ces règles concernent l'existence et le fonctionnement du Comité d'études supérieures.

¹⁷ 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.53.

En vertu de l'article 31 du Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, chaque dossier d'un étudiant inscrit aux cycles supérieurs doit être examiné à la fin de chaque trimestre ou de chaque année par un Comité d'études supérieures composé d'au moins trois professeurs. Il existe même depuis avril 1998, une fiche interprétative sur le rôle du Comité d'études supérieures qu'on retrouve dans le Recueil officiel de l'Université.

Malgré cela, l'ombudsman a pu constater, à la suite des demandes de l'année 2001-2002 et des trois années précédentes, que dans plusieurs dossiers de plaintes fondées, un tel suivi n'avait pas été fait notamment parce qu'il n'existe aucun mécanisme de mise en oeuvre. Cette constatation a été souvent faite dans le cadre d'enquêtes sur la qualité de l'encadrement menées de concert avec la Direction de la Faculté des études supérieures, à la suite du refus, par un jury, du mémoire de maîtrise ou de la thèse de doctorat. On y a découvert, à l'occasion, qu'après une période de rédaction plus ou moins longue, le Comité d'études supérieures n'avait jamais été informé que le directeur de recherche avait jugé insuffisant le rendement global de son étudiant par rapport à l'état d'avancement des travaux depuis déjà plusieurs sessions ou encore qu'il avait des réticences sérieuses quant au contenu du mémoire ou de la thèse. On a aussi pu remarquer que, dans le cas d'un directeur de recherche inexpérimenté ou d'un directeur de recherche dont les expériences antérieures d'encadrement démontraient qu'il avait éprouvé certaines difficultés, ou encore dans le cas d'un directeur de recherche malade ou retraité dont la présence au sein de l'unité et du milieu de recherche avait grandement diminué, le Comité d'études supérieures n'avait pas assumé un suivi particulier à l'égard de ces situations moins idéales d'encadrement.

Il existe par ailleurs, dans bon nombre d'unités, des pratiques du Comité d'études supérieures qui lui permettent d'assurer un suivi à l'égard de telles situations.

- **recommandation**

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

- **QUE** le Comité d'études supérieures de chaque unité se dote, dans le prolongement du Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et avec le concours de la direction de l'unité et de celle de la Faculté des études supérieures, d'un mécanisme de suivi des étudiants qui lui permette de recevoir périodiquement, de la part des directeurs de recherche, un état sur le degré d'avancement de leur étudiant, la progression du projet, et les difficultés rencontrées, le cas échéant.

1.2 Le processus de réadmission à la suite d'une exclusion

- problématique

Dans la partie II du rapport, une augmentation importante cette année par rapport à l'année précédente du nombre de demandes relatives à la probation et à l'exclusion a été remarquée. Certains problèmes soulevés par ces demandes sont décrits ci-dessous accompagnés d'une recommandation pour améliorer la situation.

Il arrive que des étudiants soient exclus de leur programme d'études à la suite d'un échec répété à un même cours, tel que le prévoit l'article 13.1 du Règlement pédagogique cadre. Dans plusieurs programmes professionnels comportant des stages, une telle exclusion survient souvent à la suite d'un double échec à un stage de formation pratique : cette exclusion est d'autant plus difficile à accepter pour l'étudiant qu'elle survient alors qu'il a atteint un degré d'avancement certain dans son programme d'études. Lorsque cette exclusion survient, l'étudiant exclu demande presque toujours sa réadmission au programme. La demande de réadmission peut être acceptée sur recommandation d'un comité institué par la faculté, tel que le prévoit l'article 14 du Règlement pédagogique cadre. Ce rôle est souvent joué, dans plusieurs unités, par le comité de promotion. Les pratiques des uns et des autres dans le cadre de ce comité varient. Ainsi, dans certaines unités, il va de soi qu'il faut entendre l'étudiant pour discuter des causes de sa situation, de sa compréhension des enjeux, de sa perception de sa capacité à s'améliorer et des éléments qui fondent cette perception. Pour d'autres, il s'agit d'une décision interne en regard de laquelle l'étudiant exclu n'a pas à être entendu.

Les personnes dont la demande de réadmission à la suite d'une exclusion a été refusée sollicitent fréquemment l'intervention de l'ombudsman. Leur sentiment d'injustice est, à l'occasion, exacerbé par le fait que le comité chargé de faire la recommandation quant à l'opportunité d'une réadmission au programme, n'a pas voulu les rencontrer et qu'elles n'ont donc pu présenter leur point de vue à ce sujet. La décision de réadmettre appartient bien sûr à l'unité. Toutefois, quand l'exclusion survient alors que l'étudiant a complété un nombre de crédits significatifs dans son programme et que la cessation des études avant l'obtention du diplôme représente pour lui une perte considérable par rapport à son investissement en argent et en temps, il apparaît légitime de lui permettre d'être entendu par le comité chargé d'étudier sa demande de réadmission, comme cela se fait déjà dans plusieurs unités.

- **recommandation**

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

- **QUE** la procédure de réadmission après exclusion, prévue à l'article 14 du Règlement pédagogique cadre, soit modifiée de façon à permettre à l'étudiant exclu, qui a atteint un degré d'avancement certain dans le programme dont il a été exclu, d'être entendu par le comité chargé de faire la recommandation quant à l'opportunité de sa réadmission.

1.3 La reconnaissance de crédits

- **problématique**

Pendant les quatre dernières années, un certain nombre de demandes relatives à la reconnaissance de crédits sont revenues à chaque année : reconnaissance d'études faites ailleurs, parfois à l'étranger, reconnaissance d'expériences de travail. Il y en avait 9 en 2000-2001, il y en a eu 14 en 2001-2002.

Le règlement pédagogique prévoit tant la reconnaissance de crédits pour des études que pour des expériences de travail. Il s'agit dans le premier cas d'une reconnaissance de crédits par équivalence et dans le second d'une reconnaissance par exemption.

Il est relativement facile pour un étudiant ayant étudié au Québec et au Canada d'obtenir l'ensemble de l'information pour préparer une demande d'équivalences pour des cours réussis au Québec et au Canada, mais l'opération est à l'occasion beaucoup moins aisée pour des étudiants en provenance d'universités étrangères.

En ce qui concerne la demande d'équivalence de cours, les étudiants demandent l'intervention de l'ombudsman lorsqu'une ou l'ensemble des équivalences demandées leur est refusée. Les motifs des refus sont variés : le contenu n'est pas équivalent de l'avis des experts de l'unité, le nombre d'heures d'enseignement ou de crédits est moindre, la note de passage du cours est estimée trop faible, l'unité a déjà accordé un nombre suffisant d'équivalences dans le dossier, les cours n'appartiennent pas au même niveau d'enseignement, le cours a été fait il y a plus de dix ans, la demande n'a pas été faite en temps utile, le dossier est incomplet. À l'occasion, le différend se règle lorsque le responsable de l'unité et l'étudiant s'entendent pour mesurer les connaissances de ce dernier au moyen d'un examen où la note de passage peut être plus élevée que la note de réussite du cours. Certaines unités se prêtent à cette démarche, d'autres manifestent moins d'ouverture. Le règlement pédagogique est silencieux à ce sujet, il est permis de penser qu'un ajout à cet égard serait utile.

En ce qui concerne l'exemption de cours, la demande auprès de l'ombudsman survient plus tôt dans le processus comparativement à une demande d'équivalence de cours. En effet, l'étudiant appelle avant même d'avoir reçu une réponse ou formulé sa demande. Il désire savoir si une telle demande est possible, comment procéder ou encore se plaindre d'un délai de réponse trop long. Même si le règlement pédagogique reconnaît clairement l'exemption sur la base de l'expérience, les fiches interprétatives de même que les guides étudiants préparés par les unités donnent beaucoup d'informations sur la façon de procéder pour faire une demande d'équivalence et sont plus ou moins silencieux en ce qui concerne la demande d'exemption basée sur une expérience de travail. Les quelques demandes reçues au Bureau de l'ombudsman relatives à des demandes d'exemption sur une base d'expérience se sont toutes, avec le temps, réglées à la satisfaction des étudiants. Toutefois, on peut déplorer l'absence de processus à cet égard et la lenteur qui en découle.

- **recommandation**

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

- **QUE** l'article 5 du Règlement pédagogique cadre qui traite des modalités de reconnaissance de crédits soit modifié de façon à permettre à l'étudiant qui formule une demande de reconnaissance de crédits, de passer un examen s'il le désire et s'il rencontre un certain nombre de conditions ;
- **QUE** le vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue, en lien avec les unités, prévoit des modalités de mise en oeuvre pour les demandes d'exemption basées sur l'expérience et s'assure qu'elles soient connues et disponibles.

2- Les droits et libertés de la personne

2.1 La protection des renseignements personnels

- **problématique**

Parmi les demandes relatives aux droits et libertés de la personne reçues au cours de l'année 2001-2002 et aux cours des années précédentes, on en retrouve près de la moitié qui ont trait à des questions relatives à la protection des renseignements personnels touchant davantage certaines pratiques administratives dont l'affichage des notes, la communication entre les parents des étudiants majeurs et l'Université, la communication à des employeurs éventuels de listes de diplômés.

L'Université reconnaît cependant de façon claire les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels par une directive à ce sujet¹⁸. De plus, en signant le formulaire d'admission, le candidat autorise la transmission de renseignements le concernant à un certain nombre d'institutions, tels le ministère de l'Éducation et la CREPUQ. Le candidat peut par ailleurs signifier son refus que des renseignements le concernant soient transférés à d'autres organismes ou personnes listés sur le formulaire, tels les associations étudiantes, une corporation professionnelle, un employeur éventuel.

Malgré cela, l'ombudsman a reçu au cours des dernières années un nombre grandissant de plaintes en ce qui concerne la protection des renseignements personnels et l'affichage des notes. L'affichage des notes répond aux désirs des étudiants de connaître leurs résultats le plus tôt possible avant la sortie des résultats officiels. À l'occasion, la note est juxtaposée à la date de naissance ou au code permanent qui commencent par les trois premières lettres du nom de famille permettant ainsi l'identification d'un certain nombre de personnes et de leurs résultats. Ces informations constituent des renseignements nominatifs dont la loi interdit la communication sans le consentement de la personne intéressée. L'Université doit donc obtenir l'autorisation des étudiants ou encore donner à chacun un numéro non significatif pour procéder à l'affichage des résultats de l'évaluation.

À l'occasion également, des parents d'étudiants majeurs communiquent avec des responsables académiques de l'Université pour discuter du dossier de leur enfant. Spontanément, plusieurs gestionnaires acceptent de discuter avec le parent, de certains aspects du dossier académique de l'enfant, même majeur. Or, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ne prévoit pas d'exception relative à la divulgation de renseignements nominatifs à l'égard du parent d'un enfant majeur, sans l'autorisation de ce dernier.

Enfin, il arrive aussi que, à la demande d'employeurs, des unités communiquent les noms des diplômés, dans le but de les faire connaître de leur milieu professionnel et de les aider à se trouver du travail, sans s'assurer que les intéressés n'ont pas signifié leur refus à cet égard dans leur formulaire d'admission.

¹⁸ Recueil officiel, directive 10.13 adoptée le 2002-11-11

- **recommandation**

Pour sensibiliser davantage les gestionnaires académiques et les autres employés de l'Université aux obligations qui leur incombent en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'ombudsman recommande :

- **QUE** soit ajouté à la Directive actuelle de l'Université portant sur la protection des renseignements personnels, un article relatif à l'affichage des notes, et un article relatif à l'impossibilité de communiquer des renseignements nominatifs concernant un étudiant, sans son autorisation, à un employeur ou à ses parents s'il est majeur ;
- **QU'**à la Direction des ressources humaines, les efforts se poursuivent pour que soient reflétées, tant dans le cadre des formations offertes que dans les descriptions de fonction, les obligations qui incombent au personnel de l'Université en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

2.2 La Politique linguistique de l'Université de Montréal et l'accueil des étudiants allophones

- **problématique**

Les instances de l'Université ont adopté en novembre 2001 une politique linguistique qui détermine de quelle manière l'Université entend se conformer à l'esprit de la Charte de la langue française et consacre le principe que l'Université de Montréal est une université de langue française à rayonnement international. On y prévoit que le français est la langue des études, du travail, des communications et notamment la langue de rédaction et de diffusion des textes et des documents officiels. On y mentionne aussi que l'Université peut avoir recours à d'autres langues, notamment pour accroître son rayonnement ou encore pour des activités particulières d'enseignement, tels les cours de langue et de culture étrangère.

Le préambule de la politique précise que la majorité des étudiants étrangers qui viennent à l'Université de Montréal sont francophones. L'ombudsman a eu l'occasion dans le cadre de son travail cette année et au cours des années précédentes de recevoir des demandes de conseil et d'intervention d'étudiants allophones en provenance de l'Asie de l'est, de l'Amérique du sud, etc. Leur langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais ; l'anglais est souvent leur langue seconde et leur français, inexistant ou presque.

On retrouve ces étudiants à tous les cycles dans les programmes de langue et de culture et dans des programmes scientifiques davantage aux cycles supérieurs.

À la source de nombreux problèmes, même pour les étudiants francophones, il y a souvent une mauvaise communication. Les difficultés rencontrées par les étudiants allophones qui ne connaissent pas la langue française, sont bien sûr augmentées par leur situation linguistique. Il leur arrive d'être mal à l'aise de faire répéter encore une autre fois, de multiplier les démarches dont plusieurs sont inutiles, d'acquiescer alors qu'ils n'ont pas compris, ils finissent par appeler au Bureau de l'ombudsman : « Is this 9-1-1 ? »

Il est certain, par ailleurs, que cette situation linguistique était connue de ces étudiants au moment où ils ont choisi l'Université de Montréal. De la même façon, l'Université choisit aussi d'admettre des étudiants qui ne connaissent pas la langue française. Si l'Université désire continuer à recruter cette clientèle, elle doit s'intéresser de façon particulière aux difficultés qu'ils rencontrent dans la poursuite de leurs études.

Certains services et documents sont disponibles en anglais ou en espagnol notamment sur le site Web de l'Université, aux Services aux étudiants (Bureau des étudiants internationaux, Service d'action humanitaire et communautaire, etc), dans certaines unités (Faculté des études supérieures, écoles de langues, etc.), etc. Toutefois à l'heure actuelle, les principaux règlements universitaires relatifs aux étudiants ne sont disponibles qu'en français : règlements pédagogiques, règlement relatif aux droits de scolarité, règlements disciplinaires, etc.

- **recommandation**

Dans le respect de la politique linguistique de l'Université et compte tenu de l'admission d'étudiants allophones qui ne connaissent pas la langue française à leur arrivée, l'ombudsman recommande :

- **QUE** la Direction de l'Université poursuive ses efforts afin d'assurer à cette clientèle un accueil et des services qui favorisent leur intégration à la communauté universitaire et la réussite de leurs études, en créant un comité qui documente les difficultés rencontrées et y propose des solutions;
- **QUE** soient rendues disponibles, en anglais et en espagnol, les informations contenues dans les principaux règlements relatifs à la vie étudiante notamment les règlements pédagogiques, les règlements disciplinaires, le règlement relatif aux droits de scolarité.

CONCLUSION

Plusieurs éléments positifs ressortent à la lecture du Rapport annuel 2001-2002 du Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman continue à jouer principalement un rôle préventif puisque près de trois quart des demandes adressées à l'ombudsman sont des consultations. La totalité des plaintes recevables fondées ont reçu en tout ou en partie des mesures correctives. C'est le signe que lorsqu'une difficulté surgit, les personnes acceptent de s'engager dans un dialogue tourné vers les solutions.

Le sondage réalisé auprès des usagers du Bureau de l'ombudsman indique que le Bureau de l'ombudsman est perçu par ses utilisateurs comme un recours accessible, crédible et efficace.

Plusieurs opportunités d'amélioration pour l'institution sont de mieux en mieux documentées et contribuent à faire évoluer la culture et les comportements qui ont découlent.

Aucune de ces réalisations n'aurait été possible sans la confiance et la collaboration généreuse et enthousiaste de nombreuses personnes de la communauté universitaire : celles qui nous réfèrent des clients, celles qui nous consultent, celles qui répondent patiemment à nos questions et demandes d'informations, celles qui nous aident à la définition et à la mise en place de solutions. L'ombudsman les remercie chaleureusement de leur confiance et de leur collaboration et s'efforcera de continuer à les mériter.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. **QUE** le Comité d'études supérieures de chaque unité se dote, dans le prolongement du Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et avec le concours de la direction de l'unité et de celle de la Faculté des études supérieures, d'un mécanisme de suivi des étudiants qui lui permette de recevoir périodiquement, de la part des directeurs de recherche, un état sur le degré d'avancement de leur étudiant, la progression du projet, et les difficultés rencontrées, le cas échéant.
2. **QUE** la procédure de réadmission après exclusion, prévue à l'article 14 du Règlement pédagogique cadre, soit modifiée de façon à permettre à l'étudiant exclu, qui a atteint un degré d'avancement certain dans le programme dont il a été exclu, d'être entendu par le comité chargé de faire la recommandation quant à l'opportunité de sa réadmission.
3. **QUE** l'article 5 du Règlement pédagogique cadre qui traite des modalités de reconnaissance de crédits soit modifié de façon à permettre à l'étudiant qui formule une demande de reconnaissance de crédits, de passer un examen s'il le désire et s'il rencontre un certain nombre de conditions ;
4. **QUE** le vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue, en lien avec les unités, prévoit des modalités de mise en oeuvre pour les demandes d'exemption basées sur l'expérience et s'assure qu'elles soient connues et disponibles.
5. **QUE** soit ajouté à la Directive actuelle de l'Université portant sur la protection des renseignements personnels, un article relatif à l'affichage des notes, et un article relatif à l'impossibilité de communiquer des renseignements nominatifs concernant un étudiant, sans son autorisation, à un employeur ou à ses parents s'il est majeur ;
6. **QU'**à la Direction des ressources humaines, les efforts se poursuivent pour que soient reflétées, tant dans le cadre des formations offertes que dans les descriptions de fonction, les obligations qui incombent au personnel de l'Université en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
7. **QUE** la Direction de l'Université poursuive ses efforts afin d'assurer à cette clientèle un accueil et des services qui favorisent leur intégration à la communauté universitaire et la réussite de leurs études, en créant un comité qui documente les difficultés rencontrées et y propose des solutions;
8. **QUE** soient rendues disponibles, en anglais et en espagnol, les informations contenues dans les principaux règlements relatifs à la vie étudiante notamment les règlements pédagogiques, les règlements disciplinaires, le règlement relatif aux droits de scolarité.

