

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

RAPPORT ANNUEL

2002-2003

ENTRE CONTINUITÉ

ET

CHANGEMENT

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 14 mai 2004

Monsieur André Caillé

Chancelier de l'Université de Montréal
75, boulevard René-Lévesque ouest
20^e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1A4

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2002-2003

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour l'année 2002-2003, intitulé « Entre continuité et changement ».

Ce rapport qui clôt le premier mandat de l'actuelle titulaire, rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2002-2003, établit des comparaisons avec les quatre années précédentes et propose sept recommandations en vue de rendre plus équitables certaines pratiques de l'Université. Il inclut également un bilan des recommandations des quatre rapports annuels précédents qui témoigne d'une continuité évolutive au sein de l'Institution.

Ce rapport s'adresse tant aux membres du Conseil d'administration qu'à l'ensemble de la communauté universitaire. Il reprend pour le bénéfice du nouveau lecteur un certain nombre d'informations de base sur le travail de l'ombudsman à l'Université de Montréal. J'invite le lecteur déjà au fait des informations plus générales à porter d'emblée son attention sur le cœur de rapport (Faits saillants, Comparaison avec les années précédentes, Recommandations et Bilan des recommandations).

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 2002-2003 sont au nombre de 551, ce qui correspond à une hausse de 9 % par rapport à 2001-2002, principalement due à une augmentation du nombre de demandes en provenance des étudiants inscrits au premier cycle et des candidats à l'admission.
- Des 551 demandes reçues, 76 % sont des consultations, 23 % des plaintes recevables et 1 % des plaintes non recevables. Cette situation est assez semblable à celle de l'année précédente où les consultations représentaient 73 % des demandes et les plaintes recevables, 25 %.
- Parmi les plaintes recevables, les plaintes fondées sont en augmentation : en 2002-2003, elles constituent 91 % des plaintes recevables, comparativement à 81 % l'année précédente. La totalité des plaintes fondées ont fait l'objet d'une mesure corrective totale ou partielle.
- 1 % de la clientèle étudiante de l'Université fait appel aux services de l'ombudsman; ce pourcentage est plus élevé pour les étudiants des cycles supérieurs (1,3 %) et pour les étudiants étrangers (1,2 %).
- La clientèle du Bureau est composée à 74 % d'étudiants; elle est également de sexe féminin à près de 55 %.
- Près de 12 % de la clientèle du Bureau de l'ombudsman est composée de membres des personnels dont plus de la moitié consulte au sujet de difficultés rencontrées par des étudiants de leur unité.
- 67 % des demandes portent sur des questions d'ordre académique ou financier cette année, comparativement à 66 % l'an dernier, compte tenu d'un maintien du nombre de demandes relatives aux questions académiques et d'une augmentation du nombre de celles relatives aux questions financières.
- Les questions académiques représentent le premier objet de demande pour les étudiants, particulièrement l'évaluation, les stages, l'admission, la probation et l'exclusion pour ceux de premier cycle, et l'encadrement et l'évaluation pour ceux des cycles supérieurs.
- 65 % des demandes sont traitées dans la semaine suivant leur réception dont près de 40 % dans les 24 heures, pour 15 % d'entre elles la durée de traitement est de plus d'un mois.
- Les sept recommandations formelles de ce rapport portent sur la notation littérale, l'admission au premier cycle des étudiants avec des diplômes étrangers, les demandes de révision de l'évaluation de dossiers d'admission au premier cycle, l'admission aux cycles supérieurs, l'accès au Bureau de l'ombudsman des personnes sujets de recherche et les limites de l'obligation de confidentialité de l'ombudsman en regard de la sécurité des personnes.
- Dans le contexte du Bilan des suivis donnés aux recommandations des quatre rapports annuels précédents, on constate que l'ombudsman a formulé 37 recommandations dont 86 % ont été suivies, partiellement suivies ou en voie de l'être.
- À l'automne 2002, le Conseil de l'Université a renouvelé, à la suite d'une consultation menée auprès de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, le mandat de l'actuelle titulaire du poste pour un deuxième terme de 5 ans, du 1^{er} juin 2003 au 31 mai 2008.

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	3
1. Ressources et fonctionnement du Bureau	3
2. Site Web et stratégie publicitaire	4
3. Rayonnement et développement professionnel	4
PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE	7
1. Méthodologie	7
2. Nombre de demandes	8
3. Provenance des demandes	9
3.1 Aperçu général	9
3.2 Clientèle étudiante	10
3.3 Demandes des membres du personnel	13
4. Objet des demandes	14
4.1 Aperçu général	14
4.2 Objet des demandes selon la clientèle	16
4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle	18
4.4 Objet des demandes reliées à la grève selon la clientèle	19
5. Traitement des demandes	20
5.1 Consultations	20
5.2 Plaintes recevables	23
5.2.1 Plaintes recevables fondées	24
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	26
5.3 Plaintes non recevables	27
6. Suites données aux plaintes recevables fondées	27
7. Durée de traitement des demandes	27
7.1 Aperçu général	28
7.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande	28
7.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement	29
8. Comparaison avec les quatre années précédentes	30
8.1 Nombre et provenance des demandes	30
8.2 Objet des demandes	32
8.3 Traitement des demandes	34
PARTIE III RECOMMANDATIONS	35
1. Les questions académiques	35
1.1 Notation littérale, table de concordance et note de passage	35
1.2 L'admission	37
1.2.1 L'admission des étudiants ayant fait des études à l'étranger	38
1.2.2 Les réponses aux demandes de révision de l'évaluation de leur dossier d'admission par les candidats	39
1.2.3 La procédure d'admission aux cycles supérieurs	40
2. Le mandat de l'ombudsman	41
2.1 Accès au Bureau de l'ombudsman des personnes sujets de recherche	41
2.2 Limites de l'obligation de confidentialité de l'ombudsman en regard de la sécurité des personnes	42
PARTIE IV BILAN DES RECOMMANDATIONS ET SUIVIS (1999-2003)	44
1. Aspects quantitatifs	44
2. Aspects qualitatifs	45
2.1 Les questions académiques	45
2.2 Les questions financières	48
2.3 Les droits et libertés de la personne	50
2.4 La propriété intellectuelle	52
2.5 Le règlement disciplinaire sur le plagiat	52
CONCLUSION	53
LISTE DES RECOMMANDATIONS	55
ANNEXES	57

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2002-2003	8
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2002-2003	8

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2002-2003	9
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2002-2003	9
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM., 2002-2003	10
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2002-2003	11
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2002-2003	11
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2002-2003	12
Tableau 7	Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2002-2003	13
Tableau 8	Objet des demandes, 2002-2003	14
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2002-2003	17
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2002-2003	17
Tableau 11-A	Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2002-2003	18
Tableau 11-B	Objet des demandes reliées à la grève selon la clientèle, 2002-2003	19
Tableau 12	Traitement des demandes, 2002-2003	20
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2002-2003	21
Tableau 14	Objet des consultations, 2002-2003	22
Tableau 15	Plaintes recevables, 2002-2003	24
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2002-2003	24
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2002-2003	25
Tableau 18	Durée de traitement, 2002-2003	28
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2002-2003	29
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2002-2003	30
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003	31
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003	33
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003	34
Tableau 24	Bilan des recommandations, 1999-2003	45

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	-	Description du poste de délégué(e) de l'ombudsman	57
Annexe 2	-	Formulaire de « demande d'assistance »	58
Annexe 3	-	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	60
Annexe 4	-	Rapport sur les suites aux recommandations, 1999-2003	64

ENTRE CONTINUITÉ ET CHANGEMENT

INTRODUCTION

« Il y a dans la vie une continuité inévitable ou inexorable. Une continuité évolutive, traversée de profondes mutations.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, de faire enquête lorsqu'elle le juge nécessaire, d'évaluer le bien-fondé de la demande et de transmettre aux autorités compétentes ses recommandations, s'il y a lieu. Elle 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 de l'Université.

L'ombudsman est donc un agent de changement dont le travail s'inscrit dans la continuité évolutive de l'Institution. Cette invitation au changement se fait dans le traitement quotidien des dossiers et dans le cadre du rapport annuel où l'ombudsman est appelée à formuler des recommandations d'une portée plus large.

Le rapport annuel 2002-2003 de l'ombudsman couvre la période du 1^{er} juin 2002 au 31 mai 2003, soit la dernière année du premier 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 quatre années précédentes. La troisième partie présente les recommandations de l'ombudsman. Enfin, dans la dernière partie, un retour sur les suivis donnés par l'Université aux recommandations des rapports annuels des quatre dernières années met en valeur les réalisations et précise ce qu'il reste à accomplir.

¹ Anne-Marie Dieu, Extrait de *Maintenant et toujours*

Dans le document intitulé *L'Université de Montréal, un projet d'avenir*², le recteur note une volonté profonde de changement et d'action dans l'ensemble de la communauté universitaire et au sein de ses groupes constitutifs. L'existence d'un Bureau d'ombudsman crédible est certes une expression de cette volonté. Le présent rapport annuel en est l'illustration.

² L'université de Montréal - un projet d'avenir, 1998.

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 2002-2003 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. Elle a également participé à quelques activités internes et externes de rayonnement et de développement professionnel. Les paragraphes qui suivent, font état de ces activités.

1- Ressources et fonctionnement du Bureau

Au cours de l'année 2002-2003, l'ombudsman a participé au processus relatif au renouvellement de son mandat. Le Comité de consultation en vue du renouvellement du mandat de l'ombudsman a recommandé, outre le renouvellement du mandat de l'actuelle titulaire, que des ressources supplémentaires soient consenties au Bureau de l'ombudsman compte tenu de la charge de travail. Le Comité du budget a accédé à cette demande.

Ainsi, un poste de délégué(e) de l'ombudsman dont on retrouve la description en annexe³ a été affiché à l'interne de l'Université à l'automne 2003. Ce n'est cependant qu'à la suite de l'affichage externe qu'une professionnelle a été embauchée. Madame Pascale Descary s'est jointe à l'équipe du Bureau de l'ombudsman le 1^{er} avril 2004. Madame Descary est détentrice d'un baccalauréat en psychoéducation et d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal. Son expérience professionnelle comporte deux volets : une pratique de plus de 15 ans en psychoéducation au Centre Dollard-Cormier et une pratique de plus de 10 ans en droit à titre de médiatrice familiale et de syndic adjointe à l'Ordre des conseillers d'orientation et des psychoéducateurs du Québec. Avec un personnel accru aux habiletés diversifiées, le Bureau de l'ombudsman compte ainsi améliorer le service qu'il offre à la communauté universitaire.

De plus, au cours de l'année 2002-2003 et pour la première fois depuis la mise en place du Bureau en 1988, le Bureau de l'ombudsman de concert avec le Bureau d'études et de développement de la Faculté de l'éducation permanente, a effectué une consultation auprès de tous les usagers du Bureau de l'année précédente pour connaître leur perception en regard de la qualité des services rendus par le Bureau de l'ombudsman. Le rapport annuel 2001-2002 du Bureau a fait état des résultats de cette enquête menée auprès de la clientèle ayant fréquenté le Bureau en 2001-2002, mais réalisée par ailleurs au cours de l'année 2002-2003.

³ La description de tâches pour la fonction de délégué(e) de l'ombudsman est reproduite à l'annexe 1, p. 57

Plus d'un mois à temps complet de chacun des trois membres du personnel du Bureau a été investi dans cette opération extrêmement enrichissante mais lourde dans le cadre d'un quotidien déjà surchargé. Une réflexion sur la fréquence de l'opération a été menée par la suite de concert avec le comité de consultation. On a conclu que l'expérience devait être répétée au moins une fois par mandat et plus souvent si nécessaire.

À la fin de mai 2003, Madame Monique Pitrel, secrétaire de direction au Bureau de l'ombudsman depuis sa création en 1988, a pris sa retraite. Nous la remercions pour la qualité de son travail et son accueil chaleureux de la clientèle qui reflétait bien son intérêt pour les gens.

Notons enfin qu'un réaménagement des espaces du Bureau s'est fait au cours de l'été 2002 et que le nouveau logiciel pour entrer et traiter l'ensemble des données du Bureau a été mis en opération au 1^{er} juin 2002.

2- Site Web et stratégie publicitaire

Cette année encore, des annonces publicitaires reprenant l'image graphique et les coordonnées du Bureau se retrouvent dans les agendas des deux associations étudiantes, FAECUM et AGEEFEP, ainsi que dans le Fureteur, le guide des ressources du campus préparé par les Services aux étudiants. Des dépliants, des signets et des affiches du Bureau sont déposés dans les locaux des différentes associations étudiantes et à différents endroits stratégiques sur le campus. Mis en place au printemps 2001, le site Web du Bureau est toujours situé à l'adresse suivante : <http://www.ombuds.umontreal.ca>. Outre les Rapports annuels du Bureau et les suivis donnés par l'administration de l'Université aux recommandations de l'ombudsman, l'enquête menée auprès de la clientèle 2001-2002 du Bureau y est disponible, incluant le *verbatim* des commentaires recueillis.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

L'ombudsman a été consultée relativement au projet de Politique contre le harcèlement élargissant le mandat du BIMHS (Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel) à tous les motifs et toutes les formes de harcèlement. La Politique adoptée en septembre 2003 par le Conseil de l'Université prend en compte certaines suggestions faites par le Bureau de l'ombudsman.

À l'initiative du BIMHS, une pièce de théâtre a été conçue sous la direction du Service des activités culturelles pour illustrer différentes situations de la vie des étudiants et les ressources disponibles sur le campus pour aider à y faire face. L'ombudsman a participé à ce projet, le recours à l'ombudsman faisant partie du scénario final retenu.

L'ombudsman a rencontré le Président et le Comité des règlements de l'Assemblée universitaire qui a étudié et préparé une proposition donnant suite aux recommandations de l'ombudsman⁴ touchant le *Règlement disciplinaire sur la fraude et le plagiat concernant les étudiants*. Également pour discuter des suites données à ses recommandations en matière d'enseignement supérieur, l'ombudsman a rencontré le Comité de régie de la Faculté des études supérieures.

Tel que suggéré dans le cadre de la procédure de renouvellement du mandat de l'actuelle titulaire du poste d'ombudsman, une rencontre entre le Responsable des plaintes et de l'information de l'AGEEFEP, la Conseillère en règlements de la FAECUM, l'ombudsman et la technicienne en administration de son Bureau, a été organisée pour échanger sur la clientèle, les types de dossier, les modes de règlement des demandes, l'évolution perçue, etc. Un représentant de l'exécutif de chacune des deux associations s'est joint à l'heure du lunch pour un échange plus global. La question de la publicité faite par le Bureau de l'ombudsman pour faire connaître ses services a été abordée plus spécifiquement.

Enfin, l'ombudsman a fait une présentation sur son rôle lors des journées de formation pour les nouveaux gestionnaires académiques de l'Université et dans le cadre du Programme en gestion universitaire comparée à l'intention des étudiants de l'Université São Marcos São Paulo du Brésil⁵.

- activités externes

Au cours de l'année 2002-2003, l'ombudsman a assisté aux deux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec⁶ dont elle a été réélue présidente en 2003. Elle a également été réélue membre de l'exécutif de l'AOUCC⁷ pour un mandat de deux ans.

L'ombudsman a aussi participé à la première conférence du Forum canadien des ombudsmans⁸ et aux conférences annuelles du Caucus des ombudsmans des universités et collèges de Californie et de l'Association américaine⁹ des ombudsmans des universités et collèges.

⁴ À la recherche d'un nouvel équilibre, Rapport annuel de l'ombudsman 2000-2001, pp.46-47.

⁵ Activité organisée en collaboration avec la Direction des relations internationales de l'Université de Montréal, York International et le Collège universitaire Glendon.

⁶ A.O.U.Q. : Association des ombudsmans des universités du Québec.

⁷ AOUC : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁸ FCO : cette association regroupe les ombudsmans de toutes provenances du Canada.

⁹ U.C.O.A. : University and College Ombuds Association.

L'ombudsman a parfait sa formation en médiation : ateliers sur les styles de communication en médiation et leur application¹⁰, formation de deux jours en médiation transformationnelle¹¹.

Au cours 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 sa nouvelle collègue de l'École Polytechnique.

Il faut souligner que l'ombudsmanship universitaire, phénomène plutôt nord-américain à l'origine, s'est étendu par la suite à l'Australie et à la Nouvelle-Zélande, et commence maintenant à se développer en Europe, notamment pour assurer la compétitivité des institutions européennes sur le marché international. En février 2003, la conférence de fondation du *European Network of Ombudsmen in Higher Education* (ENOHE)¹² a eu lieu à Amsterdam. L'Université d'Amsterdam compte un ombudsman depuis 1998; l'Espagne, un *defensor de los estudiantes* depuis 2001; l'Autriche, un *studierendenanwaltschaft* depuis 1997. L'expertise développée au sein des diverses associations canadiennes et américaines est fort utile au nouveau regroupement.

Ces différentes activités de réseautage permettent à l'ombudsman et à son personnel de se ressourcer, de mettre à jour leurs connaissances, de raffiner leurs 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.

¹⁰ Offerts par le Service de formation permanente du Barreau du Québec.

¹¹ Offerte par le Institute for the Study of Conflict Transformation, affilié à la Hofstra University School of Law.

¹² Voir l'adresse internet suivante : http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm

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, nous décrivons et analysons 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, certaines statistiques de l'année 2002-2003 sont comparées à celles des quatre 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 »¹³ 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.

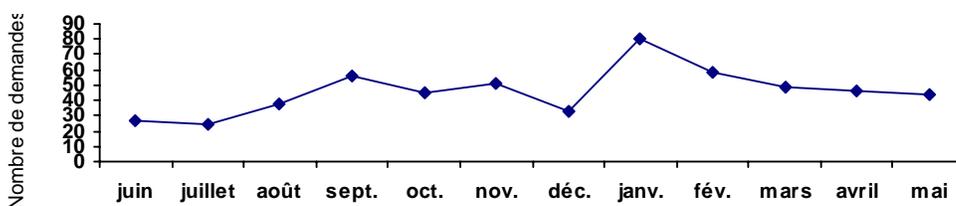
Les objets de demande utilisés pour classer les dossiers sont les mêmes que ceux des rapports annuels précédents, permettant ainsi des comparaisons. Ils ont été choisis en fonction de plusieurs critères, notamment les différentes étapes du cheminement académique étudiant, le nombre de demandes reçues sur une question, ou l'importance institutionnelle de celle-ci. Un effort y est fait pour distinguer le type de clients de l'objet de sa demande. Si les objets de demande sont identiques d'une année à l'autre, les sous-thèmes 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, parce qu'une problématique va au-delà des catégories existantes. Cette année par exemple, un décompte a été fait, à travers toutes les catégories d'objet de demandes, des dossiers où la grève des employés de soutien, du 28 février au 20 mai 2003, semble avoir eu une incidence.

¹³ Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 2, p.58.

2- Nombre de demandes

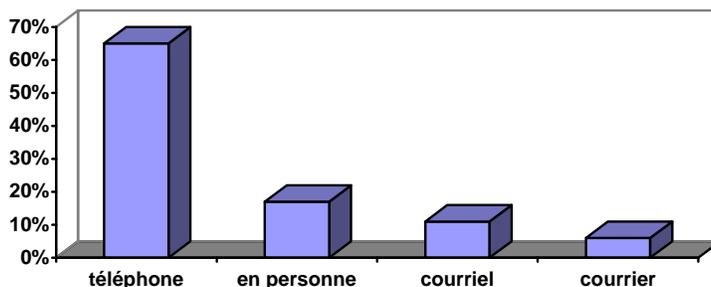
Au cours de l'année 2002-2003, 551 personnes ont fait appel à l'ombudsman, dont neuf à titre de représentante d'une association. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année. On y observe que le Bureau de l'ombudsman reçoit en moyenne 46 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances d'été et de Noël (juin, juillet et décembre), un sommet lors de la rentrée de janvier (80), et un achalandage plus important durant les trimestres d'automne et d'hiver.

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2002-2003



Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman : 64 % d'entre elles choisissent le téléphone, 18 % viennent en personne, 12 % utilisent le courriel électronique et 6 % le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, 19 % des dossiers ont été clos en 2002-2003 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2002-2003



3- Provenance des demandes

Nous présentons d'abord ici un aperçu général des différents types de clientèle 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 2002-2003. Des 551 demandes reçues, 371 provenaient d'étudiants inscrits, 36 d'anciens étudiants, 67 des personnels enseignant, administratif ou de soutien et 33 de candidats à l'admission.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2002-2003

	N	%
Étudiants	371	67,3
Ex-étudiants	36	6,5
Sous-total étudiants	407	73,9
Candidats à l'admission	33	6,0
Associations étudiantes	9	1,6
Personnel (enseignant, administratif ou de soutien)	67	12,2
Usagers de service(s)	5	0,9
Autres	30	5,4
Total	551	100,0

En 2002-2003, 299 femmes, 243 hommes et 9 groupes ont fait appel à l'ombudsman (tableau 2). On peut donc observer que la clientèle se compose globalement de près de 75 % d'étudiants (tableau 1) et de près de 55 % de femmes (tableau 2).

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2002-2003

	N	%
Femmes	299	54,3
Hommes	243	44,1
Groupes	9	1,6
Total	551	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 407 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 371 sont inscrits au moment où ils ont fait leur demande (263 au premier cycle, 107 aux cycles supérieurs et 1 de cycle inconnu), 36 sont d'anciens étudiants (18 au premier cycle, 18 aux cycles supérieurs).

Pour établir des comparaisons entre la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman et celle de l'Université, nous avons retenu le nombre des inscrits, soit 371. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 407 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les anciens étudiants des inscrits.

À l'automne 2002, l'Université de Montréal comptait 39 051 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 1 % de l'ensemble de la clientèle de l'Université.

Des 371 demandes déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de la même année par des étudiants inscrits, 71 % provenaient d'étudiants de premier cycle et 29 % d'étudiants des cycles supérieurs¹⁴. La proportion des demandes provenant des étudiants de premier cycle par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits au premier cycle est de 0,9 % alors que la proportion des demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits aux cycles supérieurs est de 1,3 %. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 2002-2003

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	263	70,9	30 508	78,1	0,9
Grades supérieurs	107	28,8	8 543	21,9	1,3
Inconnus	1	0,3	-	-	-
Total	371	100,0	39 051	100,0	1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2002

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans toutes les facultés¹⁵ de l'Université sauf une et ce, dans des proportions généralement assez semblables à la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. Le tableau 4 fait état de comparaisons par faculté de la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman à la clientèle étudiante de l'Université.

¹⁴ Il y a 1 % des étudiants dont on ne connaît pas le cycle.

¹⁵ 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, 2002-2003

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	1,9	3,3
Arts et sciences	42,6	39,9
Droit	4,0	3,2
Éducation permanente	11,1	19,2
Études supérieures	2,7	1,3
Kinésiologie	0,5	1,1
Médecine	11,1	10,7
Médecine dentaire	0,3	1,0
Médecine vétérinaire	1,9	1,3
Musique	2,4	1,7
Optométrie	-	0,5
Pharmacie	2,2	3,1
Sciences de l'éducation	11,9	7,5
Sciences infirmières	6,5	4,7
Théologie	0,5	1,4
Inconnus	0,5	-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	371	39051

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2002

La représentativité au Bureau de l'ombudsman est moins importante dans le cas de la Faculté de l'éducation permanente et plus importante notamment dans le cas des Facultés des sciences infirmières, des sciences de l'éducation et des études supérieures. Soulignons par ailleurs 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 unités 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, 2002-2003

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	214	57,7	26 131	66,9	0,8
Hommes	150	40,4	12 920	33,1	1,2
Groupes	7	1,8			
Total	371	100,0	39 051	100,0	1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2002

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 l'ensemble des 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 1,2 % des étudiants étrangers, incluant les étudiants ayant un permis de séjour (étudiants internationaux) et les étudiants résidents permanents, ont fait appel à l'ombudsman par rapport à 0,9 % des autres étudiants inscrits.

Tableau 6
Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2002-2003

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	44	57,1	3 550	56,0	1,2
Permis de séjour	33	42,9	2 784	44,0	1,2
Sous-total étud. étrangers insc.	77	100,0	6 334	100,0	1,2
Autres étudiants inscrits	294		32 717		0,9
Total	371		39 051		1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2002

Les étudiants étrangers représentent près de 16 % de la clientèle de l'Université (6 334 sur 39 051). 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 (77 sur 371).

De plus, en croisant ces chiffres avec ceux relatifs à la proportion d'étudiants des cycles supérieurs de l'Université qui font appel à l'ombudsman, on note que près du quart des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (26 sur 107).

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 du personnel

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 12,2 % de l'ensemble des demandes reçues en 2002-2003. Parmi les 67 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, 42 (63 %) 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 25 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 18 font partie du personnel non enseignant, 5 sont professeurs, et 2 sont chargés de cours ; en outre, 60 % 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, elles ne comptent que pour 50 % des demandes (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle Membres du personnel selon le sexe, 2002-2003

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	15	60,0	19	50,0	2	50,0	36	53,7
Hommes	10	40,0	19	50,0	2	50,0	31	46,3
Total	25	100,0	38	100,0	4	100,0	67	100,0

En 2002-2003, l'Université comptait 1 700 professeurs, 353 chargés de cours¹⁶, 2 371 employés réguliers, 319 surnuméraires, et 737 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹⁷. 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 2002-2003, 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.

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 conventions¹⁸.

¹⁶ Données extraites du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2002-2003 », produit par le Bureau de la recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹⁷ Donnée extraite de « Personnel non enseignant: Évolution des effectifs - 1998-1999 à 2002-2003 », étude produite par le Bureau de la recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble.

¹⁸ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 5 alinéas b et c, voir annexe 3, p.60.

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. Suivent deux présentations particulières; l'une sur les objets des demandes reliées à des questions de stage et l'autre sur les objets des demandes reliées à la grève des employés de soutien de l'Université.

4.1 Aperçu général

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

Tableau 8
Objet des demandes, 2002-2003

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	260	47,2
Questions financières	111	20,1
Droits et libertés de la personne	36	6,5
Application des règlements disciplinaires	34	6,2
Problèmes divers	30	5,4
Relations avec les services	26	4,7
Relations interpersonnelles	18	3,3
Accueil	16	2,9
Relations de travail	14	2,5
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	6	1,1
Total	551	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	71	27,3
Admission	62	23,8
Encadrement	42	16,2
Probation, exclusion	25	9,6
Reconnaissance de crédits	18	6,9
Choix de cours	17	6,5
Stage	13	5,0
Modification de programme	8	3,1
Suspension, durée, diplomation	2	0,8
Autres	2	0,8
Total	260	100,0
Questions financières		
Prêts et bourses (aide financière aux études)	40	36,0
Assurance médicale et dentaire FAECUM	17	15,3
Frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation	14	12,6
Droits de scolarité	11	9,9
Abandon sans frais et annulation	10	9,0
Autres bourses	9	8,1
Frais d'associations étudiantes	7	6,3
Droits de scolarité pour les Can. non résidents du Qué.	3	2,7
Total	111	100,0

Parmi les **questions académiques**, on dénombre 71 demandes relatives à l'évaluation. C'est l'objet pour lequel les demandes sont les plus nombreuses : elles portent sur les processus de révision et de révision exceptionnelle, l'examen différé, les copies d'examen ou de travail perdues après leur remise au professeur, le changement dans la date prévue pour un examen, les délibérations du jury, les délais de correction des mémoires et thèses, l'échec aux examens ou à la reprise, la moyenne de groupe, la modification de l'évaluation prévue au plan de cours et l'application du système de notation littérale.

En 2002-2003, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 demandes concernant l'admission au premier cycle et aux cycles supérieurs. Ce sont surtout des refus basés sur le contingentement et l'insuffisance du dossier académique, le calcul de la cote de rendement, l'échec au test de français, les conditions d'admission, ainsi que des questions de réadmission et de délai. En matière d'encadrement, on dénombre 42 demandes dont la plupart sont relatives à des conflits entre professeurs et étudiants et à la qualité de l'enseignement. En matière de probation et d'exclusion, on compte 25 dossiers dont les trois-quarts ont trait à l'exclusion du programme à la suite d'un échec aux exigences linguistiques, aux conditions de probation, ou à la suite d'un deuxième échec à un cours obligatoire. Les 18 dossiers relatifs à la reconnaissance de crédits portent sur des refus et sur le processus de décision afférent. Les dossiers relatifs au choix de cours (17) portent en grande partie sur divers problèmes liés à l'inscription d'étudiants de premier cycle.

Parmi les **questions financières** (111), 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. Les frais d'intérêts et de pénalités dans le cas de retard dans le paiement des droits de scolarité, ainsi que les différents frais de gestion, de diplomation et d'associations étudiantes représentent, regroupés, 19 % des demandes relatives aux questions financières. En matière de droits de scolarité, les dossiers traitent surtout de l'abolition du dépôt, de l'augmentation des frais administratifs et de la différence de droits de scolarité exigés des Canadiens non résidents du Québec. Il y a eu plusieurs demandes d'abandon sans frais et d'annulation des droits de scolarité ainsi que d'annulation d'inscription à cause du non paiement des droits de scolarité de la session précédente. Les demandes relatives aux autres bourses concernent les bourses reliées à l'excellence du dossier scolaire : information, cumul, etc.

En matière de **droits et libertés de la personne** (36), 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 en raison de son handicap, de son origine ethnique ou de sa religion et sur la protection des renseignements personnels notamment en matière d'affichage de notes.

En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires** (34), 70 % des dossiers portent 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*. Les demandes regroupées sous le thème **problèmes divers** (30) sont des consultations pour la plupart concernant la légalité de la grève des employés de soutien et les conséquences de cette grève sur le cheminement académique. Du côté des **relations avec les services** (26), les questions touchent divers services dont les Services aux étudiants, les bibliothèques, le stationnement, la Sûreté, le service d'entretien et les cliniques universitaires. En matière de **relations interpersonnelles** (18), les dossiers portent sur des conflits entre des membres de la communauté universitaire : patron et employé, employé et étudiant, professeur et étudiant, etc. Les dossiers en matière d'**accueil** (16) portent sur la gestion des boîtes vocales, sur la qualité de l'information et de l'accueil. Côté **relations de travail et avantages sociaux** (14), plus de la moitié des questions portent sur l'embauche. En ce qui a trait à la **probité et à la propriété intellectuelles** (6), on soulève davantage des questions de propriété intellectuelle.

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 interpersonnelles et de relations de travail qui préoccupent les employés demandant l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes. En matière académique, les étudiants de premier cycle consultent d'abord pour des questions d'évaluation, viennent ensuite celles relatives à l'admission et au thème probation-exclusion. Aux cycles supérieurs, ce sont en premier lieu les questions d'encadrement, suivies des questions d'évaluation qui préoccupent les étudiants. Les questions financières comptent pour 31 % (39 sur 125) des demandes des étudiants des cycles supérieurs et seulement pour 23 % (66 sur 282) des demandes des étudiants 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. On note aussi que les demandes relatives aux règlements disciplinaires représentent 13 % de l'ensemble des demandes des étudiants étrangers; cette proportion n'est que de 4 % en ce qui concerne l'ensemble des autres étudiants inscrits.

Tableau 9
Objet des demandes selon la clientèle, 2002-2003

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les questions \$)	145	60	-	55	260	47,2
Évaluation	44	16	-	11	71	12,9
Admission	21	9	-	32	62	11,3
Probation, exclusion	21	2	-	2	25	4,5
Encadrement	15	23	-	4	42	7,6
Reconnaissance de crédits	14	3	-	1	18	3,3
Choix de cours	11	5	-	1	17	3,1
Autres	19	2	-	4	25	4,5
Questions financières	66	39	-	6	111	20,1
Prêts et bourses (aide financière aux études)	27	11	-	2	40	7,3
Abandon sans frais et annulation	9	1	-	-	10	1,8
Frais d'int. et pén., de gestion et de dipl.	8	5	-	1	14	2,5
Assurance médicale et dentaire FAECUM	7	10	-	-	17	3,1
Droits de scolarité	6	4	-	1	11	2,0
Autres bourses	4	5	-	-	9	1,6
Frais d'associations étudiantes	3	2	-	2	7	1,3
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	2	1	-	-	3	0,5
Applic. régl. disciplinaires	19	4	2	9	34	6,2
Droits et libertés de la personne	17	3	4	12	36	6,5
Problèmes divers	14	5	2	9	30	5,4
Relations avec les services	11	5	4	6	26	4,7
Accueil	5	4	1	6	16	2,9
Relations interpersonnelles	5	3	7	3	18	3,3
Probité intellectuelle et propriété intellec.	-	2	3	1	6	1,1
Relations de travail	-	-	7	7	14	2,5
Total	282	125	30	114	551	100,0

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2002-2003

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	154	52,4	31	40,3
Évaluation	47	16,0	10	13,0
Encadrement	28	9,5	5	6,5
Admission	20	6,8	6	7,8
Probation, exclusion	17	5,8	5	6,5
Choix de cours	13	4,4	2	2,6
Reconnaissance de crédits	10	3,4	1	1,3
Autres	19	6,5	2	2,6
Questions financières	68	23,1	26	33,8
Prêts et bourses	28	9,5	10	13,0
Assurance médicale et dentaire FAECUM	16	5,4	1	1,3
Droits de scolarité	6	2,0	2	2,6
Autres bourses	5	1,7	4	5,2
Abandon sans frais et annulation	3	1,0	2	2,6
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	3	1,0	-	-
Autres	7	2,4	7	9,1
Droits et libertés de la personne	19	6,5	1	1,3
Relations avec les services	11	3,7	4	5,2
Problèmes divers	14	4,8	3	3,9
Appl. des régl. disciplinaires (plagiat et comp.)	12	4,1	10	13,0
Accueil	8	2,7	1	1,3
Relations interpersonnelles	7	2,4	1	1,3
Probité intellectuelle et propriété intellect.	1	0,3	-	-
Relations de travail	-	-	-	-
Total	294	100,0	77	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 2000-2001, avait mis en lumière une situation différente. Depuis, on vérifie pour tous les dossiers lors de l'entrée des données si la demande traite de stage de manière incidente ou secondaire. 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 16 autres dossiers de différentes catégories, ce qui totalise 28 dossiers reliés aux stages. Le tableau 11-A illustre cette situation. On note que ce sont majoritairement (75 % ou 21 sur 28) des étudiants de premier cycle qui ont eu recours à l'ombudsman en ce qui a trait aux questions de stage.

Plusieurs dossiers concernent un refus du lieu de stage suggéré par l'étudiant. En effet, toutes les unités, à notre connaissance, refusent à l'étudiant la possibilité de choisir son lieu de stage. L'étudiant peut généralement indiquer des préférences mais il n'a aucune garantie à l'effet qu'elles seront retenues.

D'autres dossiers touchaient l'évaluation du stage : révision et révision exceptionnelle en regard d'un échec. Des problèmes de relations interpersonnelles dans le milieu de stage, notamment entre le superviseur et l'étudiant, sont aussi à l'origine de nombreuses difficultés.

Tableau 11-A
Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2002-2003

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud.	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	21	2	1	1	25	89,3
Stage	10	1	1	-	12	42,9
Évaluation	7	-	-	-	7	25,0
Probation, exclusion	2	-	-	-	2	7,1
Encadrement	1	1	-	-	2	7,1
Modification de programme	1	-	-	-	1	3,6
Admission	-	-	-	1	1	3,6
Finances	-	2	-	-	2	7,1
Relations interpersonnelles	-	1	-	-	1	3,6
Total	21	5	1	1	28	100,0

4.4 Objet des demandes reliées à la grève

Compte tenu de l'occurrence d'une grève des employés de soutien à l'Université de Montréal du 29 février 2003 au 20 mai 2003, nous avons cru bon identifier les dossiers où celle-ci semblait avoir eu une incidence. Nous retrouvons au tableau 11-B les différents objets de demandes et clientèles touchés. On note que ce sont majoritairement (65 % ou 15 sur 23) des étudiants de premier cycle qui ont eu recours à l'ombudsman en ce qui a trait aux effets de la grève. L'objet des demandes est fort diversifié : prêts et bourses, admission, choix de cours, relations avec les services, accueil, etc.

À titre d'exemples, mentionnons des accès selon un horaire restreint à des services de l'Université, des délais dans les réponses aux demandes d'admission et dans le traitement des dossiers académiques, ces derniers occasionnant des retards dans la remise de l'aide financière à des étudiants. Nous avons aussi reçu des étudiants avec un double statut d'étudiant et d'employé qui avaient perdu momentanément, au début de la grève, leur accès au courrier électronique et au Guichet étudiant et qui ne savaient pas à qui s'adresser pour faire corriger la situation. L'intervention de l'ombudsman dans ces derniers cas a consisté à identifier la personne qui pouvait effectivement les aider.

Mentionnons que ces dossiers se sont pour la plupart réglés rapidement avec la collaboration des personnes en charge.

Tableau 11-B
Objet des demandes reliées à la grève selon la clientèle, 2002-2003

	1er cycle	Grades supér.	Pers. (étud.) (pers.)	Autres	Total N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	3	-	1	2	6	26,1
Admission	-	-	1	2	3	13,0
Choix de cours	2	-	-	-	2	8,7
Évaluation	1	-	-	-	1	4,3
Finances	4	1	-	1	6	26,1
Prêts et bourses	3	-	-	-	3	13,0
Frais de scolarité	-	1	-	-	1	4,3
Divers	1	-	-	1	2	8,7
Relations avec les services	2	1	-	-	3	13,0
Accueil	1	-	-	-	1	4,3
Relations de travail	-	-	1	-	1	4,3
Problèmes divers	5	1	-	-	6	26,1
Total	15	3	2	3	23	100,0

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, 2002-2003

	N	%
Consultations	416	75,5
Plaintes recevables		
fondées	118	21,4
non fondées	11	2,0
Sous-total	129	23,4
Plaintes non recevables	6	1,1
Total	551	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 obtenir 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 75,5 % 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 ceux-ci 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. Les consultations provenant des étudiants de premier cycle comptent pour 71,9 % de l'ensemble de leurs demandes, alors que les consultations d'étudiants des cycles supérieurs représentent 76,8 % de l'ensemble de leurs demandes.

On observe que la presque totalité (92,5 %) 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 conseil 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).

Tableau 13
Consultations selon la clientèle, 2002-2003

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	202	96	40	22	62	7	49	416
Total des demandes (N)	281	125	42	25	67	9	69	551
Pourcentage (%) des consultations sur le total	71,9	76,8	95,2	88,0	92,5	77,8	71,0	75,5

- **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 77,7 % du total des demandes en matière académique alors qu'elles n'en représentent que 64,9 % 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 de stage, de modification de programme et de choix de cours que les consultations sont les plus nombreuses. 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 et de droits et libertés de la personne. Il s'agit là de domaines où l'ombudsman joue davantage un rôle conseil.

Tableau 14
Objet des consultations, 2002-2003

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	202	77,7	58	22,3	260	100,0
Évaluation	55	77,5	16	22,5	71	100,0
Admission	49	79,0	13	21,0	62	100,0
Encadrement	33	78,6	9	21,4	42	100,0
Probation, exclusion	18	72,0	7	28,0	25	100,0
Choix de cours	15	88,2	2	11,8	17	100,0
Stage	13	100,0	-	-	13	100,0
Modification de programme	8	100,0	-	-	8	100,0
Reconnaissance de crédits	7	38,9	11	61,1	18	100,0
Autres	4	100,0	-	-	4	100,0
Questions financières	72	64,9	39	35,1	111	100,0
Droits et libertés de la personne	31	86,1	5	13,9	36	100,0
Relations de travail	10	71,4	4	28,6	14	100,0
Appl. règl. disciplinaires	25	73,5	9	26,5	34	100,0
Relations avec les services	20	76,9	6	23,1	26	100,0
Problèmes divers	24	80,0	6	20,0	30	100,0
Probité intel. et propriété intel.	6	100,0	-	-	6	100,0
Relations interpersonnelles	15	83,3	3	16,7	18	100,0
Accueil	11	68,8	5	31,3	16	100,0
Total	416	75,5	135	24,5	551	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 2002-2003 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, 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 2002-2003, 129 des 551 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 23,4 % 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, 107 des 129 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 82,9 % 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 (35,1 %) qu'en matière académique (22,3 %), et plus faible en matière de droits et libertés de la personne (13,9 %). 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'une erreur ou une injustice a été commise 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, 21,4 % (118 sur 551) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 91,5 % des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2002-2003

	N	%
Plaintes recevables fondées	118	91,5
Plaintes recevables non fondées	11	8,5
Total	129	100,0

- provenance

Tant les plaintes recevables des étudiants de premier cycle que celles des étudiants des cycles supérieurs ont été jugées fondées à 92 %, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2002-2003

	1er cycle		Grades supér.		Autres		Total	
		%		%		%	N	%
Plaintes recevables fondées	73	92,4	26	92,9	19	86,4	118	91,5
Plaintes recevables non fondées	6	7,6	2	7,1	3	13,6	11	8,5
Total	79	100,0	28	100,0	22	100,0	129	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, 2002-2003

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	51	43,2
Admission	13	11,0
Évaluation	12	10,2
Reconnaissance de crédits	10	8,5
Encadrement	8	6,8
Probation, exclusion	7	5,9
Choix de cours	1	0,8
Questions financières	39	33,1
Prêts et bourses	22	18,6
Droits de scolarité	5	4,2
Abandon sans frais et annulation	3	2,5
Autres bourses	3	2,5
Frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation	2	1,7
Assurance médicale et dentaire FAECUM	1	0,8
Autres	3	2,5
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	9	7,6
Droits et libertés de la personne	5	4,2
Relations avec les services	5	4,2
Accueil	5	4,2
Relations interpersonnelles	3	2,5
Problèmes divers	1	0,8
Total	118	100,0

Le nombre de plaintes recevables fondées en matière académique (51) est plus élevé qu'en matière financière (39). Toutefois la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de plus de 35 % (39 sur 111), alors qu'en matière académique elle est de près de 20 % (51 sur 260).

Du côté de l'admission, les plaintes fondées sont relatives à des demandes d'admission au premier cycle et aux cycles supérieurs. Elles portent sur la révision de la décision d'admission, le test de français comme condition d'admission, des erreurs ou des imprécisions dans l'information communiquée au candidat, ainsi que sur la possibilité de faire corriger une erreur de l'étudiant dans la sélection du choix de programme ou dans le délai de production d'une pièce. Sur le plan de l'évaluation, sont à l'origine des plaintes fondées des refus de procéder à la révision exceptionnelle, ou de former un deuxième jury de doctorat, une date de soutenance tardive, des copies d'examen perdues et des changements dans la note de passage d'un cours. En ce qui a trait à la reconnaissance de crédits, les plaintes fondées concernent pour la plupart des décisions de refus d'accorder des équivalences, décisions qui ont été révisées favorablement à la suite de l'intervention de l'ombudsman, ou encore une information incomplète ou imprécise sur le processus. En ce qui concerne l'encadrement, les études de premier cycle et les études supérieures sont également représentées dans les dossiers de plaintes fondées; les demandes traitent de la qualité de l'encadrement ou de conflits entre professeur et étudiant. En matière d'exclusion, c'est en grande partie l'échec aux exigences linguistiques qui est à l'origine des plaintes fondées.

En matière de probation, c'est un message erroné dans le cumulatif de notes d'un étudiant en probation qui a été la cause d'une plainte fondée. En ce qui a trait aux choix de cours, c'est un refus de l'administration d'accéder à la demande de l'étudiant qui est à la source de la plainte fondée.

En matière de prêts et bourses, où le nombre de plaintes fondées est le plus élevé, ce sont généralement des délais d'inscription ou la perte d'un statut temps complet qui sont à l'origine de celles-ci. Les dossiers de plaintes fondées relatifs aux droits de scolarité concernent l'abolition, sans mesure transitoire, du dépôt obligatoire qui permettait aux étudiants d'étaler les paiements. En ce qui a trait aux annulations et abandons sans frais, ce sont des refus de procéder qui ont engendré des plaintes fondées.

En matière d'application de règlements disciplinaires, les plaintes fondées concernent l'application du *Règlement disciplinaire sur le plagiat* en ce qui a trait à l'identification des personnes et à l'ensemble du processus. En ce qui concerne les droits et libertés de la personne, on compte cinq plaintes fondées qui sont presque toutes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Du côté des relations avec les services, les plaintes fondées ont trait à la qualité du service et au non respect de la *Politique sur le tabac*. Les plaintes fondées relatives à l'accueil traitent de comportements impatients ou impolis de la part d'employés. Les plaintes fondées en matière de relations interpersonnelles portent sur des conflits entre employé et étudiant et entre patron et employés, conflits ayant nécessité une démarche de médiation de la part de l'ombudsman.

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, 11 des 129 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 8,5 % des plaintes recevables et 1,9 % 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'évaluation. En cette matière, il s'agit plutôt de demandes ayant trait au jugement de l'enseignant ou de l'unité quant à des aspects académiques et pédagogiques.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables ne comptent que pour 1,1 % de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Ce sont presque toutes des consultations à l'égard de situations survenues dans d'autres institutions.

6- Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 118 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, complément d'informations, lettre d'excuse, révision d'une décision, inscription ou réinscription à temps plein, remise du chèque d'aide financière aux études, remboursement de frais de scolarité, modification d'un état de compte, étude de la demande d'admission, offre d'admission ou de réadmission, octroi d'équivalence ou d'exemption, reprise d'un travail ou d'un examen, accueil d'une demande de révision exceptionnelle, correction du bulletin de notes, retrait des codes permanents dans l'affichage de notes, signature d'une entente, médiation dans un conflit patron et employé, etc.

7- Durée de traitement des demandes

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 65 % des demandes, le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, la plupart du temps (39,2 % des dossiers) dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Un peu plus de 15 % 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 de son fonctionnement. Les durées de traitement rapportées sont le reflet de ces caractéristiques.

Tableau 18
Durée de traitement, 2002-2003

Jours	N	%
1	216	39,2
2-7	142	25,8
8-14	55	10,0
15-30	52	9,4
31-60	48	8,7
61-90	14	2,5
91-180	17	3,1
+ 180	7	1,3
Total	551	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 : 71,2 % par rapport à 61,9 %. L'écart est moins grand après un mois : 89,2 % des dossiers financiers par rapport à 84,2 % des dossiers académiques sont fermés.

En matière académique, ce sont les dossiers relatifs au choix de cours qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs à la reconnaissance de crédits qui prennent le plus de temps alors qu'en matière financière, ce sont les dossiers relatifs aux frais d'intérêts et pénalités, de gestion et de diplomation qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs aux autres bourses qui prennent le plus de temps.

Parmi les autres objets de demande, ce sont les dossiers relatifs aux droits et libertés qui se ferment le plus rapidement, (80,6 % des dossiers sont fermés le jour même ou dans la semaine), et les dossiers de relations interpersonnelles qui prennent le plus de temps (seulement 38,9 % de ces dossiers sont fermés après une semaine).

Parmi les vingt-quatre dossiers qui ont eu un traitement de plus de trois mois, on compte notamment 6 dossiers d'évaluation et 6 dossiers relatifs à des questions financières.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2002-2003

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	161	61,9	58	22,3	30	11,5	11	4,2	260	47,2
Évaluation	47	66,2	13	18,3	5	7,0	6	8,5	71	12,9
Admission	38	61,3	15	24,2	7	11,3	2	3,2	62	11,3
Encadrement	22	52,4	10	23,8	8	19,0	2	4,8	42	7,6
Probation, excl.	18	72,0	3	12,0	3	12,0	1	4,0	25	4,5
Choix de cours	14	82,4	1	5,9	2	11,8	-	-	17	3,1
Recon. de crédits	6	33,3	10	55,6	2	11,1	-	-	18	3,3
Stage	7	53,8	4	30,8	2	15,4	-	-	13	2,4
Susp., durée, dipl.	2	100	-	-	-	-	-	-	2	0,4
Autres	7	70,0	2	20,0	1	10,0	-	-	10	1,8
Questions financières	79	71,2	20	18,0	6	5,4	6	5,4	111	20,1
Prêts et bourses	36	90,0	3	7,5	1	2,5	-	-	40	7,3
Assurance FAECUM	13	76,5	3	17,6	-	-	1	5,9	17	3,1
Fr. d'int,pén,gest,dipl	10	100	2	14,3	-	-	2	14,3	14	2,5
Droits de scolarité	7	63,6	3	27,3	1	9,1	-	-	11	2,0
Aba sans fr., annul.	7	70,0	-	-	2	20,0	1	10,0	10	1,8
Autres bourses	2	22,2	4	44,4	1	11,1	2	22,2	9	1,6
Fr. d'assoc. etud.	4	57,1	3	42,9	-	-	-	-	7	1,3
Droits sc Hors-Q	-	-	2	66,7	1	33,3	-	-	3	0,5
Droits et libertés	29	80,6	4	11,1	2	5,6	1	2,8	36	6,5
Problèmes divers	23	76,7	6	20,0	1	3,3	-	-	30	5,4
Applic. régl. disciplin.	18	52,9	7	20,6	8	23,5	1	2,9	34	6,2
Rela. avec services	16	61,5	5	19,2	4	15,4	1	3,8	26	4,7
Accueil	11	68,8	1	6,3	3	18,8	1	6,3	16	2,9
Relations de travail	10	71,4	1	7,1	1	7,1	2	14,3	14	2,5
Relations interspers.	7	38,9	5	27,8	5	27,8	1	5,6	18	3,3
Probité int, propriété int	4	66,7	-	-	2	33,3	-	-	6	1,1
Total	358	65,0	107	19,4	62	11,3	24	4,4	551	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 45,4 % des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte recevable cette proportion n'est que de 19,5 %. Après une semaine, 49,2 % des dossiers de plainte fondée sont fermés comparativement à 9,1 % des dossiers de plainte non fondée. Après deux semaines, 82,4 % des dossiers de consultation, 51,7 % des dossiers de plainte fondée et 27,3 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés.

On remarque également que 9,5 % des consultations et 33,8 % des plaintes recevables fondées exigent plus d'un mois, alors que dans le cas des plaintes non fondées, ce sont 54,6 % 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.

Tableau 20
Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2002-2003

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	189	45,4	23	19,5	-	-	4	66,7	216	39,2
2-7	104	25,0	35	29,7	1	9,1	2	33,3	142	25,8
8-14	50	12,0	3	2,5	2	18,2	-	-	55	10,0
15-30	33	7,9	17	14,4	2	18,2	-	-	52	9,4
31-60	25	6,0	20	16,9	3	27,3	-	-	48	8,7
61-90	3	0,7	11	9,3	-	-	-	-	14	2,5
91-180	11	2,6	4	3,4	2	18,2	-	-	17	3,1
+ 180	1	0,2	5	4,2	1	9,1	-	-	7	1,3
Total	416	100	118	100	11	100	6	100	551	100

8- Comparaison avec les quatre années précédentes

Nous avons établi certaines comparaisons avec les quatre 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 2002-2003 et éventuellement identifier des tendances dans les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman.

8.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour l'année 2002-2003, une augmentation des demandes de 9 %, soit un passage de 505 demandes l'an dernier, à 551 cette année. Cette augmentation survient après une hausse de 7 % en 2001-2002. Depuis 1998-1999, le nombre de demandes a crû de 25 %, soit un peu plus de 6 % en moyenne par année.

Tableau 21

Provenance des demandes selon la clientèle, 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Étud. 1er cycle	241	54,5	244	50,1	191	40,5	241	47,7	263	47,7
Étud. cycles sup.	107	24,2	100	20,5	103	21,8	101	20,0	107	19,4
Étud. cycle inc.	-	-	-	-	3	0,6	3	0,6	1	0,2
Ex-étudiants	15	3,4	40	8,2	47	10,0	34	6,7	36	6,5
Sous-total étud.	363	82,1	384	78,9	344	72,9	379	75,0	407	73,9
Cand. à l'adm.	16	3,6	20	4,1	22	4,7	23	4,6	33	6,0
Assoc. étud.	5	1,1	4	0,8	2	0,4	1	0,2	9	1,6
Pers. pour lui-même	24	5,4	42	8,6	34	7,2	30	5,9	25	4,5
Pers. pour d'autres	21	4,8	21	4,3	47	10,0	39	7,7	42	7,6
Sous-total pers.	45	10,2	63	12,9	81	17,2	69	13,7	67	12,2
Usagers de serv.	7	1,6	2	0,4	6	1,3	9	1,8	5	0,9
Autres	6	1,4	14	2,9	17	3,6	24	4,8	30	5,4
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0	505	100,0	551	100,0

La hausse de 9 % du nombre total des demandes cette année est essentiellement due à une augmentation par rapport à l'an dernier du nombre de demandes provenant des candidats à l'admission, des associations étudiantes, des étudiants et des demandes dans la catégorie Autres. On remarque un maintien des demandes provenant des personnels et une baisse de celles provenant des usagers de service.

Le téléphone demeure toujours le moyen privilégié par la clientèle pour entrer en contact avec le Bureau de l'ombudsman. Toutefois, son importance relative diminue au profit des rencontres en personne, du courriel et du courrier postal. De plus, on note que la proportion des dossiers qui se concluent par un écrit a augmenté de 16 % à 19 %. L'augmentation du nombre et de la proportion d'entrevues personnalisées et d'écrits a un impact important sur la charge de travail au Bureau de l'ombudsman.

La clientèle féminine du Bureau est encore majoritaire cette année, à l'image de la clientèle étudiante de l'Université. Il y a cependant une baisse dans la proportion. En effet, la clientèle féminine formule 54,3 % de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 59,4 % l'an dernier, en raison d'une augmentation de la représentativité des étudiants inscrits au Bureau de l'ombudsman par rapport au poids de la clientèle étudiante masculine de l'Université.

Les étudiants inscrits qui ont fréquenté le Bureau de l'ombudsman cette année représentent 1 % de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal, comparativement à 0,9 % l'an dernier à cause d'une hausse tant au niveau de la clientèle de premier cycle que de celle des cycles supérieurs. La proportion des étudiants étrangers connaît une légère baisse passant de 1,4 % à 1,2 %, à cause d'une diminution de la représentativité des résidents permanents. Les demandes proviennent encore d'étudiants inscrits dans chacune des unités de l'Institution à une exception près cette année, 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 cinq dernières années. La comparaison des données démontre peu de variations dans l'ordre d'importance de l'objet des demandes sauf en ce qui a trait à l'application des règlements disciplinaires cette année, malgré des écarts qui peuvent être importants dans leur poids relatif.

Cette année, les questions académiques et financières constituent 67,3 % (47,2 % + 20,1 %) des demandes comparativement à 65,9 % (51,1 % + 16,8 %) l'an dernier. Cette augmentation de 1,4 % est due à une augmentation des demandes relatives aux questions financières. Le pourcentage de demandes relatif aux questions académiques de 47,2 % de l'ensemble des demandes en 2002-2003 se situe près de la moyenne des quatre années précédentes (46,72 %). Si l'évaluation arrive toujours en tête de liste parmi les questions académiques, on note cette année une variation par rapport à l'année précédente au niveau de l'importance de certains autres objets de nature académique. L'admission retrouve en 2002-2003 la deuxième place qu'elle avait perdue en 2001-2002 mais qu'elle détenait en 1998-1999, 1999-2000 et en 2000-2001. Le pourcentage des dossiers relatifs à la reconnaissance des crédits de 3,3 % de l'ensemble des demandes en 2002-2003, un peu en augmentation par rapport à l'année précédente se situe également au-dessus de la moyenne des quatre années précédentes (2,95 %). Le pourcentage des dossiers relatifs à la probation et à l'exclusion de 4,5 % de l'ensemble des demandes en 2002-2003, bien qu'en décroissance par rapport à l'année précédente, se situe également au-dessus de la moyenne des quatre années précédentes (4,25 %).

Le pourcentage des demandes relatives aux questions financières de 20,1 % de l'ensemble des demandes en 2002-2003, bien qu'en augmentation cette année par rapport à l'année précédente, se situe un peu sous la moyenne des quatre années précédentes (23,62 %). L'ordre d'importance des différents objets s'est maintenu à l'intérieur des questions financières. Notons par ailleurs que le pourcentage des demandes relatives aux prêts et bourses atteint cette année un sommet inégalé auparavant.

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. Cette année, les questions d'admission et de probation et d'exclusion arrivent en deuxième lieu pour ces étudiants alors qu'auparavant c'était l'encadrement.

Tableau 22

Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Quest. acad. (sauf \$)	208	47,1	228	46,8	198	41,9	258	51,1	260	47,2
Évaluation	88	19,9	72	14,8	66	14,0	86	17,0	71	12,9
Encadrement	23	5,2	39	8,0	37	7,8	57	11,3	42	7,6
Probation, excl.	12	2,7	19	3,9	16	3,4	35	6,9	25	4,5
Admission	34	7,7	52	10,7	46	9,7	31	6,1	62	11,3
Recon. de crédits	9	2,0	25	5,1	9	1,9	14	2,8	18	3,3
Autres	42	9,5	21	4,3	24	5,1	35	6,9	42	7,6
Questions financ.	130	29,4	121	24,8	111	23,5	85	16,8	111	20,1
Prêts et bourses	11	2,5	22	4,5	24	5,1	21	4,2	40	7,3
Ass. méd. dent. FAECUM	55	12,4	19	3,9	17	3,6	13	2,6	17	3,1
Aba sans frais et annul.	17	3,8	16	3,3	19	4,0	10	2,0	10	1,8
Droits scol Can rés. h-Qué	6	1,4	22	4,5	12	2,5	8	1,6	3	0,5
Autres	41	9,3	42	8,6	39	8,3	33	6,5	41	7,4
Droits et libertés de la pers.	11	2,5	29	6,0	37	7,8	33	6,5	36	6,5
Relations de travail	23	5,2	23	4,7	28	5,9	28	5,5	14	2,5
Relations avec les services	16	3,6	14	2,9	19	4,0	28	5,5	26	4,7
Relations interpersonnelles	17	3,8	16	3,3	12	2,5	21	4,2	18	3,3
Problèmes divers	10	2,3	19	3,9	17	3,6	19	3,8	30	5,4
Appl. des règl. disciplinaires	11	2,5	17	3,5	25	5,3	12	2,4	34	6,2
Accueil	6	1,4	9	1,8	10	2,1	11	2,2	16	2,9
Probité et propriété intel.	10	2,3	11	2,3	15	3,2	10	2,0	6	1,1
Total	442	100,0	487	100,0	472	100,0	505	100,0	551	100,0

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 et de relations interpersonnelles.

Pour les étudiants des cycles supérieurs, au cours des cinq dernières années, la place relative occupée par les questions académiques et les questions financières présente deux tendances. En 2002-2003, en 2001-2002 et en 1999-2000, les questions académiques sont beaucoup plus importantes que les questions financières : 60 par rapport à 39 en 2002-2003, 51 contre 27 en 2001-2002, 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 23 cette année. C'est au niveau du premier cycle que les demandes relatives à l'encadrement ont diminué de moitié passant de 28 en 2001-2002 à 15 en 2002-2003. En regard des demandes relatives à l'admission, il y a eu une augmentation pour les deux clientèles étudiantes : leur nombre passe de 14 à 21 pour ceux de premier cycle et de 1 à 9 pour ceux des cycles supérieurs.

8.3 Traitement des demandes

Le tableau 23 compare certaines données des cinq dernières années relativement au traitement des demandes. Les consultations représentent 75,5 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année et les plaintes recevables, 23,4 %. Depuis 1998-1999, le pourcentage des consultations a augmenté de plus de 20 % tandis que celui des plaintes recevables a diminué d'autant. L'année 2002-2003, tout comme l'année 2001-2002 présente toutefois peu de variations par rapport à l'année précédente, les écarts étant surtout apparus au cours des deux premiers intervalles, de 1998-1999 à 1999-2000 et de 1999-2000 à 2000-2001.

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, à 81 % en 2001-2002, il est de 91,5 % en 2002-2003. Cette année représente donc un sommet par rapport aux années précédentes.

Les plaintes non recevables sont en décroissance depuis 1998-1999 passant de 3,4 % de l'ensemble des demandes en 1998-1999 à 1,1 % en 2002-2003. Il pourrait s'agir du reflet d'une meilleure compréhension du mandat de l'ombudsman par les membres de la communauté universitaire.

Tableau 23
Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	N	%	N	%	N	%	N	%	%	N
Consultations	235	53,2	304	62,4	331	70,1	368	72,9	416	75,5
Plaintes recev.										
fondées	151	34,2	110	22,6	84	17,8	102	20,2	118	21,4
non fondées	41	9,3	58	11,9	45	9,5	24	4,8	11	2,0
Sous-total	192	43,4	168	34,5	129	27,3	126	25,0	129	23,4
Plaintes non recev.	15	3,4	15	3,1	12	2,5	11	2,2	6	1,1
Total	442	100	487	100	472	100	505	100	551	100

PARTIE III - RECOMMANDATIONS

Le rôle premier de l'ombudsman est de traiter les demandes de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire. Elle a aussi pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante¹⁹. Cette troisième partie du rapport annuel consacrée aux recommandations est l'expression du volet systémique de la fonction d'ombudsman. On retrouve cette année des recommandations formulées en regard de l'évaluation, de l'admission et du mandat de l'ombudsman.

1- Les questions académiques

1.1 Notation littérale, table de concordance et note de passage

- problématique

En termes de nombre de demandes d'intervention reçues chaque année au Bureau de l'ombudsman, l'évaluation arrive en tête de liste. Plusieurs étudiants s'adressent à l'ombudsman pour contester leur échec à un cours avec des notes de 49,7 %, 48,9 % alors que la note de passage est fixée à 50 % ou avec des notes de 59,3 %, 58,6 % alors que la note de passage est de 60 %. Force est de constater que ces cas émanent d'unités pour lesquelles il existe officiellement une table de concordance entre la notation littérale et la notation en pourcentage.

Pour l'étudiant insatisfait de son évaluation, des mécanismes existent dans le *Règlement pédagogique cadre*²⁰. L'étudiant peut faire une vérification matérielle de ses résultats. S'il a des raisons sérieuses de croire qu'une erreur ou une injustice a été commise à son endroit dans l'évaluation, il peut demander une révision de cette évaluation; s'il estime par la suite que justice ne lui a pas été rendue lors de cette révision, il peut demander une révision exceptionnelle²¹. Le *Règlement pédagogique cadre* prévoit également que dans chaque unité, un jury d'évaluation examine le bulletin de notes préliminaire de chaque étudiant et arrête les résultats respectifs qui seront inscrits à son bulletin de notes officiel après comparaison des moyennes obtenues dans chaque cours et consultation des professeurs intéressés²². Un certain nombre de difficultés se règlent par le biais de ces mécanismes.

¹⁹ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, article 1, paragraphe 3. Le texte de ce règlement est reproduit à l'annexe 3, p.60.

²⁰ Des dispositions semblables existent dans le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures

²¹ Articles 8.8 et 8.9 du Règlement pédagogique cadre.

²² Article 8.6 du Règlement pédagogique cadre.

Toutefois, s'estime victime d'une injustice l'étudiant qui, après avoir épuisé les recours prévus au *Règlement pédagogique*, voit son échec maintenu alors qu'il est à plus ou moins 1 % de la note de passage. Ce sentiment sera d'autant plus fort si l'échec mène à l'exclusion de son programme d'études. Les méthodes d'évaluation sont-elles à ce point précises que l'on peut affirmer que 59,3 % est significativement différent de 60 % ?

Dans la mesure où l'échec à un cours est défini comme la non atteinte des objectifs du cours, une maîtrise insuffisante du contenu ou des lacunes importantes portant sur l'essentiel, ce type de questionnement disparaît. Ce devrait être le cas dans un système de notation littérale qui préconise une évaluation sur le plan qualitatif. Il est cependant plus difficile de porter un jugement qualitatif lorsque l'instrument d'évaluation utilisé est un questionnaire à choix multiples qui produit des résultats chiffrés.

L'ombudsman a également été confrontée à des situations où la note du cours varie en fonction de la façon dont l'addition des diverses composantes de l'évaluation est faite. Si l'addition des diverses composantes de l'évaluation se fait en pourcentage et que le résultat en pourcentage est transformé en lettres à la fin du processus, on obtient une note. Si chacune des composantes de l'évaluation est présentée en lettre et convertie non pas en pourcentage mais en points en fonction de l'échelle de 0,0 à 4,3 prévue au Règlement, on obtient un autre note. La situation est d'autant plus délicate si le choix de la méthode est déterminant sur la réussite ou l'échec du cours.

Prenons par exemple un cours où trois modalités d'évaluation sont prévues : un travail, un examen intra et un examen final, les deux premiers comptant pour 25 % chacun de la note finale et le dernier comptant pour 50 % de celle-ci. Dans l'hypothèse où l'étudiant obtient 60 % aux deux premiers et 30 % au final, le résultat final en pourcentage est de 45 % et constitue un échec selon toutes les tables de concordance officielles en existence à l'Université. Si ces trois notes sont d'abord converties en lettres, on obtient C pour les deux premières évaluations et F pour la troisième. Lorsque ces lettres sont ensuite converties en points en fonction de l'échelle de 0,0 à 4,3 du *Règlement pédagogique cadre*, on obtient 2 pour les deux premières évaluations et 0 pour la dernière. L'étudiant obtient alors, selon cette deuxième méthode, un résultat final de 1 qui est équivalent à D et constitue la note de passage pour un cours de premier cycle.

Dans la mesure où les informations sur la façon dont les calculs sont faits, sont claires et connues des étudiants, on ne rencontre généralement pas de difficulté à l'intérieur de l'unité. Des problèmes surviennent dans le cadre des programmes bidisciplinaires, lorsqu'un étudiant suit des cours dans une autre unité que son unité d'appartenance ou encore lorsque l'enseignant est un invité.

En outre, lorsque l'on essaie de trouver des informations sur l'administration d'un système de notation littérale, on ne trouve aucune disposition dans le cadre du *Recueil officiel*. Les Fiches interprétatives du *Règlement pédagogique cadre* sont silencieuses à ce sujet : aucun commentaire sur l'article 9.1 qui préconise un système de notation littérale pour l'Université de Montréal. Pourtant, un système de notation littérale comporte nécessairement des modalités de conversion des chiffres aux lettres et des lettres aux chiffres.

- **recommandation**

Compte tenu des diverses difficultés dont l'ombudsman a été témoin en ce qui a trait à l'application de la notation littérale à l'Université de Montréal, l'ombudsman recommande :

- **QUE** le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue et la Faculté des études supérieures forment un comité d'experts ayant pour mandat de documenter les pratiques actuelles en matière de notation littérale et de formuler des recommandations pour pallier aux difficultés rencontrées dans l'application de cette méthode de notation en tenant compte des différents instruments d'évaluation utilisés sur le campus, dont les examens à choix multiples;
- **QUE** les fiches interprétatives du *Règlement pédagogique cadre* soient revues afin d'y intégrer, sur la base des recommandations du Comité mentionné précédemment, les bons usages, et les écueils à éviter dans l'application de la notation littérale, notamment en ce qui a trait aux modalités de conversion.

1.2 L'admission

Dans la partie II du rapport, une augmentation importante cette année par rapport à l'année précédente du nombre de demandes relatives à l'admission a été remarquée : de 31 dossiers en 2001-2002 à 62 en 2002-2003 dont 13 plaintes recevables fondées. Certains des problèmes soulevés sont décrits ci-dessous accompagnés de recommandations pour améliorer la situation.

1.2.1 L'admission des étudiants ayant fait des études à l'étranger

- problématique

Plusieurs des demandes adressées au Bureau de l'ombudsman en matière d'admission proviennent de candidats refusés qui, ayant fait leurs études antérieures à l'étranger, sont insatisfaits de l'évaluation qui en est faite et plus particulièrement du calcul de leur cote de rendement qui permet de comparer les candidats entre eux et sert à sélectionner les meilleurs dans un contexte de contingentement.

La cote de rendement résulte d'un calcul basé sur la moyenne cumulative de l'étudiant, la moyenne des notes du groupe auquel l'étudiant appartient et l'écart type des notes du groupe. Cette façon de faire est la même pour tous les candidats, modulée notamment en fonction des renseignements dont l'Université dispose. Elle dispose de renseignements très complets pour les candidats collégiens²³ et pour les candidats universitaires en provenance de l'Université de Montréal. Pour les candidats avec un diplôme étranger, leur cote est calculée en comparant entre eux tous les étudiants d'un même pays ou d'une même région, toutes disciplines et toutes années confondues, en utilisant la moyenne et l'écart type des notes. Des étudiants estiment que cette procédure ne rend pas justice à la qualité de leur dossier. Ainsi, un candidat ayant obtenu des notes élevées dans son pays d'origine sera classé parmi les candidats moyens au Registrariat avec une cote de rendement moyenne (environ 25) dans la mesure où tous les candidats de la même origine ont aussi des résultats élevés.

La cote maximale de rendement est de 40. Pour l'admission à l'automne 2003 à l'Université, la cote de rendement du dernier collégien admis au programme de doctorat en médecine était au-dessus de 34; pour pharmacie et orthophonie, au dessus de 33; pour médecine vétérinaire, physiothérapie, optométrie, au dessus de 32, etc²⁴.

Le Registrariat est appelé à traiter un grand nombre de demandes d'admission dans un délai court et doit à cette fin disposer d'outils justes et efficaces. Des réponses doivent être envoyées rapidement aux candidats leur donnant ainsi la liberté de choisir entre différentes institutions universitaires. Les tests d'aptitudes ont été mis de côté parce que nombre d'entre eux présentaient un biais culturel. Il n'est pas facile de voir ce qui peut être fait pour améliorer la situation, il nous apparaît important et souhaitable de documenter la question.

²³ Le ministère de l'Éducation calcule la cote de rendement de tous les candidats en provenance des Cegeps.

²⁴ Guide d'admission pour les études de premier cycle 2004-2005 de l'Université de Montréal, pp. 280-281.

- **recommandation**

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

- **QUE** des études soient menées par le Registrariat afin de documenter le rendement à l'Université de Montréal des étudiants qui ont été acceptés sur la base d'études faites à l'étranger et ainsi d'être en mesure de raffiner les outils utilisés pour l'évaluation des dossiers de cette clientèle.

1.2.2 Les réponses aux demandes de révision de l'évaluation de leur dossier d'admission par les candidats

- **problématique**

Un certain nombre de demandes relatives à l'admission adressées à l'ombudsman proviennent de candidats toujours refusés, même après avoir procédé à une demande de révision de l'évaluation de leur dossier d'admission. Le candidat doit adresser sa demande de révision écrite et motivée au doyen de la Faculté concernée et acquitter les frais de révision actuellement fixés à 25\$. *La Politique générale d'admission* prévoit que si le doyen rejette la demande, il doit le faire par écrit avec motifs à l'appui. Si le doyen juge que la demande est recevable, il commande une révision de l'évaluation dont les résultats lui sont communiqués par écrit. À la réception de ce rapport, le doyen autorise ou refuse l'admission. Sa décision est transmise par écrit au candidat.

Quel que soit l'argument particulier soumis ou la question posée, le candidat reçoit généralement une lettre type qui n'y répond pas. La lettre de refus que le candidat reçoit est généralement à l'effet :

- « qu'il n'y a eu aucune erreur dans l'administration des normes régissant l'admission au programme et qu'aucune dérogation à ces mêmes normes serait justifiée», ou encore
- « que le Comité d'admission est d'avis qu'aucune erreur ou injustice n'a été commise à l'endroit du candidat dans le traitement de sa demande d'admission».

À la suite de son intervention, l'ombudsman peut apprendre par exemple, qu'on a effectivement accepté la demande de l'étudiant de retirer du calcul de sa cote de rendement les résultats obtenus durant la session où il avait été malade, certificats médicaux à l'appui, et que même avec cette modification dans le calcul de sa cote, l'étudiant ne se classe pas parmi les candidats sélectionnés.

La réponse acheminée à l'étudiant ne lui explique pas cela. De sorte que par manque d'informations, il a l'impression d'avoir été traité injustement.

Dans un autre dossier, une candidate contestait le calcul de sa cote de rendement. Elle s'estimait injustement traitée parce que sa cote n'avait pas fait l'objet d'une correction en fonction de l'indice de force de son programme. La réponse qui lui était adressée ne répondait pas à sa question. À la suite de la demande d'intervention de la candidate, l'ombudsman, après consultation du Registrariat, lui a expliqué qu'aucun candidat de la même discipline n'avait bénéficié d'une correction et que même une correction semblable à la correction faite dans une discipline où le contingentement était semblable à celui prévalant dans son programme, n'aurait pas fait en sorte que sa cote soit suffisante pour assurer son admission.

- **recommandation**

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

- **QUE** dans chaque unité, les lettres de refus acheminées aux candidats à la suite de leur demande de révision de l'évaluation de leur dossier d'admission, soient personnalisées de sorte que ces derniers puissent obtenir des explications claires en réponse à leurs questions et arguments.

1.2.3 La procédure d'admission aux cycles supérieurs

- **problématique**

Au cours des dernières années, un certain nombre de demandes relatives à une admission aux cycles supérieurs ont été adressées à l'ombudsman. Quelle qu'ait été l'issue de leur démarche au Bureau de l'ombudsman, les candidats ne savaient généralement pas à quel délai s'attendre pour l'étude de leurs demandes, de quels droits ils disposaient, quelle procédure suivre pour faire vérifier leur dossier ou encore pour contester la décision rendue. Dans d'autres dossiers, il s'agissait de programmes contingentés où les critères de sélection n'étaient pas connus.

La Politique générale d'admission de l'Université adoptée en 2002 a remplacé la *Politique relative à l'admission des étudiants au premier cycle*. Bien que le nouveau titre de la Politique n'indique plus que celle-ci touche uniquement l'admission au premier cycle, il n'en demeure pas moins que c'est dans ce contexte qu'elle s'est développée et que c'est la réalité qu'elle recouvre.

En ce qui concerne l'admission aux études supérieures, il n'existe pas de procédure générale d'admission, comme tel. On retrouve dans le cadre du *Règlement pédagogique* de la Faculté des études supérieures les articles 6 à 10 qui traitent des conditions générales d'admission aux cycles supérieurs, mais les mécanismes de vérification et d'appel n'y sont pas mentionnés.

Le nombre de programmes aux études supérieures et leur diversité se sont grandement accrus au cours des dernières années : de nouveaux programmes professionnels dont certains fortement contingentés ont vu le jour. Les exigences de traitement aux cycles supérieurs ont changé et, à notre avis, les dispositions existantes ne suffisent plus compte tenu de l'évolution de la demande.

- **recommandation**

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

- **QUE** la Faculté des études supérieures se dote d'outils adéquats permettant aux candidats à l'admission aux cycles supérieurs de connaître notamment les droits et recours dont ils disposent en regard de leur demande d'admission, les programmes qui sont contingentés ainsi que les critères de sélection qui s'appliquent pour chacun d'entre eux.

2- Le mandat de l'ombudsman

2.1 Accès au Bureau de l'ombudsman des personnes sujets de recherche

- **problématique**

Dans le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*²⁵, l'article 2 prévoit que toute personne ou tout groupe de personnes, membres de la communauté universitaire, peut adresser une demande à l'ombudsman. L'article 2 prévoit aussi que les termes «membres de la communauté universitaire» incluent les usagers de service et les personnes qui ont présenté une demande d'admission à un programme d'une faculté ou école». Or, nous constatons, à l'analyse des dossiers de cette année, qu'une autre clientèle, non spécifiée à l'article 2, fait aussi à l'occasion appel aux services du Bureau de l'ombudsman. Ce sont les personnes qui acceptent d'être sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche réalisée par des chercheurs et étudiants ou dans les locaux de l'Université de Montréal.

²⁵ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 2 dernier alinéa, voir annexe 3, p.59

À l'heure actuelle, le mécanisme de dépôt de plaintes pour cette clientèle est varié. En effet, des plaintes ont été adressées au Bureau de l'ombudsman alors qu'elles auraient pu aussi être déposées directement au Comité d'éthique sectoriel duquel dépend le projet de recherche concerné bien que la *Politique sur la recherche avec des êtres humains* de l'Université ne le prévoit pas expressément. Il est à noter que le Comité universitaire d'éthique (CUE) de l'Université, alors qu'il étudiait le processus de plainte concernant la recherche avec des sujets humains, a émis le souhait que le Bureau de l'ombudsman puisse être un lieu de plainte, notamment pour des raisons de confidentialité et d'accessibilité. Depuis, le Comité a aussi reçu une demande spécifique du ministère de la Santé et des Services sociaux en ce sens.

- **recommandation**

Compte tenu de la demande du Comité universitaire d'éthique de l'Université, de celle du ministère de la Santé et des Services sociaux et d'une pratique qui a déjà cours, l'ombudsman recommande :

- **QUE** l'article 2 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*, soit modifié de manière à inclure spécifiquement dans la liste des membres de la communauté universitaire qui peuvent faire appel à l'ombudsman, les personnes qui sont sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche réalisée par des chercheurs et étudiants ou dans les locaux de l'Université de Montréal.

2.2 Limites de l'obligation de confidentialité de l'ombudsman en regard de la sécurité des personnes

- **problématique**

À l'heure actuelle, l'article 13 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*²⁶ qui traite de l'obligation de confidentialité de l'ombudsman en regard de tout renseignement auquel elle a accès concernant les personnes impliquées dans ses interventions, ne comporte aucune exception pour les situations où l'ombudsman juge nécessaire la communication de renseignements nominatifs dont elle assure la garde en vue de prévenir un acte de violence ou d'assurer la sécurité des personnes. La pratique du Bureau à l'heure actuelle est de prévenir le directeur de la Sûreté et, selon le cas, un membre, certains membres ou l'ensemble du groupe de personnes ressources chargés de conseiller ou de diriger les interventions liées au comportement déviant ou perturbateur.

²⁶ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 2 dernier alinéa, voir annexe 3, p.60

La *Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection des renseignements personnels* prévoit une procédure d'exception qui permet la communication de renseignements nominatifs détenus par l'Université en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, pour les documents dont l'Université assure la garde. L'ombudsman assurant elle-même la garde de ses dossiers et des renseignements nominatifs qui y sont contenus, le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman* devrait contenir une disposition semblable à celle contenue dans la *Directive* universitaire pour que la clientèle du Bureau connaisse les limites existantes à l'obligation de confidentialité de l'ombudsman.

- **recommandation**

Compte tenu des obligations de l'ombudsman en ce qui concerne la sécurité des personnes et la prévention d'actes de violence, l'ombudsman recommande :

- **QUE** l'article 13 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*, soit modifié de manière à inclure une disposition à l'effet que :

.l'ombudsman peut communiquer des renseignements nominatifs dont elle assure la garde en vue de prévenir un acte de violence, dont le suicide, ou d'assurer la sécurité des personnes lorsqu'elle constate qu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiées;

.ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leurs représentants ou aux personnes susceptibles de leur porter secours ;

. afin d'évaluer l'existence d'un danger imminent de mort ou de blessures graves menaçant la communauté universitaire, l'ombudsman peut consulter un membre, certains membres ou l'ensemble du groupe de personnes ressources chargées de conseiller ou de diriger les interventions liées au comportement déviant ou perturbateur.

PARTIE IV - BILAN DES RECOMMANDATIONS ET SUIVIS (1999-2003)

Nous vous proposons ici une rétrospective des recommandations qui ont été faites par l'ombudsman dans le cadre des quatre rapports annuels précédents, afin de voir quelles sont les mesures correctives qui ont été apportées ou encore quel est le travail qui reste à accomplir en ce sens. Vous trouverez en annexe²⁷, à titre de référence, un document produit en février 2004 par le Secrétariat général de l'Université faisant état de chacune des recommandations émises par l'ombudsman entre 1999 et 2003, ainsi que des suites qui y ont été données. C'est sur la base de ce document que la présente partie a été élaborée. Nous dressons d'abord un bilan de type quantitatif pour ensuite procéder à une analyse qualitative.

1- Aspects quantitatifs

Dans le Tableau 24, nous retrouvons, pour chaque rapport annuel, le nombre de recommandations et leur niveau de réalisation respectif : les réalisations complètes ou partielles, celles qui sont en cours de réalisation et celles qui n'ont pas été réalisées. Nous avons ajouté la catégorie « non applicable » quant à une recommandation en matière de conditions de travail qui était du ressort d'une autre instance.

À l'analyse de ce tableau, nous sommes à même de constater que la Direction de l'Université a porté une attention particulière aux problématiques rencontrées et aux enjeux soulevés par le biais des recommandations de l'ombudsman depuis les quatre dernières années puisque, dans une très grande proportion, soit plus de 86 %, ces recommandations ont donné lieu à des réalisations complètes ou partielles, ou alors, elles sont actuellement en cours de réalisation. De plus, dans la majeure partie des cas où l'administration a fait le choix de ne pas suivre les orientations proposées par l'ombudsman ou de ne les suivre que partiellement, nous observons qu'une analyse sérieuse du dossier a été faite. Nous commentons le tout de manière plus détaillée dans la section suivante.

Ce constat fort positif tend à confirmer le rôle de l'ombudsman comme agent de changement au sein de la communauté universitaire, et nous invite à poursuivre nos efforts dans ce sens.

²⁷ Annexe 4, p. 64

Tableau 24
Bilan des recommandations, 1999-2003

Recommandations	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Total (Nbre)	Total (%)
Réalisées	5	3	3	2	13	35,1
En cours de réalisation	1	2	4	5	12	32,4
Partiellement réalisées	2	1	3	1	7	18,9
Non-réalisées	1	-	3	-	4	10,8
Non-applicable	1	-	-	-	1	2,7
Total	10	6	13	8	37	100,0

2- Aspects qualitatifs

Nous procédons ici à une analyse plus qualitative des suivis apportés regroupés selon les thèmes suivants : les questions académiques, les questions financières, les droits et libertés de la personne, la propriété intellectuelle ainsi que le règlement disciplinaire sur le plagiat.

2.1 Les questions académiques

En ce qui a trait aux questions académiques, la Faculté des études supérieures a fait l'objet de différentes recommandations dans les rapports annuels des dernières années. Il a été notamment question de l'encadrement aux études supérieures, de la révision de l'évaluation, de l'établissement d'un échéancier strict concernant les corrections des travaux, mémoires et thèses, du processus d'évaluation des thèses de doctorat, ainsi que du suivi du degré d'avancement des étudiants.

Bien que la Faculté des études supérieures n'ait pas choisi d'élaborer une politique formelle sur l'encadrement des étudiants à ce jour, elle a par ailleurs mis en place une importante série de mesures visant l'amélioration des pratiques d'encadrement, d'évaluation de l'enseignement et de l'encadrement, de suivi du cheminement des étudiants, de même que des mécanismes de diffusion de ces mesures, tant auprès des étudiants que du personnel enseignant. Nous nous réjouissons de ces améliorations apportées, notamment en matière d'encadrement puisqu'un nombre important de difficultés avaient été rapportées à ce sujet dans les années précédentes. Nous sommes confiante que les mesures mises en place sauront répondre à plusieurs besoins identifiés par les étudiants, et nous souhaitons que les efforts se poursuivent dans le futur pour chacun des thèmes abordés. Nous avons noté par ailleurs que certaines difficultés semblaient se maintenir dans les délais pour l'évaluation des mémoires et des thèses de doctorat.

Toujours en matière académique, l'ombudsman a relevé des difficultés au plan du *Règlement pédagogique cadre*. Elle recommandait, en 1998-1999, que l'on prévoie des délais de réponse formels de la part de l'Institution pour ce qui est des procédures de révision et de révision exceptionnelle. À ce jour, aucune modification réglementaire n'a été effectuée. Or, nous considérons toujours que l'absence de délais clairs fait qu'à l'occasion ils s'allongent indûment engendrant des difficultés supplémentaires pour les étudiants sans qu'aucune référence ne puisse être faite à une obligation ou à une norme quelconque à cet égard.

Tant pour le premier cycle qu'aux cycles supérieurs, l'ombudsman préconisait également que la procédure de révision exceptionnelle soit revue de manière à assurer un plus juste équilibre entre la présomption que la correction a été bien faite par l'enseignant et le droit de l'étudiant à une évaluation juste accordée dans les cas où l'étudiant fait état de motifs sérieux, en regard des principes de justice naturelle. Cette recommandation demeure toujours d'actualité. Si nous avons remarqué une plus grande ouverture de la part de plusieurs gestionnaires académiques face aux demandes de révision exceptionnelle qui leur sont soumises, nous recevons encore aujourd'hui des demandes d'intervention de la part d'étudiants à qui l'on ne reconnaît pas cette possibilité malgré des motifs qui nous apparaissent sérieux, comme par exemple, l'identification d'un conflit ouvert entre un étudiant et son professeur. Dans un contexte semblable, il peut certainement y avoir apparence que justice n'a pas été rendue à l'égard de l'étudiant si le résultat de la révision est en sa défaveur. Pourtant, il arrive que l'on refuse de procéder à la révision exceptionnelle dans de telles circonstances. Nous reconnaissons que la procédure actuelle représente une lourdeur pour l'administration, aussi aurait-elle avantage à être revue.

À l'occasion du rapport annuel de 2000-2001, l'ombudsman recommandait que l'Université se dote, dans les trois années suivantes, d'un règlement pédagogique unique pour les études de premier cycle, et que les différences entre les unités n'y soient permises que pour respecter les spécificités propres à une discipline ou à un champ d'études. Étant aujourd'hui au terme des trois ans, nous sommes en mesure d'apprécier les efforts d'harmonisation qui ont été faits entre les différents règlements par le groupe de travail mis sur pied à cet effet. Nous notons toutefois qu'il existe toujours des écarts importants entre les règlements de certaines unités. Nous préconisons donc la poursuite du travail d'harmonisation entre les différentes réglementations pédagogiques de sorte que les mêmes principes d'équité soient reconnus au sein de chacune des unités.

Pour illustrer notre propos, nous déplorons le fait que la Faculté de droit n'ait pas donné suite à la recommandation de l'ombudsman, en 2000-2001, afin de permettre aux étudiants de première année au baccalauréat, de bénéficier du régime de probation prévu par le *Règlement pédagogique cadre* des études de premier cycle.

Nous considérons que la Faculté de droit, qui n'est pas la seule à devoir composer avec les exigences du contingentement, pourrait, à l'instar des autres facultés qui offrent des programmes fortement contingentés, permettre aux étudiants ayant connu certaines difficultés lors de leur première année d'études, de se reprendre au moyen du mécanisme de la probation.

Dans le même rapport annuel, l'ombudsman a émis une recommandation s'adressant aux Facultés des sciences infirmières et de médecine dentaire, afin que leur règlement pédagogique respectif prévoie que les stages et les cours cliniques ne soient plus tous des cours éliminatoires. La Faculté des sciences infirmières a revu son règlement en ce sens, alors que la Faculté de médecine dentaire préfère utiliser le mécanisme de la probation exceptionnelle lors des rares cas où cela est nécessaire. Il appert que cette Faculté n'a pas, à notre connaissance, connu de problèmes en regard de ce genre de situation, mais il pourrait tout de même être intéressant qu'elle assouplisse son règlement dans une attitude préventive.

À la suite de la recommandation de 2000-2001 sur la formation d'un comité de réflexion sur la raison d'être et la finalité des activités de stages au premier cycle et à la formation continue, un mandat a été donné en ce sens au CÉFES (Centre d'études et de formation aux études supérieures). Ce dernier prévoit déposer un rapport ainsi qu'un outil de référence sur le sujet.

Parmi les recommandations de 2001-2002 touchant les questions académiques, l'ombudsman préconisait la modification de la procédure de réadmission après exclusion à l'article 14 du *Règlement pédagogique cadre* afin de permettre à l'étudiant exclu ayant atteint un degré d'avancement certain, la possibilité d'être entendu par le comité en charge d'étudier sa demande de réadmission. Cette recommandation sera à l'étude à la Sous-commission du premier cycle.

L'ombudsman a finalement abordé la question de la reconnaissance des crédits et des acquis expérientiels. Elle recommandait que la réglementation soit revue afin que soit prévue la possibilité pour un étudiant qui formule une demande de reconnaissance de crédits de passer un examen. Cette recommandation sera aussi étudiée à la Sous-commission du premier cycle. En ce qui a trait à la reconnaissance de crédits sur la base d'expérience, l'ombudsman recommandait que des modalités de mise en œuvre soient mises en place et publicisées.

S'il est vrai que les fiches interprétatives du *Règlement pédagogique cadre* reconnaissent clairement l'exemption sur la base de l'expérience, elles ne donnent aucune information sur la façon de procéder.

Notre perception de ce qui se retrouve dans les guides étudiants en provenance des différentes unités est à l'effet que la plupart sont silencieux sur la reconnaissance de crédits basés sur des acquis expérientiels. La réglementation est appliquée de manière restrictive par les unités qui sont souvent mal à l'aise avec de telles demandes et agissent avec une certaine réticence. Nous reconnaissons par ailleurs qu'un exercice de réflexion sérieux est fait sur le sujet par certaines unités, notamment à la Faculté de l'éducation permanente, qui a mis en place un comité de travail à cet égard. Nous considérons que beaucoup de travail reste à accomplir globalement sur cette question et que le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue peut y jouer un rôle d'animation et de coordination.

2.2 Les questions financières

En 1999, l'ombudsman a été saisi de la problématique des droits de scolarité différenciés pour les Canadiens non résidents du Québec, quoiqu'elle n'ait pas juridiction sur cette matière qui relève du ministère de l'Éducation.

Considérant le traitement différent des immigrants détenteurs d'un CSQ (Certificat de sélection du Québec), de ceux qui n'en détiennent pas aux fins de l'attestation de résidence au Québec, et de la détermination des droits de scolarité qui en découlent, elle recommandait que l'Université sensibilise le ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration ainsi que le ministère de l'Éducation à cette question. Ce dossier est toujours en cours. Certaines modifications à la réglementation sont prévues au cours de l'été 2004, mais aucune mesure particulière n'a encore été prise à ce sujet par les différents ministères.

À l'égard des questions d'aide financière, l'ombudsman recommandait en 1998-1999 et en 1999-2000 diverses améliorations à apporter au niveau du lien à établir entre l'inscription et l'octroi de l'aide financière, des mécanismes de diffusion de l'information à l'intention des étudiants en cette matière, ainsi qu'une meilleure collaboration des différentes instances impliquées dans ce dossier. Elle soulignait notamment l'importance que l'étudiant connaisse les impacts possibles d'un changement de statut en cours de trimestre sur son aide financière.

Elle abordait également l'importance de faire une distinction entre les notions d'abandon et celles d'annulation de cours qui peuvent avoir des impacts distincts et significatifs sur l'octroi de l'aide financière à l'étudiant.

Nous soulignons les efforts importants faits ces dernières années par l'administration de l'Université pour favoriser la collaboration et le rapprochement entre les unités académiques, la Section des droits de scolarité, et le Bureau de l'aide financière, afin d'améliorer la gestion des inscriptions, la diffusion de l'information, et les pratiques générales en ces matières. Citons à titre d'exemple, la création du guichet unique électronique, et l'aménagement d'un point de service centralisé pour les services aux étudiants au Pavillon J.A.DeSève. Mentionnons également que le groupe de travail sur l'harmonisation du Règlement pédagogique s'est entendu sur un accord de principe au sujet des notions d'abandon et d'annulation, et que la formulation est en cours d'adoption. Nous souhaitons qu'une solution concrète qui tienne compte de la recommandation de l'ombudsman soit mise en place sous peu à cet égard.

*Le Règlement relatif aux droits de scolarité a fait l'objet de recommandations spécifiques par l'ombudsman au cours de l'année 2000-2001 concernant les étudiants des cycles supérieurs. Elles concernaient la nécessité de prendre en considération le lien existant entre la scolarité minimale d'un programme et les droits de scolarité, ainsi que les modes de facturation en fonction des différents statuts d'inscription des étudiants. Il importe de mentionner que les recommandations de l'ombudsman ont été retenues dans ce dossier, et que le *Règlement relatif aux droits de scolarité* a été modifié en ce sens.*

Au niveau de la possibilité d'un virement automatique pour le versement mensuel des bourses des étudiants des cycles supérieurs, la Direction des finances n'a pu donner suite à cette recommandation de l'ombudsman compte tenu des changements trop fréquents de statut et d'adresse des étudiants.

En terminant, l'ombudsman faisait deux recommandations particulières dans son rapport annuel de 1998-1999, concernant les employés rémunérés sur fonds spéciaux au sujet de leurs conditions d'embauche et de rémunération. Ces questions sont traitées dans le cadre du dossier de l'équité salariale à l'Université.

2.3 Les droits et libertés de la personne

En matière de droits et libertés de la personne, l'ombudsman faisait une recommandation, dans son rapport annuel 2000-2001, à l'effet que l'Université veille, tant aux études de premier cycle, qu'à celles des cycles supérieurs, par le biais du *Règlement pédagogique cadre* et de celui de la Faculté des études supérieures, à éliminer toute mesure discriminatoire dans l'application de ces règlements.

Elle recommandait également qu'une obligation d'accommodement soit prévue quand une règle en apparence neutre comporte des effets discriminatoires. On nous indique qu'un article préambule sera intégré au *Règlement pédagogique cadre* en ce sens. Cette initiative nous apparaît positive et annonciatrice d'une attitude souple et ouverte eu égard aux situations couvertes par la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*. Nous sommes confiante qu'au quotidien, cette ouverture trouvera son application au sein de chacune des unités, y compris à la Faculté des études supérieures. Nous préconisons donc qu'un préambule au même effet que celui rédigé pour le Règlement du premier cycle puisse aussi être intégré au *Règlement de la Faculté des études supérieures*.

L'ombudsman recommandait également en 2000-2001, que le *Règlement pédagogique cadre* de même que le *Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures* prévoient de façon spécifique la possibilité d'obtention d'un congé parental, et sa durée, tout en prolongeant d'autant la durée de la scolarité de l'étudiant. Le comité sur l'harmonisation du Règlement pédagogique n'a pas cru bon donner suite à cette recommandation indiquant que le mécanisme de la suspension, qui existe à même les deux Règlements, peut être utilisé dans de telles circonstances par les étudiants. Nous déplorons que le comité n'ait pas retenu cette recommandation. Notre préoccupation est à l'effet qu'il est important que l'octroi d'un tel congé ne fasse l'objet d'aucune discrétion administrative. En en faisant un motif de suspension à part entière, on évite ce genre d'écueil. Également, il nous apparaît important de statuer clairement sur sa durée. En effet, dans le *Règlement sur les études supérieures*, la suspension ne peut être octroyée que pour une période de trois trimestres. Si l'étudiant souhaite prolonger son congé parental après ce délai, ou encore, s'il a déjà utilisé ses trois trimestres de suspension à d'autres fins, il doit alors procéder par le biais de la demande de suspension exceptionnelle dont l'octroi apparaît revêtir un caractère plus discrétionnaire.

Finalement, le mécanisme actuel de suspension aux études de premier cycle ne prévoit pas la prolongation de la scolarité maximale. En résumé, que ce soit au premier cycle ou aux études supérieures, le fait de ne pas prévoir spécifiquement le congé parental au sein de la réglementation ne répond pas correctement, selon nous, aux besoins des étudiants faisant le choix d'être parents.

Des recommandations ont été émises en 2001-2002 afin de modifier la *Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection de renseignements nominatifs* afin qu'elle soit davantage en concordance avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

L'ombudsman visait le mode d'affichage des notes des étudiants qui devrait assurer qu'on ne puisse les identifier, et la non divulgation de renseignements nominatifs aux parents d'étudiants majeurs, de même qu'à des employeurs éventuels, à moins d'obtenir leur autorisation. Nous avons pris note que le Comité de régie a adopté les modifications à la Directive de l'Université en ce sens en 2003.

L'ombudsman formulait, toujours en 2001-2002, une recommandation à l'intention de la Direction des ressources humaines, afin qu'elle poursuive ses efforts de sensibilisation et d'information au sujet des 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*, tant au niveau de la formation offerte que dans le cadre des descriptions de fonctions. Depuis, l'ombudsman a été contactée à plusieurs reprises sur la formulation de description de tâches en regard des obligations relatives à la *Loi sur l'accès* et sur une formation à offrir aux cadres et professionnels à ce sujet. L'ombudsman se réjouit de ces suites positives et encourage la Direction des ressources humaines à poursuivre des efforts de sensibilisation des employés en regard de la *Loi d'accès*.

Concernant la *Politique linguistique de l'Université de Montréal* et l'accueil des étudiants allophones, l'ombudsman recommandait que la Direction favorise l'accueil et l'intégration des étudiants allophones, en créant un comité qui puisse se pencher sur les difficultés auxquelles ces étudiants sont confrontés, et tenter d'y trouver des solutions. Elle recommandait également que les principales informations relatives à la vie étudiante soient disponibles en anglais et en espagnol pour faciliter l'adaptation des d'étudiants non francophones à leur milieu. Nous sommes ravie d'apprendre la création d'un comité sur la qualité de l'accueil et des services pour étudiants non francophones, de même que la formation d'un Bureau des étudiants anglophones en 2003. Ces deux instances sauront certainement prendre en considération les besoins spécifiques de cette clientèle.

2.4 La propriété intellectuelle

En 1998-1999, en matière de propriété intellectuelle, l'ombudsman recommandait que chaque unité se dote rapidement d'une entente cadre sur le sujet, conformément à la *Politique de l'Université de Montréal sur la propriété intellectuelle*.

Nous nous félicitons que la presque totalité des unités se soient dotées d'un tel outil à ce jour. Seule la Faculté de droit ne s'est pas conformée aux demandes faites en ce sens par le Vice-rectorat à la recherche en septembre et en décembre 1999. Nous souhaitons que cette Faculté emboîte le pas rapidement pour mieux outiller les membres de l'unité et en respect de la *Politique* institutionnelle.

Dans le même rapport annuel, toujours dans le domaine de la propriété intellectuelle, l'ombudsman recommandait que l'Université favorise la circulation de l'information et la discussion en cette matière sur le campus. Nous louons les efforts faits en ce sens par l'Université par la mise en place de différents moyens d'action. Nous croyons important de continuer à prioriser ce dossier afin d'en arriver éventuellement à la création d'un lieu commun d'échange sur le sujet qui puisse servir de réel outil de gestion à l'ensemble de la communauté universitaire.

2.5 Le règlement disciplinaire sur le plagiat

En 1999-2000, l'ombudsman recommandait que l'Université modifie le *Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants* en y nommant un recours disponible pour les étudiants. Cet ajout a été fait au règlement.

Au sujet du même règlement, en 2000-2001, l'ombudsman formulait différentes recommandations qui touchaient la possibilité pour l'étudiant de présenter sa version des faits avant que toute sanction soit prise contre lui, la procédure de dénonciation d'une infraction académique, les modalités de l'enquête et des réponses, le dépôt de la plainte, la possibilité d'appel de la décision, la révision de l'éventail des sanctions, de même que les modalités d'abandon des étudiants en cours d'enquête concernant le plagiat. Ces recommandations ont toutes été prises en considération par le Comité des règlements de l'Assemblée universitaire; un projet de modification a été préparé par un sous-comité de ses membres. Nous attendons les suites des démarches avec intérêt, confiante qu'elles aboutiront à des modifications concrètes et attendues du Règlement.

CONCLUSION

Ce Rapport annuel clôt la cinquième année du premier mandat de la titulaire actuelle du poste. À sa lecture, nous arrivons à divers constats fort intéressants : un rôle majoritairement préventif joué par l'ombudsman avec 75 % des demandes qui sont des consultations, une bonne écoute de la part de l'administration de l'Université et son désir de régler les difficultés lorsqu'elles surgissent tel qu'illustré par la totalité des plaintes fondées qui font l'objet de mesures correctives en tout ou en partie, et enfin une meilleure connaissance de la part de l'Université des opportunités d'amélioration au niveau notamment des études supérieures, de l'application des règlements pédagogiques et disciplinaires, des droits et libertés de la personne, de la propriété intellectuelle et des questions financières touchant les étudiants.

Le bilan des suivis donnés aux recommandations des quatre rapports annuels précédents démontre de la part de chacune des instances de l'Université une ouverture et une volonté réelles d'être à l'écoute des différentes problématiques soulevées par l'ombudsman et de mettre sur pied, dans la mesure du possible, des moyens concrets pour y apporter des correctifs.

Sur le plan de la gestion du Bureau de l'ombudsman, on note également, au cours des cinq dernières années, plusieurs réalisations importantes qui ont permis d'améliorer le service à la clientèle et l'atteinte des résultats mentionnés précédemment : révision du règlement relatif à l'ombudsman, mise en place d'outils publicitaires et d'un site Web, augmentation des ressources par l'ajout d'un poste de technicienne et d'un poste de professionnelle, implantation d'un nouveau logiciel pour la gestion de la banque de données et révision de celle-ci, production de rapports annuels qui font école dans le monde de l'ombudsmanship, amélioration des locaux et de l'ameublement et ajout d'une salle d'attente pour les clients, enquête auprès de la clientèle du Bureau pour connaître leur point de vue sur la qualité du service rendu par le Bureau.

L'Université de Montréal est dotée d'un Bureau d'ombudsman crédible, efficace et accessible qui dispose des ressources nécessaires pour mener à bien l'exécution de son mandat, témoignage d'une volonté de justice et d'humanité de l'Institution.

Ces résultats ont été obtenus grâce à la confiance des personnes qui consultent l'ombudsman, à la collaboration du personnel et des gestionnaires, à l'engagement de la Direction, à l'intérêt soutenu du Conseil de l'Université et à l'implication de chacune des personnes qui composent la petite équipe du Bureau de l'ombudsman, Pascale Descary, Claudette Lantin et Julie Lavoie. Que tous et chacun en soient chaleureusement remerciés

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. **QUE** le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue et la Faculté des études supérieures forment un comité d'experts ayant pour mandat de documenter les pratiques actuelles en matière de notation littérale et de formuler des recommandations pour pallier aux difficultés rencontrées dans l'application de cette méthode de notation en tenant compte des différents instruments d'évaluation utilisés sur le campus, dont les examens à choix multiples.
2. **QUE** les fiches interprétatives du *Règlement pédagogique cadre* soient revues afin d'y intégrer, sur la base des recommandations du Comité mentionné précédemment, les bons usages et les écueils à éviter dans l'application de la notation littérale, notamment en ce qui a trait aux modalités de conversion.
3. **QUE** des études soient menées par le Registrariat afin de documenter le rendement à l'Université de Montréal des étudiants qui ont été acceptés sur la base d'études faites à l'étranger et d'ainsi être en mesure de raffiner les outils utilisés pour l'évaluation des dossiers de cette clientèle.
4. **QUE** dans chaque unité, les lettres de refus acheminées aux candidats à la suite de leur demande de révision de l'évaluation de leur dossier d'admission, soient personnalisées de sorte que ces derniers puissent obtenir des explications claires en réponse à leurs questionnements et arguments.
5. **QUE** la Faculté des études supérieures se dote d'outils adéquats permettant aux candidats à l'admission aux cycles supérieurs de connaître notamment les droits et recours dont ils disposent en regard de leur demande d'admission, les programmes qui sont contingentés ainsi que les critères de sélection qui s'appliquent pour chacun d'entre eux.
6. **QUE** l'article 2 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*, soit modifié de manière à inclure spécifiquement dans la liste des membres de la communauté universitaire qui peuvent faire appel à l'ombudsman, les personnes qui sont sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche réalisée par des chercheurs et étudiants ou dans les locaux de l'Université de Montréal.
7. **QUE** l'article 13 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman*, soit modifié de manière à inclure une disposition à l'effet que :

.l'ombudsman peut communiquer des renseignements nominatifs dont elle assure la garde en vue de prévenir un acte de violence, dont le suicide, ou d'assurer la sécurité des personnes lorsqu'elle constate qu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiées;

.ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leurs représentants ou aux personnes susceptibles de leur porter secours ;

.afin d'évaluer l'existence d'un danger imminent de mort ou de blessures graves menaçant la communauté universitaire, l'ombudsman peut consulter un membre, certains membres ou l'ensemble du groupe de personnes ressources chargés de conseiller ou de diriger les interventions liées au comportement déviant ou perturbateur.

ANNEXES

ANNEXE 1

DESCRIPTION DE POSTE

1- Titre :

Délégué(e) de l'ombudsman
Bureau de l'ombudsman

2- Sommaire de la fonction :

Traite les demandes de conseils ou d'assistance des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination en accord avec le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal.

3- Description des tâches :

- Collabore avec l'ombudsman pour la réalisation de son mandat et le remplace en cas d'absence.
- Conseille les membres de la communauté universitaire qui s'adressent à l'ombudsman sur leurs recours dans une situation donnée et sur la façon de les exercer.
- Fait enquête lorsqu'il le juge nécessaire, évalue le bien fondé de la demande, et formule des recommandations le cas échéant.
- Collabore à l'élaboration, au développement et à la mise en œuvre de la philosophie d'intervention du Bureau de l'ombudsman.
- Collabore et travaille à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité. Formule des propositions de modifications aux politiques et procédures ainsi qu'à la réglementation existante.
- Collabore à la préparation du rapport annuel du Bureau.
- Participe à l'établissement des diverses stratégies au niveau de la gestion de conflit et de la philosophie d'intervention du Bureau.
- Joue un rôle actif au niveau des stratégies de publicité de l'ombudsman afin de faire connaître le rôle à l'ensemble de la communauté universitaire
- Coordonne la gestion des activités administratives du bureau de l'ombudsman.
- Assure le renouvellement et la mise à jour de ses connaissances dans le domaine de l'ombudsmanship universitaire.
- Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis et toute autre tâche que lui confie l'ombudsman.

3- Qualifications requises :

- Excellente connaissance de la langue française parlée et écrite.
- Bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite serait un atout important.
- Diplôme universitaire de 1^{er} cycle dans un champ d'étude jugé pertinent. Un 2^e cycle serait un atout.
- Minimum 5 années d'expérience pertinente.
- Connaissance du milieu universitaire et des structures académiques serait un atout.

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

<p>Rec 1</p> <p style="text-align: center;">PR</p>	<p><i>QUE l'Université se dote, à brève échéance, d'une politique d'encadrement aux études supérieures.</i></p>	<p>La Faculté des études supérieures ne juge pas opportun, pour le moment, de proposer l'adoption d'une politique formelle sur l'encadrement des étudiants. Elle continue de privilégier, pour améliorer la qualité de l'encadrement, une action continue et concertée avec les unités.</p> <p>Les mesures suivantes ont été mises de l'avant, depuis la parution du rapport de l'ombudsman :</p> <p>1) Discussion sur l'encadrement au cours des rencontres sectorielles de l'hiver et de l'automne, depuis l'hiver 2000;</p> <p>2) Insertion de la problématique de l'encadrement dans le processus d'affectation aux études supérieures, pour la période 2000-2003 comme pour la suivante, de 2003 à 2006;</p> <p>3) Production des deux documents suivants, mettant chacun l'accent sur les pratiques d'encadrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction et l'évaluation des mémoires et des thèses; - Guide de présentation des mémoires de maîtrise et des thèses de doctorat (constituant une refonte complète de l'édition de 1994). <p>Ces deux documents ont été envoyés personnellement à tous les membres du corps professoral.</p> <p>4) Distribution aux directions d'unités d'un document portant sur l'attrition et la diplomation aux cycles supérieurs et comportant des cibles précises à ce sujet. Les unités ont été invitées à déterminer des cibles de réduction de l'attrition dans leurs plans de financement étudiant propres, établis dans le prolongement du plan de financement étudiant global de la Faculté. Le document en cause identifie les facteurs névralgiques à valoriser sur le plan de l'encadrement.</p> <p>5) L'évaluation des prestations d'enseignement et d'encadrement a été placée parmi les priorités d'action de la Faculté. Un cadre général d'évaluation a été publié par la Faculté et diffusé auprès des</p>
---	---	---

NOTE :

L'annexe 4 est préparée par le Secrétariat général. Le Bureau de l'ombudsman a ajouté sous chaque numéro de recommandation (*colonne à gauche de chaque page*) un code, dont la légende est reproduite ci-dessous, pour qualifier le suivi donné à cette recommandation par l'administration universitaire.
(*réf. pages 44 à 52 du rapport annuel et tableau 24, p. 45*)

Légende :

R = Réalisées
 ECR = En cours de réalisation
 PR = Partiellement réalisées
 NR = Non-réalisées
 NA = Non-applicable

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

		<p>unités, pour leur permettre de développer des instruments d'évaluation. Des questionnaires d'évaluation destinés aux étudiants qui ont quitté l'Université depuis 1997 (non diplômés) et 2001 (diplômés) ont été acheminés, par la Faculté, à tous les étudiants de maîtrise et de doctorat et la compilation des données recueillies est en cours. Le Règlement pédagogique de la Faculté est en voie d'être modifié pour y inclure l'obligation de procéder à l'évaluation des prestations d'enseignement et d'encadrement dans tous les programmes de cycles supérieurs.</p> <p>6) Deux brochures ont par ailleurs été publiées, l'une à l'intention des étudiants, l'autre destinée aux professeurs, sur l'encadrement aux cycles supérieurs. Elles ont été envoyées à tous les professeurs et à tous les étudiants de maîtrise et de doctorat. Tout nouvel étudiant de cycles supérieurs la recevra dorénavant à compter de sa première inscription à l'Université.</p>
Rec 2 ECR	<p><i>QUE l'Université modifie la procédure de révision et de révision exceptionnelle prévue au règlement pédagogique cadre, de manière à prévoir des délais formels pour l'institution en cette matière;</i></p> <p><i>et</i></p>	<p>Le groupe de travail mis sur pied pour l'harmonisation du règlement pédagogique a conclu qu'il s'agit là d'un élément de régie interne; toutefois des propositions concrètes seront faites dans ce cadre.</p> <p><i>et</i></p>
Rec 3 NR	<p><i>QUE l'Université revoie la formulation de l'article 7.9 du règlement pédagogique cadre en ce qui a trait à la révision exceptionnelle, de manière à refléter et à assurer un plus juste équilibre entre la présomption que la correction a été bien faite par l'enseignant et le droit de l'étudiant à une évaluation juste.</i></p>	<p>Des modifications dans le sens de cette recommandation ont été apportées au Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures. Un délai de trente jours est déjà prévu quant à la procédure de révision.</p>

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

Rec 4 R	<i>QUE le personnel responsable de la gestion académique dans les unités se tienne à jour sur les interrelations entre le processus d'inscription et le régime d'aide financière et prévoit des mécanismes qui informent l'étudiant des conséquences sur son aide financière de la perte de son statut d'étudiant à temps complet avant qu'elle ne survienne.</i>	Le bureau d'aide financière a déjà pris les dispositions à cet égard. De plus, ces dispositions ont été intégrées dans le nouveau système informatique de gestion des inscriptions en créant certains automatismes d'information.
Rec 5 R	<i>QUE le Bureau de l'aide financière poursuive la sensibilisation des unités académiques sur les conditions d'octroi de l'aide financière et sur l'admissibilité au régime.</i>	L'information est systématiquement diffusée sur le nouveau site WEB; dans les éditions du journal de l'Université, FORUM; dans les répertoires «prêts et bourses» transmis aux unités académiques.
Rec 6 R	<i>QUE l'Université favorise les collaborations entre les unités académiques, la Section des droits de scolarité et le Bureau de l'aide financière.</i>	<p>Un travail de rapprochement a été amorcé dès l'été 1998 par la mise sur pied d'un point de service unique pour régler les problèmes de la rentrée 1999. Cette opération a été répétée en 2000.</p> <p>La réalisation subséquente du guichet unique électronique a rapproché les différents services offerts à l'étudiant.</p> <p>L'aménagement d'un point de service centralisé et permanent au Pavillon J.A. de Sève a aussi considérablement favorisé le rapprochement des unités et des services et facilité les collaborations.</p>

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

Rec 7 NA	<i>QUE l'Université se dote d'un nouvel échancier réaliste visant à corriger les écarts salariaux entre les membres du personnel rémunéré sur fonds spéciaux et les membres du personnel rémunéré sur fonds courants.</i>	<p>C'est dans le contexte et dans le cadre de la loi sur l'équité salariale que les écarts observés qui pourraient encore exister seront corrigés. En effet, les employés dont le salaire émerge à des fonds spéciaux sont représentés à la table campus d'équité salariale. Les travaux devraient se terminer d'ici un an.</p> <p>Il faut noter que les écarts lorsqu'ils existent (parfois à la hausse, souvent à la baisse) s'observent généralement chez les employés de catégorie professionnelle ou les offres salariales sont souvent modulées par l'ampleur des subventions de recherche.</p> <p>Dans l'intervalle, la Direction des Ressources Humaines, qui n'a pas de pouvoir coercitif, intervient régulièrement auprès des gestionnaires de fonds spéciaux pour rappeler que les conditions offertes aux employés sur fonds spéciaux devraient être similaires à celles des employés sur fonds réguliers. Elle rappelle que cela va à l'encontre des politiques de l'Université en matière d'équité salariale d'offrir une rémunération autre que la rémunération « normale ». Ces interventions contribuent sans doute à la diminution du nombre de cas récalcitrants. Il faut noter que la Direction des Ressources Humaines à toute fin pratique n'a pas reçu de plaintes à ce sujet au cours des dernières années. Encore une fois, la mise en place de l'équité devrait régler définitivement ce problème.</p>
------------------------	---	--

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

Rec 8 R	<i>QUE l'Université fournisse aux membres du personnel rémunéré sur fonds spéciaux une information plus complète au moment de leur engagement, relativement à la description de leur poste et à leurs conditions d'emploi.</i>	<p>Le personnel professionnel et d'encadrement sur fonds spéciaux reçoit la même information que celui sur fonds courants. En effet, il reçoit une copie du protocole ainsi que tous les documents normaux de l'accueil (principalement pour les assurances collectives). Les employés de soutien reçoivent également les mêmes informations que les employés réguliers, sauf la convention collective de travail puisqu'ils ne sont pas syndiqués. Il s'agit essentiellement d'informations concernant les avantages sociaux, mais sans document portant précisément sur les conditions de travail, tel document n'existant tout simplement pas. Évidemment, les gestionnaires étant responsables de la gestion des ressources humaines de leur unité, il leur appartient de fournir l'information nécessaire à leurs employés. Sur ce point encore, les demandes et les plaintes sont rares, sinon inexistantes.</p> <p>De manière à compenser l'existence d'un document d'accueil complet, la Direction des Ressources Humaines a rendu disponible par l'entremise de son site WEB, les conditions générales collectives, les descriptions de fonctions, et les échelles de rémunération.</p>
Rec 9 PR	<i>QU'en accord avec la politique institutionnelle sur la propriété intellectuelle, chaque unité adopte dans les plus brefs délais une entente cadre en cette matière.</i>	<p>Aux mois de septembre et décembre 1999, le vice-rectorat à la recherche a demandé par écrit à chaque faculté de faire en sorte que chaque département se dote, conformément à la Politique de l'Université de Montréal sur la propriété intellectuelle, d'une entente cadre.</p> <p>Toutes les unités, à l'exception de la Faculté de droit, se sont dotées d'une entente cadre.</p>

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 98-99

15.02.2004

<p>Rec 10 R</p>	<p><i>QUE l'Université favorise la circulation de l'information et la discussion en matière de propriété intellectuelle sur le campus.</i></p>	<p>Le Comité de la recherche, au cours des deux dernières années, a discuté à plusieurs reprises de la politique institutionnelle sur la propriété intellectuelle. Plus particulièrement, le Comité a discuté d'une proposition de modification de certaines dispositions de la politique sur la propriété intellectuelle (réunions des 9 juin 1999, 23 septembre 1999, 18 novembre 1999, 30 novembre 1999, 30 mars 2000 et 5 avril 2000).</p> <p>Ce sujet a aussi occupé une place de choix dans le mémoire que l'Université de Montréal a présenté au ministre de la Recherche, de la Science et de la Technologie à l'automne 2000 sur le document de consultation sur la politique scientifique du Gouvernement du Québec.</p> <p>Le mémoire, d'abord soumis au Comité de la recherche, a aussi été déposé à l'Assemblée universitaire au mois d'octobre 2000. Il a aussi été placé sur le site Web de l'Université.</p> <p>Enfin, dans le cadre des 13^e Entretiens Jacques-Cartier qui se déroulaient à l'Université de Montréal dans la semaine du 3 octobre 2000, le vice-recteur à la recherche, monsieur Alain Caillé a prononcé une conférence sur la valorisation de la recherche et les enjeux de la propriété intellectuelle. Dans son édition du 16 octobre 2000, le journal Forum a publié un article sur la conférence prononcée par monsieur Caillé.</p>
---------------------------------	--	--

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

Rec 1 PR	<i>QU'en lien avec les instances concernées, la Faculté des études supérieures se dote d'un mécanisme formel qui lui permette de connaître pour chaque étudiant qui arrive aux termes de ses études, que ce soit à la suite de l'octroi de son diplôme, du refus de son mémoire, de sa thèse ou de l'abandon de ses études, son évaluation de la qualité de l'encadrement reçu, ainsi que le point de vue du directeur de mémoire ou de thèse et de la direction des études supérieures de l'unité à ce sujet.</i>	Des modalités d'évaluation de l'enseignement aux cycles supérieurs ont été implantées dans les unités avec la collaboration de la Faculté. Le processus d'adoption d'une disposition réglementaire imposant aux unités l'évaluation de toutes les prestations d'enseignement et d'encadrement a été enclenché et sera complété en cours d'année 2004. À la suite du rapport du Groupe de suivi sur l'évaluation de l'enseignement, la Faculté a développé des questionnaires à l'intention des étudiants -diplômés ou non- qui ont quitté l'Université («exit survey»). Ils ont été envoyés à tous les étudiants de maîtrise et de doctorat qui ont quitté l'Université depuis 1997 environ (pour les non diplômés) et 2001 (pour les diplômés). La compilation des réponses obtenues est en cours et fera l'objet de mesures de diffusion auprès des unités concernées.
Rec 2 ECR	<i>QUE la Faculté des études supérieures se dote d'un échancier strict concernant la correction des travaux et mémoires de maîtrise ainsi que des thèses de doctorat, et qu'elle élabore des mesures aptes à le faire respecter.</i>	Les données recueillies à partir des questionnaires évoqués ci-haut contiennent des renseignements utiles sur cette dimension du processus d'encadrement. La transmission de ces renseignements aux unités permettra, au besoin, d'apporter les correctifs appropriés. Par ailleurs le règlement pédagogique de la Faculté impose déjà des délais pour l'évaluation des mémoires et des thèses de doctorat.
Rec 3 R	<i>QUE la Faculté des études supérieures revoie les articles 95 et 97 de son règlement pédagogique pour s'assurer que les modalités de prise de décision relatives à l'acceptation ou au refus d'une thèse de doctorat par un premier jury permettent toujours l'atteinte de l'objectif pour lequel elles ont été mises en place.</i>	À partir d'un bilan du processus d'évaluation des thèses portant sur une dizaine d'années, la question a été soumise au Comité exécutif de la Faculté, qui a jugé opportun de conserver, sans changement, le système d'évaluation existant. Rapport a ensuite été fait au Conseil de la Faculté à ce sujet.

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

Rec 4 R	<i>QUE l'Université sensibilise le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec à la différence de traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec avant l'émission de certificats de sélection du Québec, par rapport au traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec après 1980 et détenteurs d'un CSQ, en matière de preuve de résidence au Québec aux fins de la réglementation du MEQ relative aux frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents au Québec.</i>	Toute cette question a été depuis deux ans, portée à l'intention du Ministère de l'Éducation. Celui-ci s'est engagé à proposer une solution à l'ensemble des Registraires du Québec. Mais les Ministères concernés ont pour le moment décidé de maintenir le statu quo. Il semble toutefois que les questions de preuve de résidence seront étudiées à nouveau en même temps qu'une révision générale des programmes de bourses
Rec 5 ECR	<i>QUE la réglementation de l'Université, notamment le règlement pédagogique cadre, les règlements pédagogiques facultaires et le règlement relatif aux droits de scolarité, soit revue afin de distinguer les notions d'abandon et d'annulation, de les définir chacune de façon uniforme et de préciser dans chaque cas le délai pour agir, délai qui devrait être le même pour toutes les composantes de l'institution.</i>	Le groupe de travail sur l'harmonisation du règlement pédagogique, mis en place depuis l'automne 2001, a repris activement ses travaux à l'automne 2003. Plusieurs suggestions ont été prises en compte et appliquées plus particulièrement par le règlement relatif aux droits de scolarité. Un accord général de principe sur les notions d'abandon et d'annulation a été donné. La formulation est en cours d'adoption. La position de la Faculté des études supérieures sur cette question rejoint celle du Vice-rectorat à l'enseignement de 1 ^{er} cycle; la Faculté s'assurera que les mesures prises concordent avec la culture des études supérieures.
Rec 6 R	<i>QUE l'Université ajoute un article au Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants qui fasse mention du recours prévu à l'article 27.13 des statuts de l'Université et que le texte de cet article soit reproduit dans les annuaires de l'Université à la suite de ce règlement disciplinaire.</i>	L'Assemblée universitaire, lors de sa réunion tenue le 28 mai 2001 (AU-426-10.2), a ajouté au Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants l'article suivant qui stipule que dans les trente jours qui suivent l'expédition d'un avis l'informant qu'une sanction lui a été imposée, l'étudiant doit, s'il veut faire réviser cette décision, envoyer une demande motivée à cet effet sous pli recommandé ou certifié au secrétaire général de l'Université, conformément à l'article 27.13 des statuts.

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

Rec 1	<i>QUE l'Université se dote d'ici trois ans d'un Règlement pédagogique unique pour les études de premier cycle et que les différences entre unités n'y soient permises que dans la mesure où elles sont rendues nécessaires par des problématiques inhérentes à la discipline ou au champ d'études.</i>	Compte tenu des pouvoirs délégués aux facultés concernant les programmes d'études et la réglementation, l'approche retenue a été celle de confier au groupe de travail sur l'harmonisation des règlements pédagogiques l'opportunité de ne retenir qu'un seul règlement pour l'ensemble des programmes. À ce jour pour chacune des facultés concernées, des différences demeurent nécessaires eu égard aux problèmes inhérents aux champs d'études. Le groupe de travail poursuit donc ses travaux dans l'esprit d'harmonisation de la réglementation pédagogique
PR		
Rec 2	<i>QUE la Faculté de droit revoie son Règlement pédagogique de manière que les étudiants de première année au baccalauréat en droit puissent bénéficier du régime de probation prévu par le Règlement pédagogique cadre des études de premier cycle.</i>	<p>La Faculté n'a pas donné suite à cette demande pour les motifs ci-après exposés.</p> <p>La Faculté est d'avis que, si elle était contrainte à maintenir dans son programme de baccalauréat tous les étudiants qui ont terminé leur 1^{ère} année avec une moyenne se situant entre 1,5 et 1,9, elle ne ferait que reporter d'un an l'élimination définitive de la plupart des étudiants en question. Or, il est incontestablement préférable qu'un étudiant change d'orientation après une année plutôt qu'après deux années passées dans un programme d'études où ses efforts sont constamment voués à l'échec. Le règlement de la Faculté permet au doyen, après consultation auprès du comité d'admission, de ne réadmettre dans le programme que les étudiants dont les causes de l'échec sont indépendantes de leurs aptitudes à réussir le programme.</p> <p>Le programme de baccalauréat en droit est fortement contingenté. Chaque année, la Faculté refuse l'admission à plusieurs candidats, par ailleurs admissibles, faute de places. Maintenir dans le programme tous les étudiants qui ont terminé leur 1^{ère} année avec une moyenne inférieure à 2,0 entraînerait, comme conséquence, une diminution du nombre de nouvelles admissions en raison des places que ces étudiants, pour une deuxième année consécutive, occuperaient dans des classes de 1^{ère} année.</p>
NR		

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

Rec 3 PR	<i>QUE les Facultés de sciences infirmières et de médecine dentaire revoient leur Règlement pédagogique de manière que les stages et les cours cliniques ne soient plus tous des cours éliminatoires et qu'ainsi le droit de reprendre un stage ou un cours clinique, sans réadmission, ne soit pas complètement exclu.</i>	La Faculté des sciences infirmières a revu son règlement dans le sens de cette recommandation. En médecine dentaire, la probation exceptionnelle permet de gérer ces situations qui sont rarissimes.
Rec 4 R	<i>QUE le Vice-rectorat à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue forme un Comité ad hoc sur les stages où seraient représentées toutes les unités intéressées, et dont le mandat serait de réfléchir à la raison d'être et à la finalité des activités de stages, de dresser un état de la situation en matière de stages à l'Université de Montréal et de préparer un outil de référence qui soit utile à la fois aux gestionnaires académiques et aux étudiants.</i>	Un mandat dans ce sens a déjà été donné au courant de l'année académique 2001-2002 au CÉFES (Centre d'études et de formation aux études supérieures). Un état de la situation à l'Université de Montréal a été dressé durant l'automne 2003. La préparation d'un outil de référence suivra le dépôt du rapport et sera élaboré selon les résultats du bilan.
Rec 5 R	<i>QUE le Règlement relatif aux frais de scolarité soit revu pour rendre compte des liens existant entre, d'une part, la scolarité minimale des diplômes et des grades de cycles supérieurs et leur coût et, d'autre part, entre les différents statuts d'inscription et le mode de facturation qui en découlent.</i>	Le Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants a été modifié en conséquence, de même que l'information sur les droits de scolarité présentée dans le «Guichet étudiant».
Rec 6 R	<i>QUE le Règlement relatif aux droits de scolarité soit modifié de manière à indiquer :</i>	
	6.1 <i>que la scolarité minimale d'un programme aux deuxième et troisième cycles peut être complétée à temps plein, à demi-temps, ou à temps partiel, selon les statuts d'inscription autorisés dans le cadre pédagogique de chaque programme et qu'à chacun de ces statuts correspond un mode de facturation;</i>	
	6.2 <i>que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps plein aux deuxième et troisième cycles sont de 919,65\$ par trimestre, soit l'équivalent de 15 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à temps plein n'a pas été complétée;</i>	

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

	<p>6.3 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut demi-temps aux deuxième et troisième cycles sont de 459,83\$ par trimestre, soit l'équivalent de 7,5 crédits de cours, indépendamment du nombre de cours suivis à ce trimestre, tant que la scolarité minimale à demi-temps n'a pas été complétée;</p>	
	<p>6.4 qu'aux cycles supérieurs les droits de scolarité d'un étudiant inscrit au statut temps partiel ainsi que ceux de l'étudiant inscrit à titre d'étudiant libre sont de 61,31\$ par crédit, en fonction du nombre de crédits de cours effectivement suivis;</p>	
	<p>6.5 que les droits de scolarité d'un étudiant inscrit en rédaction de mémoire ou de thèse sont de 556,00\$ par trimestre, et qu'un étudiant ne peut être inscrit en rédaction tant que la scolarité minimale telle que définie dans le cadre pédagogique du programme n'a pas été complétée;</p>	
	<p>6.6 qu'aux cycles supérieurs l'étudiant inscrit au statut évaluation-correction ne paie aucun droit de scolarité et que l'inscription à ce titre débute au trimestre suivant le trimestre où l'étudiant a déposé son manuscrit (mémoire, thèse, rapport de stage ou travail dirigé tenant lieu de mémoire ou de thèse), pourvu que les frais de la scolarité minimale aient été acquittés.</p>	
<p>Rec 7 NR</p>	<p><i>QUE le virement automatique pour le versement mensuel des bourses des étudiants de la Faculté des études supérieures soit disponible d'ici la fin de l'année 2002.</i></p>	<p>La Direction des finances ne juge pas opportun d'adopter cette modalité de versement, les changements d'adresse ou de statut des étudiants de cycles supérieurs étant trop fréquents.</p>
<p>Rec 8 PR</p>	<p><i>QUE le Règlement pédagogique cadre relatif aux études de premier cycle et que le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures précisent que l'Université veille à éliminer toute mesure discriminatoire dans l'application de ce règlement et prévoient également l'obligation d'accommodement qui en découle quand une règle en apparence neutre comporte des effets discriminatoires.</i></p>	<p>Au premier cycle, un article en préambule a été rédigé et sera intégré au Règlement pédagogique harmonisé.</p>

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 99-00

15.02.04

Rec 9 NR	<i>QUE le Règlement pédagogique cadre et le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures prévoient de façon spécifique l'existence du congé parental et sa durée, en précisant que la durée de la scolarité maximale est prolongée d'autant.</i>	Le comité qui se penche sur l'harmonisation du règlement pédagogique n'a pas retenu cette suggestion puisqu'il existe dans les règlements un article qui prévoit déjà la suspension des études sans égard au motif.
Rec 10 ECR	<i>QUE le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants soit revu de manière qu'aucune sanction ne soit imposée à un étudiant avant qu'il ait eu la possibilité de présenter sa version des faits ou admis formellement sa culpabilité.</i>	Dans une lettre datée du 16 septembre 2002, le secrétaire général de l'Université transmettait l'extrait pertinent du Rapport annuel 2000-2001 de l'ombudsman au président du Comité des règlements, l'informant de la problématique et des recommandations afférentes, et l'invitant à saisir le Comité de cette question.
Rec 11 ECR	<i>QUE toute dénonciation relativement à une infraction académique, en vertu du Règlement disciplinaire, soit déposée auprès du doyen de la Faculté qui, sur réception de celle-ci, procède à une enquête préliminaire et informe l'étudiant et l'enseignant du résultat de celle-ci, le tout dans les 15 jours ouvrables de la réception de la dénonciation; qu'à la suite de son enquête, le doyen rédige une plainte s'il estime qu'il y a matière à procéder devant l'organisme compétent ou sanctionne lui-même l'étudiant qui peut en appeler de cette décision auprès du comité de révision des décisions disciplinaires concernant les étudiants, formé en vertu de l'article 27.13 des Statuts de l'Université.</i>	Le Comité a commencé les travaux relatifs à l'application du Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants, en regard des recommandations de l'ombudsman, à partie de sa 317 ^e séance, tenue le mardi 25 février 2003. À l'étape actuelle de ses travaux, le Comité se penche sur un projet de modification de la réglementation en matière de plagiat et de fraude concernant les étudiants, préparé par un sous-comité de ses membres. Il prévoit déposer ce projet de modification à l'Assemblée universitaire au printemps 2004 (séance du 15 mars 2004).
Rec 12 ECR	<i>QUE l'éventail des sanctions possibles, en vertu du Règlement disciplinaire, soit revu afin de pouvoir mieux rendre compte du degré de gravité de l'offense et des diverses circonstances du dossier.</i>	Dans le cadre de ses démarches, le Comité a également tenu compte des travaux réalisés antérieurement par un groupe de travail constitué de secrétaires de faculté, sur des problématiques en regard de l'application du règlement mentionné, et des réglementations appliquées par d'autres institutions universitaires en cette matière.
Rec 13 ECR	<i>QU'un étudiant accusé de plagiat dans un cours, en vertu du Règlement disciplinaire, ne puisse abandonner le cours en question en cours de processus, qu'il puisse cependant être autorisé à le faire en fin de processus, même si les délais normaux pour ce faire sont écoulés.</i>	Le Comité a également rencontré l'ombudsman de l'Université, ainsi que les secrétaires de la Faculté des arts et des sciences et de la Faculté des études supérieures, afin de préciser les composantes des problématiques observées dans l'application du règlement et leur variation selon divers contextes (études de premier cycle, études supérieures, aspects institutionnels et juridiques).

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 01-02 (avril 2003)		SUIVI 15.02.2004
Rec 1 ECR	<i>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.</i>	Le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures (art. 31 et 35) et la fiche interprétative qui l'accompagne à ce sujet (« Rôle du Comité d'études supérieures ») attribuent cette fonction aux comités d'études supérieures. Le cadre général d'évaluation des prestations de formation aux cycles supérieurs lancé par la Faculté en juin 2002, et qui fait depuis l'objet d'une mise en œuvre concertée entre les unités et la Faculté, vise précisément, entre autres objectifs, à renforcer ce rôle de supervision, par le comité ou à travers un autre mécanisme approprié, du cheminement de l'étudiant.
Rec 2 ECR	<i>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.</i>	La modification souhaitée à l'article 14 sera soumise à la sous commission du premier cycle pour étude de l'opportunité d'une telle modification et, le cas échéant, pour définir de manière opérationnelle la notion « d'avancement certain dans le programme ».
Rec 3 ECR	<i>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;</i>	La reconnaissance de crédits dont le processus est déjà largement défini et encadré à l'article 5, reçoit des attentions toutes particulières département par département. Il n'est pas rare que des examens soient autorisés. L'enchâssement de cette modification devra se faire selon le processus décrit pour la recommandation 2.
Rec 4 PR	<i>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 œuvre pour les demandes d'exemption basées sur l'expérience et s'assure qu'elles soient connues et disponibles.</i>	Le règlement pédagogique reconnaît clairement l'exemption sur la base de l'expérience et les guides étudiants de même que les fiches interprétatives donnent beaucoup d'informations sur la procédure. Ces façons de faire doivent rester la responsabilité des unités.

Rapport sur les suites aux recommandations de l'Ombudsman

RECOMMANDATIONS 01-02 (avril 2003)		SUIVI 15.02.2004
Rec 5 R	<i>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;</i>	Des modifications à la directive ont été apportées en ce sens, adoptées par le Comité de régie, à sa séance du 15 septembre 2003 (dél. CR-219-3) et cette directive modifiée est diffusée depuis sur le site web du Secrétariat général.
Rec 6 ECR	<i>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.</i>	Une formation sur le sujet a été développée tout au cours de l'année et est en voie de finalisation. Une session de formation sera disponible pour l'ensemble du personnel de l'Université dès l'automne 2004. Pour ce qui est des descriptions de fonction, l'analyse se poursuit en tenant compte des caractéristiques distinctives entre le personnel cadre et professionnel et le personnel syndiqué
Rec 7 R	<i>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;</i>	Un comité ad hoc sur la qualité de l'accueil et des services pour étudiants non francophones s'est penché sur ces questions. Un bureau des étudiants anglophones a été mis sur pied à l'automne 2003.
Rec 8 ECR	<i>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.</i>	