

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**CONJUGUER
UNIVERSITÉ ET DIVERSITÉ**

**Rapport annuel
2003-2004**

Marie-José Rivest
Ombudsman

Marie-José Rivest
Ombudsman

Pascale Descary
Déléguée de l'ombudsman

Claudette Lantin
Technicienne en administration

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

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

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

Montréal, le 29 avril 2005

Monsieur André Caillé
Chancelier
Université de Montréal
75, boulevard René Lévesque ouest
20^e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1A4

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2003-2004

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour la période allant du 1^{er} juin 2003 au 31 mai 2004, intitulé *Conjuguer université et diversité*.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2003-2004, établit des comparaisons avec les années précédentes et propose quatre recommandations en vue de mieux assurer l'interaction harmonieuse de toutes les personnes au sein de la communauté universitaire. Pour la première fois, cette année, a été recueillie, au fil des dossiers, l'expression spontanée d'appréciation de la personne qui a fait appel à l'ombudsman quant au service reçu.

Ce rapport s'adresse aux membres du Conseil de l'Université. Il est par ailleurs publié et diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire et reprend pour le bénéfice du nouveau lecteur certaines informations de base sur le travail de l'ombudsman de l'Université de Montréal. J'invite le lecteur déjà au fait de ces informations à porter d'emblée son attention sur le cœur du rapport (Faits saillants, Comparaison avec les années précédentes et 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 2003-2004 sont au nombre de 664, une augmentation de 20 % par rapport à 2002-2003; il s'agit principalement d'une augmentation de 14 % de la clientèle étudiante et d'une augmentation de 43% de la clientèle provenant des personnels de l'Université.
- Des 664 demandes reçues, 73 % sont des consultations, 27 % des plaintes recevables, proportions assez semblables à celles de l'année précédente où les consultations représentaient 76 % des demandes et les plaintes recevables 23 %.
- Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées est assez semblable à celui de l'année précédente: en 2003-2004, elles constituent 90 % des plaintes recevables, comparativement à 91 % en 2002-2003.
- La quasi-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, pourcentage plus élevé pour les étudiants étrangers (1,5 %) et pour les étudiants des cycles supérieurs (1,4 %).
- La clientèle du Bureau est composée à 71 % d'étudiants et à 14 % de membres des personnels; elle est également de sexe féminin à 59 %.
- 50 % de l'ensemble des demandes portent sur des questions d'ordre académique, 16% sur des questions financières et 8 % sur les droits et libertés de la personne.
- Les questions académiques représentent le premier objet de demande pour les étudiants, particulièrement l'évaluation, la probation et l'exclusion et les stages pour ceux de premier cycle et l'encadrement et l'évaluation pour ceux des cycles supérieurs. Les questions financières constituent leur deuxième objet de demande.
- Les relations de travail et les droits et libertés de la personne représentent les deux premiers objets de demandes pour les membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes.
- Parmi les quatre recommandations formelles de ce rapport, deux portent sur l'ouverture à la diversité culturelle, une sur l'obligation d'accommodement raisonnable en matière de droits et libertés de la personne et une sur le harcèlement.
- 54 % des demandes reçues au Bureau de l'ombudsman sont traitées dans la semaine suivant leur réception, dont 22 % dans les 24 heures; pour 15 % d'entre elles, la durée de traitement est de plus d'un mois. Généralement, la durée de traitement est plus longue pour les plaintes que pour les consultations.
- 38 % des personnes qui ont fait appel à l'ombudsman ont spontanément exprimé leur satisfaction à l'égard du traitement de leur dossier ou du résultat de celui-ci.
- Un poste de délégué de l'ombudsman a été ajouté aux ressources du Bureau.

AVIS

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

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	v
LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX	viii
LISTE DES ANNEXES	ix
INTRODUCTION	1
PARTIE I ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	2
1. Ressources et fonctionnement du Bureau	2
2. Site Web et stratégie publicitaire	2
3. Rayonnement et développement professionnel	3
PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE	5
1. Méthodologie	5
2. Nombre de demandes	6
3. Provenance des demandes	7
3.1 Aperçu général	7
3.2 Clientèle étudiante	8
3.3 Demandes des membres des personnels	11
4. Objet des demandes	12
4.1 Aperçu général	12
4.2 Objet des demandes selon la clientèle	14
4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle	17
4.4 Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement	18
5. Traitement des demandes	19
5.1 Consultations	19
5.2 Plaintes recevables	22
5.2.1 Plaintes recevables fondées	23
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	27
5.3 Plaintes non recevables	27
6. Suites données aux plaintes recevables fondées	28
7. Satisfaction de la clientèle	28
8. Durée de traitement des demandes	30
8.1 Aperçu général	30
8.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande	31
8.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement	32
9. Comparaison avec les années précédentes	33
9.1 Nombre et provenance des demandes	33
9.2 Objet des demandes	35
9.3 Traitement des demandes	38
PARTIE III RECOMMANDATIONS	39
1. L'ouverture à la diversité culturelle	39
2. L'obligation d'accommodement raisonnable	42
3. Le harcèlement	47
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 et 2003-2004	6
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2002-2003 et 2003-2004	6

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2003-2004	7
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2003-2004	7
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM., 2003-2004	8
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2003-2004	9
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2003-2004	9
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2003-2004	10
Tableau 7	Comparaison de la clientèle membres des personnels selon le sexe, 2003-2004	11
Tableau 8	Objet des demandes, 2003-2004	12
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2003-2004	15
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2003-2004	16
Tableau 11-A	Objet des demandes reliées au stage selon la clientèle, 2003-2004	17
Tableau 11-B	Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement selon la clientèle, 2003-2004	18
Tableau 12	Traitement des demandes, 2003-2004	19
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2003-2004	21

Tableau 14	Objet des consultations, 2003-2004	21
Tableau 15	Plaintes recevables, 2003-2004	23
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2003-2004	23
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2003-2004	25
Tableau 17-A	Expression de satisfaction selon le traitement, 2003-2004	29
Tableau 18	Durée de traitement, 2003-2004	31
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2003-2004	32
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2003-2004	33
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004	34
Tableau 21-A	Comparaison de la clientèle étrangère selon le statut, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004	34
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004	36
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004	38

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	- Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	57
Annexe 2	- Formulaire de « demande d'assistance »	61
Annexe 3	- Suites données aux recommandations 2002-2003	63

CONJUGUER UNIVERSITÉ ET DIVERSITÉ

INTRODUCTION

«La créativité et le génie ne peuvent s'épanouir que dans un milieu qui respecte l'individualité et célèbre la diversité.¹»

Le rôle de l'ombudsman à l'Université de Montréal est notamment de recevoir et de traiter 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 rend compte annuellement de ses activités au Conseil de l'Université. Son rapport annuel comporte des statistiques sur les demandes traitées et des recommandations, s'il y a lieu.²

Le rapport annuel 2003-2004 de l'ombudsman couvre la période du 1^{er} juin 2003 au 31 mai 2004, soit la première année du deuxième mandat de cinq ans de l'actuelle titulaire du poste. Le rapport comporte trois parties. Une première décrit les activités de développement institutionnel et professionnel du Bureau de l'ombudsman. La seconde porte sur les statistiques relatives aux demandes et à leur traitement par le Bureau et fait état de comparaisons avec les données des rapports annuels des années précédentes. La troisième et dernière partie présente les recommandations de l'ombudsman.

Dans le cadre des situations qui lui sont soumises, l'ombudsman convie les personnes à un dialogue respectueux de la différence de chacune. Le Bureau de l'ombudsman est un des lieux où s'exprime la diversité culturelle présente au sein de la communauté universitaire. Le rapport annuel 2003-2004 de l'ombudsman s'intéresse de façon plus particulière à cette question.

¹ Tom Alexander

² CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, articles 1 et 12, voir annexe 1, p. 57, disponible également sur le Site Web de l'Université à l'adresse suivante : http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_10/adm10_31.pdf

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 2003-2004 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 des 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 2003-2004, à la suite d'une recommandation du Comité de consultation en vue du renouvellement du mandat de l'ombudsman, un poste de délégué de l'ombudsman a été ajouté aux trois postes existants du Bureau de l'ombudsman qui compte désormais quatre personnes à temps complet. La titulaire du nouveau poste, madame Pascale Descary est entrée en fonction à la suite d'un affichage externe, le 1^{er} avril 2004³. Madame Julie Lavoie s'est également jointe à l'équipe du Bureau de l'ombudsman en février 2004, à titre de technicienne en coordination du travail de bureau, poste qui était devenu vacant à la suite d'un départ à la retraite. Deux employées temporaires ont successivement occupé cette dernière fonction au cours de l'année, avant l'embauche de madame Lavoie. Les activités reliées à la sélection, à l'accueil et à la formation des nouvelles personnes ont alourdi le fonctionnement du Bureau, surtout dans un contexte d'augmentation d'affluence.

2- Site Web et stratégie publicitaire

Au cours de l'année 2003-2004, la stratégie publicitaire a été semblable à celle des années précédentes. L'image graphique et les coordonnées du Bureau se sont retrouvées dans les agendas des deux associations étudiantes ainsi que dans Le Fureteur, guide des ressources du campus préparé par les Services aux étudiants. Des dépliants, des signets et des affiches du Bureau ont été envoyés aux associations étudiantes et déposés 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>.

³ La description du poste de délégué de l'ombudsman se retrouve en annexe du Rapport annuel 2002-2003, p. 57.

Compte tenu de la date d'embauche de la nouvelle déléguée, la mise à jour des différents outils publicitaires et une portion importante du budget de publicité consenti en 2003-2004 ont été reportées en 2004-2005. Ce projet est en cours de réalisation comme en témoigne d'ailleurs la couverture du présent rapport annuel qui affiche la nouvelle image du Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal, élaborée au cours de l'automne 2004.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

L'adoption, en septembre 2003, par le Conseil de l'Université, de la Politique contre le harcèlement élargissant le mandat du B.I.M.H.S. (Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel) à tous les motifs de harcèlement, incluant le harcèlement psychologique, a donné lieu à une collaboration suivie avec la responsable du Bureau d'intervention. L'ombudsman a également participé au Comité de sélection pour l'embauche de la nouvelle responsable qui est entrée en fonction le 1^{er} juin 2004.

Pour discuter des suites données à ses recommandations 2002-2003, l'ombudsman a rencontré le secrétaire général, la vice-rectrice à l'enseignement de premier cycle et à la formation continue ainsi que le Comité de régie de la Faculté des études supérieures. Elle a également poursuivi ses échanges avec le président du Comité des règlements de l'Assemblée universitaire en ce qui a trait aux recommandations de l'ombudsman relatives au plagiat.

À la suite de la publication de son rapport annuel 2002-2003, l'ombudsman a organisé une rencontre entre le responsable des plaintes et de l'information de l'AGEEFEP, la conseillère en règlements de la FAECUM et le personnel du Bureau, pour échanger sur la clientèle, les types de dossier, les modes de règlement des demandes, l'évolution perçue, etc. Le chef de l'exécutif de chacune des deux associations s'est joint à l'heure du lunch pour un échange plus global. Ont été abordées des questions relatives à la politique linguistique de l'Université, à la maîtrise du français par les enseignants et à la publicité du Bureau de l'ombudsman.

- **activités externes**

Au cours de l'année 2003-2004, l'ombudsman et son personnel ont assisté aux rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec⁴ et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada. L'ombudsman assume la présidence de l'association québécoise depuis sa fondation en 2001 et celle de l'association canadienne depuis mai 2004, elle est membre de l'exécutif de cette association depuis 2001 et a collaboré à ce titre, à la rédaction d'une première version des normes d'exercice de la fonction d'ombudsman et d'un document de référence sur les différentes clauses que peut comporter le texte ou le règlement relatif au mandat d'un ombudsman universitaire. Elle a organisé la conférence annuelle de l'AOUCC⁵ à Montréal, où elle a fait une présentation sur les rapports annuels en compagnie de son confrère de l'Université Laval. Elle a également fait une présentation sur l'enquête réalisée en 2002-2003 relative à la satisfaction des usagers de son Bureau en regard de la qualité du service reçu, à la conférence annuelle du Caucus des ombudsmans des universités et collèges de Californie.

La nouvelle déléguée a suivi la formation pour les nouveaux ombudsmans offerte par le Forum canadien des ombudsmans⁶ et a participé à un atelier sur les styles de communication en médiation, en compagnie de la technicienne en administration. Cette dernière a également suivi une formation offerte par les Ressources humaines de l'Université sur comment intervenir en situation de crise.

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 ses collègues des écoles affiliées, HEC Montréal et l'École Polytechnique.

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.

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

⁵ AOUC : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁶ FCO : Forum canadien des ombudsmans qui regroupe les ombudsmans de toutes provenances du Canada.

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, la durée de ce traitement et l'appréciation du client. Enfin, certaines statistiques de l'année 2003-2004 sont comparées à celles des 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 »⁷ 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, la recommandation en découlant et les commentaires du client et de l'administration, s'il en est.

Les informations sont versées au dossier par le personnel du Bureau, au fur et à mesure. 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.

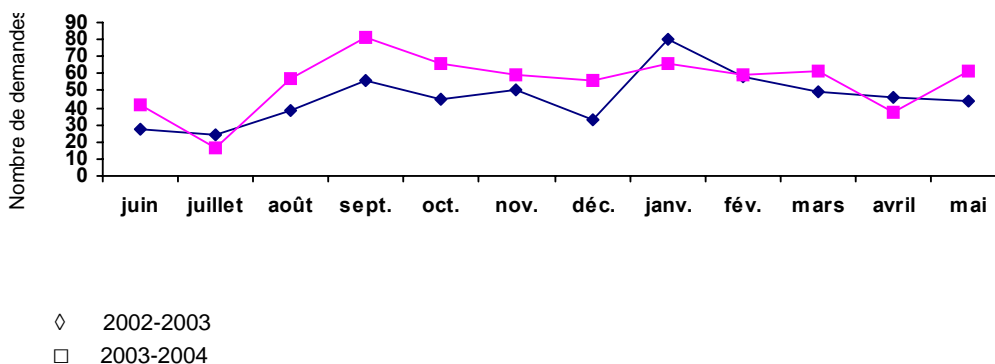
Une première classification de l'objet de la demande est faite lors de l'ouverture du dossier. Ce choix est parfois difficile puisqu'une situation peut être appréhendée sous différents angles, alors que chaque dossier n'est classé que sous un seul objet. Les objets de demande utilisés pour classer les 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. 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, de tous les dossiers où une situation de harcèlement a été alléguée et de tous ceux où la personne qui a fait appel à l'ombudsman a spontanément exprimé sa satisfaction ou son insatisfaction.

⁷ Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 2, p. 61.

2- Nombre de demandes

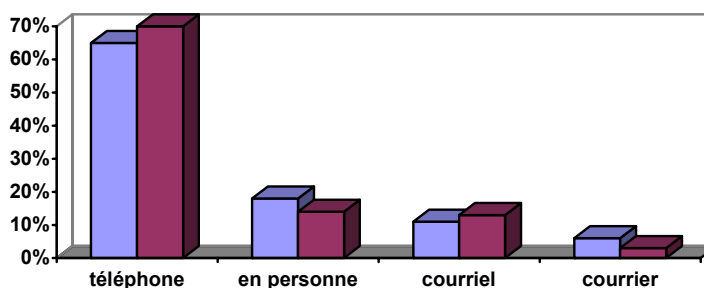
Au cours de l'année 2003-2004, 664 personnes ont fait appel à l'ombudsman. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année pour 2002-2003 et 2003-2004. On y observe qu'en 2003-2004 le Bureau de l'ombudsman a reçu en moyenne 55 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances d'été (juillet) et un sommet lors de la rentrée de septembre (81). Le Bureau de l'ombudsman a eu un achalandage plus important cette année qu'en 2002-2003 où le Bureau avait reçu en moyenne 46 demandes par mois.

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2002-2003 et 2003-2004



Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman pour 2002-2003 et 2003-2004. En 2003-2004, 70 % d'entre elles choisissent le téléphone, 14 % viennent en personne, 13 % utilisent le courrier électronique et 3 % le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, 24 % des dossiers ont été clos en 2003-2004 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2002-2003 et 2003-2004



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, des usagers de ses services, et des personnes sujets de recherche⁸ à l'Université. Le tableau 1 donne le détail de la provenance des demandes pour l'année 2003-2004.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2003-2004

	N	%
Étudiants	416	62,7
Ex-étudiants	57	8,6
Sous-total étudiants	473	71,2
Candidats à l'admission	38	5,7
Associations étudiantes	3	0,5
Personnel (enseig., admin. ou de soutien)	96	14,5
Usagers de service(s)	12	1,8
Sujets de recherche	3	0,5
Autres	39	5,9
Total	664	100,0

En 2003-2004, 391 femmes, 255 hommes et 18 groupes ont fait appel à l'ombudsman (tableau 2). On peut donc observer que la clientèle se compose globalement de plus de 70 % d'étudiants (tableau 1) et de près de 60 % de femmes (tableau 2).

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2003-2004

	N	%
Femmes	391	58,9
Hommes	255	38,4
Groupes	18	2,7
Total	664	100,0

⁸ La possibilité pour les sujets de recherche de faire appel à l'ombudsman résulte d'un ajout à l'article 2 du [Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal](#) en date du 2004-11-01, tel que recommandé par l'ombudsman, Rapport annuel de l'ombudsman 2002-2003, p. 42.

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 473 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 416 étaient inscrits au moment où ils ont fait leur demande et 57 étaient d'anciens étudiants. Pour établir des comparaisons entre la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman et celle de l'Université, nous avons retenu le nombre d'inscrits, soit 416. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 473 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les ex-étudiants, des inscrits.

À l'automne 2003, l'Université de Montréal comptait 40 450 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. 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 1,4 %. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 2003-2004

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	287	69,0	31 390	77,6	0,9
Grades supérieurs	129	31,0	9 060	22,4	1,4
Total	416	100,0	40 450	100,0	1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2003

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans toutes les facultés⁹ de l'Université 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. 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 études supérieures, des sciences infirmières et de médecine vétérinaire.

⁹ 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, 2003-2004

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	3,4	3,3
Arts et sciences	39,7	40,3
Droit	3,8	3,2
Éducation permanente	13,7	18,9
Études supérieures	5,5	1,6
Kinésiologie	1,4	1,1
Médecine	9,4	10,4
Médecine dentaire	1,4	1,1
Médecine vétérinaire	2,9	1,5
Musique	1,2	1,7
Optométrie	1,0	0,6
Pharmacie	1,7	3,2
Sciences de l'éducation	7,2	7,6
Sciences infirmières	7,5	4,4
Théologie	0,2	1,1
		-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	416	40450

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'UdeM, automne 2003

Soulignons par ailleurs que ces chiffres n'indiquent pas l'objet de la demande, l'unité visée par celle-ci, ni 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 de l'ensemble de la communauté 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, 2003-2004

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	247	59,4	26 897	66,5	0,9
Hommes	155	37,3	13 553	33,5	1,1
Groupes	14	3,4			
Total	416	100,0	40 450	100,0	1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2003

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 ou étudiants internationaux et les résidents permanents. 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 ceux qui parmi ce groupe ont fait appel à l'ombudsman. On remarque que 1,5 % des étudiants étrangers, regroupant 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, 2003-2004

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	76	71,0	4 038	57,9	1,9
Permis de séjour	31	29,0	2 936	42,1	1,1
Sous-total étud. étrang. insc.	107	100,0	6 974	100,0	1,5
Autres étudiants inscrits	309		33 476		0,9
Total	416		40 450		1,0

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2003

Les étudiants étrangers représentent plus de 17 % de la clientèle de l'Université (6 974 sur 44 450). 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 plus de 25 % de l'ensemble des demandes (107 sur 416).

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 de 28 % des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (36 sur 129).

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

3.3 Demandes des membres des personnels

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 14,4 % de l'ensemble des demandes reçues en 2003-2004. Parmi les 96 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, le quart 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 72 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 58 font partie du personnel non enseignant, 11 sont professeurs, et 3 sont chargés de cours ; en outre, 68 % 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 46 % des demandes (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle membres des personnels selon le sexe, 2003-2004

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	49	68,1	6	46,2	5	45,5	60	62,5
Hommes	23	31,9	7	53,8	6	54,5	36	37,5
Total	72	100,0	13	100,0	11	100,0	96	100,0

En 2003-2004, l'Université comptait 1 768 professeurs, 378 chargés de cours¹⁰, 2 444 employés réguliers, 315 surnuméraires, et 805 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹¹. 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. Le nombre de personnes physiques qui travaillaient à l'Université durant cette période en 2003, susceptibles de faire appel à l'ombudsman, est donc beaucoup plus élevé que ne le laissent supposer les chiffres en équivalence temps complet. 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 très 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 conventions¹².

¹⁰ Données extraites du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2003-2004 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹¹ Donnée extraite de « Personnel : Évolution des effectifs - 1999-2000 à 2003-2004 », étude produite par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble, p.3.

¹² CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 5 alinéas b et c, voir annexe 1, p.57.

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, l'une sur les objets des demandes reliées à la problématique des stages et l'autre sur les objets des demandes reliées à celle du harcèlement.

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 66 % des demandes.

Tableau 8
Objet des demandes, 2003-2004

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	331	49,8
Questions financières	110	16,6
Droits et libertés de la personne	52	7,8
Relations avec les services	39	5,9
Relations de travail	35	5,3
Application des règlements disciplinaires	27	4,1
Relations interpersonnelles	24	3,6
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	20	3,0
Problèmes divers	13	2,0
Accueil	13	2,0
Total	664	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	91	27,5
Admission	59	17,8
Encadrement	45	13,6
Probation, exclusion	40	12,1
Choix de cours	29	8,8
Stage	22	6,6
Reconnaissance de crédits	19	5,7
Suspension, durée, diplomation	16	4,8
Modification de programme	7	2,1
Autres	3	0,9
Total	331	100,0
Questions financières		
Prêts et bourses (aide financière aux études)	31	28,2
Assurance médicale et dentaire FAECUM	23	20,9
Droits de scolarité	16	14,5
Abandon sans frais et annulation	13	11,8
Frais antérieurs	10	9,1
Autres bourses	9	8,2
Frais d'intérêts, de gestion et de diplomation	3	2,7
Frais d'associations étudiantes	2	1,8
Autres frais	2	1,8
Droits de scolarité pour les Can. non rés. du Qué.	1	0,9
Total	110	100,0

Parmi les **questions académiques**, on dénombre 91 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, les délibérations du jury, les délais de correction des mémoires et thèses, l'échec aux examens ou à la reprise, l'échec à l'examen de synthèse, la modification de l'évaluation prévue au plan de cours, la moyenne de groupe, la normalisation des résultats d'une évaluation et l'application du système de notation littérale.

En 2003-2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 59 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, l'admission conditionnelle, ainsi que des questions de réadmission et de délai. En matière d'encadrement, on dénombre 45 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 40 dossiers qui ont trait à l'exclusion du programme à la suite d'un échec aux exigences linguistiques, à un stage, à la reprise, aux conditions de probation, ou à la suite d'un deuxième échec à un cours obligatoire. Les dossiers relatifs au choix de cours (29) portent en grande partie sur divers problèmes reliés à l'inscription d'étudiants de premier cycle. Les 19 dossiers relatifs à la reconnaissance de crédits portent sur des refus et sur le processus de décision afférent.

Parmi les **questions financières** (110), les demandes relatives aux prêts et bourses (31) traitent du lien entre l'inscription à temps complet et l'admissibilité au régime d'aide financière du ministère de l'Éducation, d'un refus de dépannage en attendant le versement de l'aide financière. En ce qui a trait à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM (23), il s'agit de demandes relatives au retrait du régime ou à son existence. En matière de droits de scolarité, les dossiers (16) traitent surtout du calcul des frais de scolarité aux cycles supérieurs et de la différence de droits de scolarité exigés des étrangers et des Canadiens non résidents du Québec. Les demandes d'abandon sans frais et d'annulation des droits de scolarité (13) contestent le refus de l'administration d'annuler les frais de scolarité à une session donnée. Les dossiers relatifs aux frais antérieurs (10) ont trait à l'impossibilité pour un étudiant de s'inscrire à cause du solde impayé des droits de scolarité d'une session antérieure. Les demandes relatives aux autres bourses (9) concernent les bourses reliées à l'excellence du dossier scolaire : information, attribution, cumul.

En matière de **droits et libertés de la personne** (52), la plupart des demandes portent sur la protection des renseignements personnels, sur des questions de discrimination et de harcèlement, et 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, de son état civil ou de sa religion. Du côté des **relations avec les services** (39), les questions touchent divers services dont les Services aux étudiants, les bibliothèques, les résidences, le CEPSUM, le stationnement, la Sûreté, le service d'entretien et les cliniques universitaires. Côté **relations de travail et avantages sociaux** (35), la majorité des dossiers ont trait à des questions d'embauche, de congédiement ou de licenciement et de harcèlement.

En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires** (27), les deux tiers des dossiers portent sur le *Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants*, et le reste a pour objet des questions de comportement harcelant ou perturbateur qui relèvent du *Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants*. En matière de **relations interpersonnelles** (24), les dossiers portent sur des conflits, à l'occasion du harcèlement, entre des membres de la communauté universitaire : patron et employé, employé et étudiant, professeur et étudiant, etc. En ce qui a trait à la **probité et à la propriété intellectuelles** (20), les dossiers se divisent à peu près également entre les questions de propriété intellectuelle et celles de probité intellectuelle. Les dossiers en matière d'**accueil** (13) portent sur la qualité de l'accueil au téléphone et en personne. Les **problèmes divers** (13) sont des demandes d'informations provenant de personnes de l'extérieur ou des questions sur lesquelles l'ombudsman n'a pas juridiction.

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

4.2 Objet des demandes selon la clientèle

L'objet des demandes varie selon les types de clientèle comme on peut le voir au tableau 9. On y observe que les questions académiques et financières sont au cœur des préoccupations des étudiants, alors que ce sont d'abord les questions de relations de travail et de droits de la personne qui préoccupent les employés demandant l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes. Les questions d'admission préoccupent davantage les personnes autres, la plupart des candidats à l'admission.

Tableau 9
Objet des demandes selon la clientèle, 2003-2004

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les questions \$)	199	73	10	49	331	49,8
Évaluation	57	22	2	10	91	13,7
Probation, exclusion	32	5	1	2	40	6,0
Choix de cours	24	4	1	-	29	4,4
Encadrement	18	25	1	1	45	6,8
Admission	17	7	4	31	59	8,9
Stage	17	1	1	3	22	3,3
Reconnaissance de crédits	16	1	-	2	19	2,9
Suspension, durée, diplôme	10	6	-	-	16	2,4
Modification de programme	5	2	-	-	7	1,1
Autres	3	-	-	-	3	0,5
Questions financières	62	38	2	8	110	16,6
Assurance médic. et dent. FAECUM	15	3	-	5	23	3,5
Frais antérieurs et frais d'associations	13	-	1	-	14	2,1
Abandon sans frais et annulation	12	1	-	-	13	2,0
Prêts & bourses (aide financ. aux études)	11	18	1	1	31	4,7
Droits de scolarité	8	8	-	-	16	2,4
Frais d'intérêts, de gestion et de dipl.	2	1	-	-	3	0,5
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	-	-	-	1	0,2
Autres bourses	-	7	-	2	9	1,4
Droits et libertés de la personne	17	6	14	15	52	7,8
Applic. règl. disciplinaires	16	2	6	3	27	4,1
Relations avec les services	13	2	7	17	39	5,9
Relations interpersonnelles	9	6	5	4	24	3,6
Accueil	7	-	-	6	13	2,0
Problèmes divers	3	1	1	8	13	2,0
Probité intellectuelle et propriété intellec.	-	12	4	4	20	3,0
Relations de travail	1	6	23	5	35	5,3
Total	327	146	72	119	664	100,0

En matière académique, les étudiants de premier cycle font d'abord appel à l'ombudsman pour des questions d'évaluation, ensuite pour celles relatives à la probation et à l'exclusion. Aux cycles supérieurs, ce sont en premier lieu les questions d'encadrement puis celles relatives à l'évaluation qui préoccupent les étudiants. Les questions financières sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants des cycles supérieurs (38 sur 146, soit 26 % des demandes) que pour ceux de premier cycle (62 sur 327, soit 19 % des demandes). En matière financière, ce sont les questions relatives à l'aide financière du MEQ qui viennent en premier lieu pour les étudiants des cycles supérieurs alors que pour les étudiants de premier cycle, ce sont celles reliées à l'assurance FAECUM.

On note également que les questions de propriété intellectuelle et de probité intellectuelle n'intéressent pas les étudiants de premier cycle, seulement ceux des cycles supérieurs. Il en va de même à une exception près pour les questions de relations de travail et d'avantages sociaux.

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté * de la clientèle étudiante, 2003-2004

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	189	62,8	55	51,4
Évaluation	65	21,6	9	8,4
Encadrement	32	10,6	9	8,4
Choix de cours	20	6,6	4	3,7
Admission	16	5,3	5	4,7
Reconnaissance de crédits	14	4,7	3	2,8
Stage	14	4,7	3	2,8
Probation, exclusion	10	3,3	20	18,7
Suspension, durée du diplôme	9	3,0	2	1,9
Modification de programme	7	2,3	-	-
Autres	2	0,7	-	-
Questions financières	53	17,6	31	29,0
Prêts et bourses	14	4,7	13	12,1
Assurance médicale et dentaire FAECUM	14	4,7	2	1,9
Abandon sans frais et annulation	8	2,7	3	2,8
Droits de scolarité	7	2,3	7	6,5
Autres bourses	2	0,7	5	4,7
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	0,3	-	-
Autres	7	2,3	1	0,9
Droits et libertés de la personne	12	4,0	7	6,5
Relations avec les services	12	4,0	2	1,9
Relations interpersonnelles	12	4,0	2	1,9
Appl. des règl. disciplin. (plagiat et comp.)	11	3,7	7	6,5
Problèmes divers	4	1,3	-	-
Accueil	4	1,3	2	1,9
Probité intellectuelle et propriété intellect.	4	1,3	-	-
Relations de travail	-	-	1	0,9
Total	301	100,0	107	100,0

* 8 dossiers d'étudiants, n'ont aucune donnée de citoyenneté

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.

Parmi les questions académiques, la première préoccupation des étudiants étrangers est reliée aux questions de probation et d'exclusion, ensuite viennent les questions d'évaluation et d'encadrement, alors que ce sont d'abord ces deux dernières questions qui préoccupent, en premier lieu, les étudiants canadiens. En matière financière, les questions d'aide financière du MEQ, d'autres bourses, de droits de scolarité et d'abandon sans frais sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants étrangers que pour les étudiants canadiens.

On note aussi que les demandes relatives aux règlements disciplinaires et aux droits et libertés de la personne sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants étrangers.

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 17 autres dossiers de différentes catégories, ce qui totalise 39 dossiers reliés aux stages. Le tableau 11-A illustre cette situation. On note que ce sont majoritairement des étudiants de premier cycle qui ont eu recours à l'ombudsman en ce qui a trait à la question des stages.

Certains dossiers concernent un refus du lieu de stage suggéré par l'étudiant : les unités refusent à l'étudiant la possibilité de choisir son lieu de stage, il peut indiquer des préférences mais il n'a aucune garantie qu'elles seront retenues. D'autres dossiers traitent d'une interruption de stage à la demande du milieu ou de 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 souvent à l'origine des difficultés signalées.

Tableau 11-A
Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle, 2003-2004

	1er cycle	Grades supér.	Pers. (étud.) (pers.)	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	25	1	2	5	33	84,6
Stage	17	1	2	2	22	56,4
Probation, exclusion	4	-	-	1	5	12,8
Choix de cours	2	-	-	-	2	5,1
Évaluation	2	-	-	-	2	5,1
Encadrement	-	-	-	1	1	2,6
Suspension, durée, diplomation	-	-	-	1	1	2,6
Finances	-	1	-	-	1	2,6
Frais de scolarité	-	1	-	-	1	2,6
Application, règlement disc.	-	-	-	1	1	2,6
Droits et libertés	1	-	1	-	2	5,1
Probité, propriété int.	-	1	-	-	1	2,6
Relations interpersonnelles	-	1	-	-	1	2,6
Total	26	4	3	6	39	100,0

4.4 Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement

Compte tenu de la mise en place d'une politique touchant toutes les formes de harcèlement à l'Université de Montréal en septembre 2003, nous avons cru bon identifier les dossiers où cette problématique avait été soulevée durant l'année d'implantation de la nouvelle politique : on en a dénombré 50. Nous retrouvons au tableau 11-B les différents objets de demandes et clientèles touchés par cette problématique pour l'année 2003-2004. Dans près de la moitié de ces dossiers, leur traitement a fait l'objet d'une collaboration avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement.

Les principaux objets des demandes où cette problématique se rencontre sont sans surprise les suivants: relations interpersonnelles, droits et libertés de la personne, relations de travail, encadrement et stage.

La problématique du harcèlement est présente dans 5,5 % (18 sur 327) de l'ensemble des demandes des étudiants de premier cycle, dans 9,6 % (14 sur 146) de l'ensemble des demandes des étudiants des cycles supérieurs et dans 21 % (15 sur 72) de l'ensemble des demandes des membres du personnel qui s'adressent à l'ombudsman pour eux-mêmes. La représentativité plus élevée de ces deux dernières clientèles illustre que la problématique du harcèlement tend à se manifester davantage chez les personnes entretenant des relations privilégiées à plus long terme dans leur vie à l'Université : les employés avec leurs collègues et leurs supérieurs et les étudiants aux cycles supérieurs avec leur directeur de mémoire ou de thèse.

Tableau 11-B
Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement
selon la clientèle, 2003-2004

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux- mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	9	6	-	-	15	30,0
Stage	5	-	-	-	5	10,0
Encadrement	3	6	-	-	9	18,0
Évaluation	1	-	-	-	1	2,0
Finances	1	-	-	-	1	2,0
Abandon sans frais et ann.	1	-	-	-	1	2,0
Relations interpersonnelles	5	4	3	1	13	26,0
Droits et libertés	2	3	2	2	9	18,0
Application, règlement, disc.	1	-	2	-	3	
Probité, propriété int.	-	1	-	-	1	2,0
Relations de travail	-	-	7	-	7	14,0
Problèmes divers	-	-	1	-	1	2,0
Total	18	14	15	3	50	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, 2003-2004

	N	%
Consultations	483	72,7
Plaintes recevables		
fondées	160	24,1
non fondées	17	2,6
Sous-total	177	26,7
Plaintes non recevables	4	0,6
Total	664	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 et comptent pour 72,7 % 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 69,4 % de l'ensemble de leurs demandes, alors que les consultations d'étudiants des cycles supérieurs représentent 65,8 % de l'ensemble de leurs demandes.

On observe que les demandes provenant des membres des personnels de l'Université de Montréal sont des consultations à 87,5 % et que près du quart d'entre elles sont des demandes de conseil au sujet d'autres personnes (étudiants et employés de leurs unités). 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, 2003-2004

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers.	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	227	96	23	61	84	3	73	483
Total des demandes (N)	327	146	24	72	96	3	92	664
Pourcentage (%) des consultations sur le total	69,4	65,8	95,8	84,7	87,5	100,0	79,3	72,7

- objet

On consulte l'ombudsman pour tous les objets de demande, comme on peut le voir au tableau 14. Il y a cependant plus de consultations pour certains objets. Elles représentent 77 % du total des demandes portant sur une matière académique et seulement 48 % du total des demandes portant sur une matière financière. La clientèle porte davantage plainte en cette matière, d'une part, parce qu'il y a peu 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 affecteront moins les relations interpersonnelles du plaignant. Parmi les autres objets de demande, la proportion de consultations est plus élevée en matière d'application des règlements disciplinaires, de probité intellectuelle et de propriété intellectuelle, et de droits et libertés de la personne.

Tableau 14
Objet des consultations, 2003-2004

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	255	77,0	76	23,0	331	100,0
Évaluation	72	79,1	19	20,9	91	100,0
Admission	48	81,4	11	18,6	59	100,0
Encadrement	39	86,7	6	13,3	45	100,0
Probation, exclusion	31	77,5	9	22,5	40	100,0
Choix de cours	18	62,1	11	37,9	29	100,0
Stage	18	81,8	4	18,2	22	100,0
Reconnaissance de crédits	12	63,2	7	36,8	19	100,0
Suspension, durée, diplôme	12	75,0	4	25,0	16	100,0
Modification de programme	3	42,9	4	57,1	7	100,0
Autres	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Questions financières	53	48,2	57	51,8	110	100,0
Droits et libertés de la personne	43	82,7	9	17,3	52	100,0
Relations de travail	27	77,1	8	22,9	35	100,0
Relations avec les services	26	66,7	13	33,3	39	100,0
Appl. règl. disciplinaires	24	88,9	3	11,1	27	100,0
Relations interpersonnelles	18	75,0	6	25,0	24	100,0
Probité intel. et propriété intel.	17	85,0	3	15,0	20	100,0
Problèmes divers	12	92,3	1	7,7	13	100,0
Accueil	8	61,5	5	38,5	13	100,0
Total	483	72,7	181	27,3	664	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 2003-2004 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 2003-2004, 177 des 664 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 26,7 % 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, 148 des 177 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 83,6 % 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.

5.2.1 Plaintes recevables fondées

- définition et nombre

Il s'agit soit d'un cas où la personne visée par la démarche de l'ombudsman décide volontairement d'apporter en cours d'enquête un correctif à la situation, soit d'un cas où l'ombudsman estime, après enquête, qu'une erreur ou une injustice a été commise à l'égard du demandeur. À l'origine de la demande, on peut retrouver : une situation où la règle n'a pas été appliquée correctement, un vide réglementaire, un délai indu, ou encore une situation où une personne a été moins à l'écoute ou moins ouverte en regard d'une situation particulière dans un contexte qui justifie, selon l'ombudsman, que la réglementation existante soit mise de côté pour des raisons humanitaires. Une plainte fondée fait toujours l'objet d'un dialogue avec l'administration en cause. Cette année, 24 % (160 sur 664) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 90,4 % des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2003-2004

	N	%
Plaintes recevables fondées	160	90,4
Plaintes recevables non fondées	17	9,6
Total	177	100,0

- provenance

Les plaintes recevables des étudiants de premier cycle ont été jugées fondées à 96 %, celles des étudiants des cycles supérieurs à 86 %, celles des autres types de clients à 79 %, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2003-2004

	1er cycle		Grades supér.		Autres		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plaintes recev. fondées	95	96,0	42	85,7	23	79,3	160	90,4
Plaintes recev. non fondées	4	4,0	7	14,3	6	20,7	17	9,6
Total	99	100	49	100	29	100	177	100

- objet

Les objets des plaintes recevables fondées sont détaillés au tableau 17. Il est utile de se pencher attentivement sur les circonstances qui ont engendré ces situations pour tenter de les éviter à l'avenir. Cette section du rapport comporte inévitablement certaines redites par rapport à ce qui a été vu sur l'objet des demandes (p.13 et 14).

Le nombre de plaintes recevables fondées en matière académique (70) est plus élevé qu'en matière financière (51). Toutefois, la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de 46,4 % (51 sur 110), alors qu'en matière académique elle n'est que de 21,1 % (70 sur 331).

Sur le plan de l'**évaluation**, sont à l'origine des plaintes fondées : des refus de procéder à la modification de notes à la suite de la vérification démontrant une erreur de calcul, à la révision de notes ou à la révision exceptionnelle, des situations de copies d'examen perdues où l'étudiant avait été pénalisé, des délais indus de correction, le report d'un différé pour un étudiant à l'extérieur du pays, l'octroi de deux différends refusés au préalable, l'un en raison d'un conflit d'horaire d'examen et l'autre pour raison médicale.

Du côté de l'**admission**, les plaintes fondées sont relatives à des délais de réponse à la demande originale ou à celle de révision, des imprécisions dans l'information communiquée au candidat, des erreurs dans le processus (document perdu, offre d'admission envoyée par erreur, imposition d'un préalable déjà fait comme condition d'admission), le refus d'une acceptation anticipée au doctorat à des fins de bourse, la clarification des règles de contingentement pour un programme. En ce qui a trait aux **choix de cours**, ce sont des délais dans le processus de décision ou des refus de l'administration d'accéder à la demande de l'étudiant au moment de l'inscription ou de l'abandon qui sont à la source des plaintes fondées. En matière de **probation et d'exclusion**, les dossiers portent sur : des contestations de l'exclusion alors que la probation n'était pas terminée, alors que l'évaluation de l'étudiant lors du dernier cours du programme n'avait pas été faite selon les règles de l'art, alors que l'étudiant avait été malade lors de sa dernière session, une contestation d'une condition de probation à l'effet que l'étudiant ne pouvait continuer qu'à temps partiel alors que le temps plein est exigé pour l'éligibilité à l'aide financière du MEQ, la possibilité de pouvoir poursuivre à titre d'étudiant libre quand l'exclusion survient alors que la session est avancée, des délais dans le processus.

Tableau 17
Objet des plaintes recevables fondées, 2003-2004

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	70	43,8
Évaluation	16	10,0
Admission	11	6,9
Choix de cours	11	6,9
Probation, exclusion	9	5,6
Reconnaissance de crédits	6	3,8
Encadrement	6	3,8
Modification de programme	4	2,5
Stage	3	1,9
Suspension, durée, diplôme	3	1,9
Autres	1	0,6
Questions financières	51	31,9
Prêts et bourses	19	11,9
Assurance médicale et dentaire FAECUM	11	6,9
Abandon sans frais et annulation	6	3,8
Droits de scolarité	6	3,8
Frais antérieurs	3	1,9
Frais d'intérêts, de gestion et de diplomation	3	1,9
Autres bourses	2	1,3
Frais d'associations étudiantes	1	0,6
Relations avec les services	10	6,3
Droits et libertés de la personne	8	5,0
Relations interpersonnelles	6	3,8
Relations de travail	5	3,1
Accueil	5	3,1
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	3	1,9
Probité, propriété intellectuelles	2	1,3
Total	160	100,0

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, qui ont été révisées favorablement à la suite de l'intervention de l'ombudsman pour des raisons de cohérence ou en raison des informations données à l'origine.

En ce qui concerne l'**encadrement**, la quasi totalité des plaintes fondées traitent de difficultés d'encadrement aux cycles supérieurs : absence du directeur, manque de suivi des travaux de l'étudiant ou conflit entre le directeur et l'étudiant. Côté **modification de programme**, les dossiers concernent la décision de fermer un programme, sans donner la possibilité à certains étudiants inscrits de terminer leurs études, décision qui a été revue à la suite de l'intervention de l'ombudsman. En ce qui a trait aux **stages**, les dossiers ont porté sur le refus de trouver un autre stage après un refus du stagiaire par le premier milieu de stage contacté, sur l'octroi d'une suspension en raison de maladie, un remboursement d'un échec au stage qui ne s'était pas effectué dans les meilleures conditions.

En ce qui a trait aux plaintes fondées relativement au thème **suspension, durée, diplomation**, on retrouve un oubli dans la convocation à la collation des grades, une question de délai dans l'émission du diplôme, une demande de correction au titre du diplôme en accord avec ce qui avait été annoncé dans la publicité.

En matière de **prêts et bourses** (aide financière du MEQ), où le nombre de plaintes fondées est le plus élevé, ce sont principalement des délais d'inscription ou la perte d'un statut temps complet qui sont à l'origine de celles-ci. Quant aux dossiers de l'**assurance FAECUM**, il s'agit de cas où il y a eu un manque de concordance entre l'annulation de la session et l'annulation de l'assurance. En ce qui a trait aux **annulations et abandons sans frais**, ce sont des refus non justifiés de procéder qui ont engendré des plaintes fondées. Les dossiers de plaintes fondées relatifs aux **droits de scolarité** concernent des modifications de statut aux cycles supérieurs, des modifications tardives à la facture de droits de scolarité, une demande de réduction de la scolarité minimale de maîtrise en raison d'équivalences octroyées. En ce qui a trait aux **frais antérieurs**, il s'agit de cas où il y a erreur dans l'application de la règle à l'effet qu'un solde antérieur impayé de droits de scolarité empêche l'inscription de l'étudiant à la session suivante. Les dossiers relatifs aux **autres bourses** ont tous trait aux bourses d'exonération de frais de scolarité majorés du MEQ. En ce qui a trait aux dossiers relatifs aux **intérêts et pénalités**, ils traitent de l'annulation de la facturation d'un montant d'intérêt découlant d'une erreur dans la facture de droits de scolarité. En ce qui a trait au dossier de **frais d'association**, il s'agit d'un dossier de médiation réussie touchant les services offerts en contrepartie de la cotisation.

Du côté des **relations avec les services**, les dossiers ont trait à des plaintes fondées des usagers des cliniques de l'Université et à des erreurs, des comportements inappropriés et des informations incomplètes de la part des employés des services. En ce qui concerne les **droits et libertés de la personne**, on compte des dossiers relatifs à une situation de harcèlement sexuel, à une demande d'accommodement raisonnable, à des situations de discrimination en raison de la race et de l'origine nationale. Les plaintes fondées en matière de **relations interpersonnelles** portent sur des questions de harcèlement. Les dossiers relatifs aux **relations de travail** concernent des dossiers de congédiement, de délai dans le paiement du salaire, une contestation du salaire versé, le non-respect de certaines clauses du contrat de travail. Les plaintes fondées relatives à l'**accueil** ont trait à la gestion des boîtes vocales et à des comportements impatientes ou impolis de la part d'employés.

En matière d'**application de règlements disciplinaires**, les plaintes fondées concernent des erreurs dans l'application du *Règlement disciplinaire sur le plagiat* en ce qui a trait aux sanctions pouvant être administrées par le doyen sans passer par le Conseil de Faculté. En ce qui a trait à la **probité intellectuelle**, les plaintes fondées avaient trait à l'absence de suivi auprès des plaignants relativement aux suites données à leur plainte.

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, 17 des 177 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 9,6 % des plaintes recevables et 2,5 % de l'ensemble des demandes.

- objet

Le nombre de plaintes recevables non fondées par rapport aux plaintes recevables fondées est plus important relativement aux objets de demande suivants: l'évaluation, diverses application du règlement sur les droits de scolarité. Quant au premier objet, il s'agit de dossiers ayant trait au jugement de l'enseignant ou de l'unité quant à des aspects académiques et pédagogiques. Quant au second, il s'agit d'une application claire du règlement sur les droits de scolarité que l'ombudsman ne peut écarter en l'absence de raison valable.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables au nombre de 4 ne comptent que pour 0,6 % de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Ce sont des situations où l'ombudsman n'avait pas juridiction.

6- Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 160 plaintes recevables fondées traitées cette année, toutes sauf deux ont reçu des suites individuelles appropriées. 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, reprise d'un travail ou d'un examen, émission d'un nouveau bulletin de notes, convocation à la collation des grades, correction du libellé du diplôme, signature d'une entente à la suite d'une médiation, acceptation d'une proposition d'accommodement, etc.

7- Satisfaction de la clientèle

Alors que le Conseil de l'Université décidait qu'une enquête de satisfaction de la clientèle du Bureau en regard de la qualité des services reçus par le Bureau de l'ombudsman devait se tenir une fois tous les cinq ans, l'ombudsman prenait l'engagement de recueillir de façon systématique les expressions spontanées de satisfaction ou d'insatisfaction de la clientèle au fil des dossiers. Cela a été réalisé pour la première fois au cours de l'année 2003-2004, on retrouve la présentation des données recueillies au tableau 17-A. On constate que dans près de 40 % des 664 dossiers de l'année 2003-2004, les personnes qui ont fait appel à l'ombudsman ont spontanément exprimé leur satisfaction à l'égard du traitement de leur dossier ou du résultat de celui-ci : 38% de façon positive et 1% de façon négative.

Dans 60 % des dossiers, il n'y a aucun remerciement ni commentaire ou aucune donnée colligée dans le champ réservé à cet effet. Est-ce que c'est parce qu'il n'y en a pas eu ou parce qu'ils n'ont pas été notés ? Il est difficile de répondre avec exactitude à cette question. À l'usage, il s'est avéré difficile de noter les remerciements au moment même où ils étaient faits, parce que la personne qui les exprime était présente, parce qu'il s'agissait d'un moment d'écoute privilégiée, parce qu'il y avait des urgences, etc. Après la fin de l'entretien, le risque d'oubli était grand, surtout dans un contexte de forte augmentation de clientèle où le personnel du Bureau était déjà passé au dossier suivant.

Tableau 17-A
Expression de satisfaction selon le traitement, 2003-2004

	Cons.		Plaintes recevables fondées		Plaintes recevables non-fond.		Plaintes non-recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Remerciements	127	26,3	63	39,4	1	5,9	2	50,0	193	29,1
Remerc. détaillés	22	4,6	35	21,9	4	23,5	-	-	61	9,2
Comm. négatifs	-	-	2	1,3	5	29,4	-	-	7	1,1
Sous-total	149	30,8	100	62,5	10	58,8	2	50,0	261	39,3
Aucun remerc.	116	24,0	23	14,4	4	23,5	-	-	143	21,5
Aucune donnée	218	45,1	37	23,1	3	17,6	2	50,0	260	39,2
Sous-total	334	69,2	60	37,5	7	41,2	2	50,0	403	60,7
Total	483	100	160	100	17	100	4	100	664	100

En additionnant tous les dossiers où des remerciements ont été exprimés, on constate que plus de 60% de la clientèle dont la plainte a été jugée recevable fondée a exprimé sa satisfaction. Dans les dossiers de consultation et de plaintes recevables non-fondées, le pourcentage des dossiers où des remerciements ont été consignés est de l'ordre de 30 %.

Parmi les 61 cas où des détails ont été exprimés en regard de la satisfaction, les aspects du travail du personnel du Bureau qui ont été particulièrement soulignés sont : l'accueil, la qualité de l'écoute, l'empathie, le soutien et l'appui, le professionnalisme, la diligence et l'efficacité.

Pour ce qui est des 7 dossiers où des commentaires négatifs ont été faits, parmi lesquels on retrouvait cinq plaintes recevables non fondées, les personnes ont exprimé leur mécontentement face au résultat du dossier après enquête ou démarches et, pour cinq d'entre elles, un doute sur l'impartialité du Bureau de l'ombudsman.

Voici quelques uns des commentaires notés :

Même si le résultat de votre démarche n'est pas celui que j'attendais, je vous remercie d'avoir tenté de résoudre mon problème. Vous êtes les premiers à avoir été réellement à l'écoute de ma problématique.

C'est la première fois que je reçois un service aussi rapide et courtois.

Il n'y a pas de mots pour vous dire à quel point je vous suis reconnaissant.

Je suis convaincue que, sans votre support, je n'aurais pu mener mon projet à terme. Je me suis sentie épaulée tout au long de ma démarche. Merci !

Je tiens à vous remercier du dévouement que vous avez démontré dans mon dossier; de cette écoute que vous m'avez donnée avec tant de gentillesse. Merci pour votre belle ouverture d'esprit.

Juste un petit mot pour vous remercier : la qualité de votre réponse est le reflet d'un travail bien fait dont vous pouvez être fière.

Merci de nous avoir guidés dans cette situation difficile. Nous en sommes venus, grâce à votre aide, à un règlement empreint de respect et d'humanité, avec beaucoup d'efficacité quant à la durée du processus.

*Personne ne me donne raison !
Je suis surpris de voir comment vous traitez le problème. Ça augmente la frustration.
Vous êtes très irresponsable.*

L'Université veut faire de l'argent sur le dos des étudiants étrangers.

Votre point de vue est inacceptable. Je ne vais pas en rester là. Je vais contacter un avocat.

8- 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.

8.1 Aperçu général

Le tableau 18 présente la durée de traitement en jours pour chaque dossier. On remarque que dans plus de la moitié des demandes (54 %), le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, dans 22 % de ces 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.

Tableau 18
Durée de traitement, 2003-2004

Jours	N	%
1	146	22,0
2-7	213	32,1
8-14	110	16,6
15-30	93	14,0
31-60	58	8,7
61-90	17	2,6
91-180	16	2,4
+ 180	11	1,7
Total	664	100,0

Ces chiffres représentent une durée de traitement plus importante que l'an passé où dans 65 % des demandes, le dossier était fermé dans la semaine suivant la réception, et dans 39 % de ces dossiers dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Par ailleurs, les dossiers qui prenaient plus d'un mois étaient également de l'ordre de 15 % de l'ensemble. L'augmentation du nombre de dossiers, du nombre de plaintes recevables fondées et la complexité des dossiers peuvent expliquer cette situation.

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

Le tableau 19 met en relation la durée de traitement et l'objet de la demande. On remarque qu'il y a un peu plus de dossiers en matière académique fermés après une semaine qu'en matière financière: 55 % par rapport à 46,4 %. L'écart est moins grand après un mois : 86,1 % des dossiers académiques par rapport à 84,6 % des dossiers financiers sont fermés. Parmi les vingt-sept dossiers dont le traitement a duré plus de trois mois, on compte 13 dossiers relatifs à des questions académiques et 1 seul relatif à des questions financières.

En matière académique, ce sont les dossiers relatifs au choix de cours qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs au thème modification de programme qui prennent le plus de temps alors qu'en matière financière, ce sont les dossiers relatifs aux prêts et bourses qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs aux autres bourses qui prennent le plus de temps.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2003-2004

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	182	55,0	103	31,1	33	10,0	13	3,9	331	49,8
Évaluation	55	60,4	24	26,4	9	9,9	3	3,3	91	13,7
Admission	34	57,6	21	35,6	3	5,1	1	1,7	59	8,9
Encadrement	24	53,3	16	35,6	3	6,7	2	4,4	45	6,8
Probation, excl.	20	50,0	9	22,5	9	22,5	2	5,0	40	6,0
Choix de cours	19	65,5	9	31,0	1	3,4	-	-	29	4,4
Stage	10	45,5	8	36,4	3	13,6	1	4,5	22	3,3
Recon. de crédits	9	47,4	7	36,8	3	15,8	-	-	19	2,9
Susp., durée, dipl.	5	31,3	8	50,0	2	12,5	1	6,3	16	2,4
Modif. programme	3	42,9	1	14,3	-	-	3	42,9	7	1,1
Autres	3	100	-	-	-	-	-	-	3	0,5
Questions financ.	51	46,4	42	38,2	16	14,5	1	0,9	110	16,6
Prêts et bourses	21	67,7	6	19,4	4	12,9	-	-	31	4,7
Assur. FAECUM	11	47,8	9	39,1	3	13,0	-	-	23	3,5
Droits de scolarité	7	43,8	6	37,5	3	18,8	-	-	16	2,4
Frais antérieurs	4	40,0	3	30,0	3	30,0	-	-	10	1,5
Autres bourses	3	33,3	6	66,7	-	-	-	-	9	1,4
Autres	2	100	-	-	-	-	-	-	2	2,0
Fr. d'int,pén,gest,dipl	2	66,7	1	33,3	-	-	-	-	3	0,5
Dr.sc.Can.n rés.Qué	1	100	-	-	-	-	-	-	1	0,2
Aba sans fr., annul.	-	-	11	84,6	2	15,4	-	-	13	2,0
Fr. assoc. etud.	-	-	-	-	1	50,0	1	50,0	2	0,3
Droits et libertés	38	73,1	8	15,4	5	9,6	1	1,9	52	7,8
Applic. règl. disciplin.	18	66,7	6	22,2	3	11,1	-	-	27	4,1
Rela. avec services	17	43,6	16	41,0	2	5,1	4	10,3	39	5,9
Relations de travail	16	45,7	11	31,4	6	17,1	2	5,7	35	5,3
Probité int, propr. int	12	60,0	2	10,0	3	15,0	3	15,0	20	3,0
Problèmes divers	11	84,6	2	15,4	-	-	-	-	13	2,0
Relations interpers.	9	37,5	7	29,2	5	20,8	3	12,5	24	3,6
Accueil	5	38,5	6	46,2	2	15,4	-	-	13	2,0
Total	359	54,1	203	30,6	75	11,3	27	4,1	664	100

Parmi les autres objets de demande, ce sont les dossiers relatifs aux droits et libertés qui se ferment le plus rapidement, (73,1 % des dossiers sont fermés le jour même ou dans la semaine), et les dossiers de relations interpersonnelles qui prennent le plus de temps (seulement 37,5 % de ces dossiers sont fermés après une semaine) et qui comportent également le plus haut pourcentage (33,3 %) de dossiers dont le traitement dure plus d'un mois.

8.3 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 27,1 % des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte recevable cette proportion n'est que de 8,8 %. Après une semaine, 62,5 % des dossiers de consultation 33,2 % des dossiers de plainte fondée et 5,9 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés.

Tableau 20
Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2003-2004

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	131	27,1	14	8,8	-	-	1	25,0	146	22,0
2-7	171	35,4	39	24,4	1	5,9	2	50,0	213	32,1
8-14	82	17,0	27	16,9	1	5,9	-	-	110	16,6
15-30	53	11,0	34	21,3	6	35,3	-	-	93	14,0
31-60	28	5,8	27	16,9	2	11,8	1	25,0	58	8,7
61-90	9	1,9	4	2,5	4	23,5	-	-	17	2,6
91-180	5	1,0	11	6,9	-	-	-	-	16	2,4
+ 180	4	0,8	4	2,5	3	17,6	-	-	11	1,7
Total	483	100	160	100	17	100	4	100	664	100

Après deux semaines, 79,5 % des dossiers de consultation, 50,1 % des dossiers de plainte fondée et 11,8 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés. On remarque également que 9,5 % des consultations et 28,8 % des plaintes recevables fondées exigent plus d'un mois. Sans grande surprise, les dossiers de plainte recevable ont une durée de traitement plus longue que ceux de consultation.

9- Comparaison avec les années précédentes

Nous avons établi certaines comparaisons avec les années précédentes relativement au nombre, à la provenance, à l'objet et au traitement des demandes pour situer dans un horizon plus vaste les activités de l'année 2003-2004.

9.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour 2003-2004, une augmentation des demandes de 20 %, soit un passage de 551 demandes l'an dernier, à 664 cette année. Cette augmentation survient après une hausse de 9 % en 2002-2003. Depuis 2000-2001, le nombre de demandes a crû de 40 %, soit un peu plus de 13,6 % en moyenne par année.

La hausse de 20 % du nombre total des demandes cette année est due à une augmentation par rapport à l'an dernier du nombre de demandes provenant de tous les types de clients sauf des associations étudiantes et des membres du personnel qui consultent pour d'autres.

Tableau 21**Provenance des demandes selon la clientèle, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004**

	2000-2001		2001-2002		2002-2003		Moyenne		2003-2004	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Étud. 1er cycle	191	40,5	241	47,7	263	47,7	232	45,3	287	43,2
Étud. cycles sup.	103	21,8	101	20,0	107	19,4	104	20,4	129	19,4
Ét. cyc. inconnu	3	0,6	3	0,6	1	0,2	2	0,5	-	-
Ex-étudiants	47	10,0	34	6,7	36	6,5	39	7,7	57	8,6
Sous-total étud.	344	72,9	379	75,0	407	73,9	377	73,9	473	71,2
Cand. à l'adm.	22	4,7	23	4,6	33	6,0	26	5,1	38	5,7
Assoc. étud.	2	0,4	1	0,2	9	1,6	4	0,8	3	0,5
Pers. pour lui-même	34	7,2	30	5,9	25	4,5	30	5,9	72	10,8
Pers. pour d'autres	47	10,0	39	7,7	42	7,6	43	8,4	24	3,6
Sous-total pers.	81	17,2	69	13,7	67	12,2	72	14,3	96	14,5
Usagers de serv.	6	1,3	9	1,8	5	0,9	7	1,3	12	1,8
Autres	17	3,6	24	4,8	30	5,4	24	4,6	42	6,3
Total	472	100	505	100	551	100	509	100	664	100

On constate l'augmentation la plus importante en nombre au niveau des étudiants (de 407 à 473) et en pourcentage (de 4,5 % à 10,8 %) au niveau des membres du personnel qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes.

Un ensemble de facteurs peuvent nous aider à expliquer cette augmentation : les effets de la grève des employés de soutien qui s'est terminée au printemps 2003 mais dont les conséquences dans plusieurs dossiers ont continué à se faire sentir pour un certain temps après la fin de la grève, l'implantation d'une politique touchant tous les motifs de harcèlement particulièrement en ce qui a trait à l'augmentation des clientèles membres des personnels, l'augmentation de la clientèle étudiante de l'Université, notamment de la clientèle étudiante étrangère (tableau 21-A)

Tableau 21-A**Comparaison de la clientèle étrangère selon le statut, 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004**

	1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bur de l'omb										
Résid. perm.	28		23		47		44		76	
Permis séjour	28		36		26		33		31	
Tot ét étr insc	56		59		73		77		107	
Ét étr/ét insc	-	16,3	-	19,9	-	21,2	-	20,8	-	25,7
Total ét insc	344		297		345		371		416	
UdeM										
Résid. perm.	1 817		2 133		2 734		3 550		4 038	
Permis séjour	2 099		2 134		2 418		2 784		2 936	
Tot ét étr insc	3 916		4 267		5 152		6 334		6 974	
Ét étr/ét insc	-	11,4	-	12,1	-	13,8	-	16,2	-	17,2
Total ét insc	34 348		35 202		37 289		39 051		40 450	

En ce qui a trait au rayonnement du Bureau, la réflexion médiatisée concernant le plagiat à laquelle l'ombudsman a participé, l'affichage des postes pour le Bureau de l'ombudsman et la crédibilité du Bureau de l'ombudsman au sein de l'Institution acquise au fil des ans et des dossiers contribuent sans doute aussi à une augmentation de l'affluence.

La clientèle féminine du Bureau est encore majoritaire cette année, à l'image de la clientèle étudiante de l'Université. Elle formule 58,9 % de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 54,3 % l'an dernier, en raison d'une augmentation de la représentativité des étudiantes inscrites au Bureau de l'ombudsman par rapport à l'ensemble des étudiantes inscrites de l'Université.

Les étudiants inscrits qui ont fréquenté le Bureau de l'ombudsman cette année représentent tout comme l'an dernier, 1 % de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal. La représentativité des étudiants étrangers au Bureau de l'ombudsman connaît une augmentation (de 1,2 % à 1,5 %), à cause d'une augmentation de la représentativité des résidents permanents (de 1,2 % à 1,9 %). La représentativité des étudiants citoyens canadiens au Bureau de l'ombudsman est restée la même à 0,9 %. Les demandes proviennent encore d'étudiants inscrits dans chacune des unités de l'Institution, généralement en proportion assez semblable à celle de la clientèle étudiante de chaque unité par rapport à la clientèle totale de l'Université.

Le téléphone demeure toujours le moyen privilégié par la clientèle pour entrer en contact avec le Bureau de l'ombudsman. Son importance relative a légèrement augmenté tout comme celle du courriel au détriment des rencontres en personne et du courrier postal. De plus, on note que la proportion des dossiers qui se concluent par un écrit a augmenté de 19 % à 24 %. L'augmentation du nombre d'écrits et la proportion d'entrevues personnalisées et a un impact important sur la charge de travail au Bureau de l'ombudsman.

9.2 Objet des demandes

Le tableau 22 présente la répartition en dix catégories des demandes selon leur objet, au cours des quatre dernières années. La comparaison des données ne démontre pour ces années aucune variation dans l'ordre pour les trois premiers objets qui représentent près de 75 % de l'ensemble des demandes cette année : questions académiques, questions financières et droits et libertés de la personne.

Tableau 22**Comparaison de l'objet des demandes entre 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004**

	2000-2001		2001-2002		2002-2003		Moyenne		2003-2004	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Quest. acad. (sauf \$)	198	41,9	258	51,1	260	47,2	239	46,7	331	49,8
Évaluation	66	14,0	86	17,0	71	12,9	74	14,6	91	13,7
Admission	46	9,7	31	6,1	62	11,3	46	9,0	59	8,9
Encadrement	37	7,8	57	11,3	42	7,6	45	8,9	45	6,8
Probation, excl.	16	3,4	35	6,9	25	4,5	25	5,0	40	6,0
Recon. de crédits	9	1,9	14	2,8	18	3,3	14	2,6	19	2,9
Autres	24	5,1	35	6,9	42	7,6	34	6,5	77	11,6
Questions financ.	111	23,5	85	16,8	111	20,1	102	20,2	110	16,6
Prêts et bourses	24	5,1	21	4,2	40	7,3	28	5,5	31	4,7
Ass. méd. dent. FAECUM	17	3,6	13	2,6	17	3,1	16	3,1	23	3,5
Aba sans frais et annul.	19	4,0	10	2,0	10	1,8	13	2,6	13	2,0
Droits scol Can rés. h-Qué	12	2,5	8	1,6	3	0,5	8	1,6	1	0,2
Autres	39	8,3	33	6,5	41	7,4	38	7,4	42	6,3
Droits et libertés de la pers.	37	7,8	33	6,5	36	6,5	35	7,0	52	7,8
Relations avec les services	19	4,0	28	5,5	26	4,7	24	4,8	39	5,9
Relations de travail	28	5,9	28	5,5	14	2,5	23	4,7	35	5,3
Appl. des règl. disciplinaires	25	5,3	12	2,4	34	6,2	24	4,6	27	4,1
Relations interpersonnelles	12	2,5	21	4,2	18	3,3	17	3,3	24	3,6
Probité et propriété intel.	15	3,2	10	2,0	6	1,1	10	2,1	20	3,0
Accueil	10	2,1	11	2,2	16	2,9	12	2,4	13	2,0
Problèmes divers	17	3,6	19	3,8	30	5,4	22	4,3	13	2,0
Total	472	100	505	100	551	100	509	100	664	100

À partir du 4^e rang, on remarque certaines variations cette année par rapport à l'an dernier. Ainsi, les dossiers relatifs aux relations avec les services et aux relations de travail précèdent en nombre et en pourcentage ceux ayant trait à l'application des règlements disciplinaires qui arrivaient au 4^e rang l'an dernier et sont au 6^e rang, cette année. Aussi, contrairement à l'an dernier, les dossiers relatifs à la propriété intellectuelle et à la probité intellectuelle précèdent cette année ceux relatifs à l'accueil.

Cette année, les questions académiques et financières constituent 66,4 % (49,8 % + 16,6 %) des demandes comparativement à 67,3 % (47,2 % + 20,1 %) l'an dernier. Cette légère baisse est due à une baisse de près de 5 % des questions financières compensée en partie par une augmentation du pourcentage des demandes relatives aux questions académiques. Le pourcentage de demandes relatives aux questions académiques de 49,8 % de l'ensemble des demandes en 2003-2004 se situe au-dessus de la moyenne des trois années précédentes (46,7 %). Au niveau de l'importance des objets de nature académique, l'ordre est le même que l'année précédente pour les quatre premiers : l'évaluation en 1^{re} place, l'admission en 2^e place, puis l'encadrement en 3^e, et enfin la probation et l'exclusion en 4^e place.

Comparativement à l'an dernier, les questions de choix de cours et de stage ont dépassé en nombre et en pourcentage les questions de reconnaissance de crédits. Le pourcentage des dossiers relatifs à la reconnaissance des crédits de 2,9 % de l'ensemble des demandes en 2003-2004, une légère diminution par rapport à l'année précédente se situe par ailleurs au-dessus de la moyenne des trois années précédentes (2,6 %). Le pourcentage des dossiers relatifs à la probation et à l'exclusion de 6 % de l'ensemble des demandes en 2003-2004, en augmentation par rapport à l'année précédente, se situe également au-dessus de la moyenne des trois années précédentes (5 %).

Le pourcentage des demandes relatives aux questions financières de 16,6 % de l'ensemble des demandes en 2003-2004, se situe sous la moyenne des trois années précédentes (20,2 %). L'ordre d'importance des différents objets s'est maintenu pour les deux premiers objets des questions financières représentant 50 % de l'ensemble des questions financières : soit les prêts et bourses en 1^{re} place et les questions relatives à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM en 2^e place.

Les questions relatives aux droits et libertés de la personne sont en augmentation en nombre et en pourcentage par rapport aux données antérieures.

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 comme en 2002-2003, les questions de probation et d'exclusion arrivent en deuxième lieu pour ces étudiants. 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. En ce qui a trait à l'encadrement aux cycles supérieurs, le nombre de dossiers se maintient : 24 en 2001-2002, 23 l'an dernier, 25 cette année.

Quant aux membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes, ils le font en premier lieu pour des questions de relations de travail comme par les années passées et en second lieu pour des questions de droits et libertés de la personne cette année contrairement à l'an dernier où c'était pour des questions de relations interpersonnelles.

9.3 Traitement des demandes

Le tableau 23 compare certaines données des quatre dernières années relativement au traitement des demandes. Les consultations représentent 72,7 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année, les plaintes recevables, 26,7 % et les plaintes non-recevables 0,6 % alors que la moyenne des trois années précédentes est de 72,8% pour les consultations, de 25,2 %, pour les plaintes recevables et de 1,9 % pour les plaintes non-recevables. De 2000-2001 à 2003-2004, on constate peu de variations dans le traitement des demandes.

Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes recevables est passé de 65 % en 2000-2001, à 81 % en 2001-2002, à 91,5 % en 2002-2003 et à 90,4 % en 2003-2004. Cette année représente donc une légère baisse par rapport au sommet de l'année dernière.

Les plaintes non recevables sont en décroissance depuis 2000-2001 passant de 2,5 % de l'ensemble des demandes en 2000-2001 à 0,6 % en 2003-2004. 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 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004

	2000-2001		2001 -2002		2002-2003		Moyenne		2003-2004	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Consultations	331	70,1	368	72,9	416	75,5	372	72,8	483	72,7
Plaintes recev.										
fondées	84	17,8	102	20,2	118	21,4	101	19,8	160	24,1
non fondées	45	9,5	24	4,8	11	2,0	27	5,4	17	2,6
Sous-total	129	27,3	126	25,0	129	23,4	128	25,2	177	26,7
Plaintes non recev.	12	2,5	11	2,2	6	1,1	10	1,9	4	0,6
Total	472	100	505	100	551	100	509	100	664	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 existante¹³. 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 visant à favoriser la participation égalitaire à la vie universitaire.

1- L'ouverture à la diversité culturelle

- Problématique

*Montréalaise par ses racines, internationale par vocation, l'Université de Montréal compte parmi les plus grandes universités de la francophonie*¹⁴. À titre de grande université de recherche, l'Université de Montréal est de par sa nature même ouverte à la diversité. Elle dispose à l'interne de plusieurs outils pour faciliter l'ouverture à la diversité culturelle et l'inclusion de chaque personne au sein de la communauté universitaire. Dans le Recueil officiel de l'Université, on retrouve notamment la Politique sur l'adaptation à la diversité culturelle, la Politique des droits des étudiantes et des étudiants, la Politique contre le harcèlement, le Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants. De plus, chacune des conventions collectives ou protocoles signés entre l'Université et ses employés (professeurs, chargés de cours, cadres et professionnels, employés de la section 1244), rend compte des obligations découlant de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, à cet égard.

En outre, on retrouve à l'Université plusieurs services qui ont parmi leurs objectifs de favoriser l'ouverture à l'autre et son intégration à la communauté, notamment : le Bureau des étudiants internationaux, le Service d'action humanitaire et communautaire, le Bureau d'intervention en matière de harcèlement, le Bureau de l'ombudsman, etc.

¹³ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, article 1, paragraphe 3. Le texte de ce règlement est reproduit à l'annexe 1, p 57.

¹⁴ Cf, Site web de l'Université, Information générale à l'adresse suivante : <http://www.umontreal.ca/infogen/index.html>

Des programmes particuliers (Programmes d'accès à l'égalité en matière d'emploi, Programme de soutien aux étudiants anglophones), des activités de formation et de sensibilisation complètent le tableau (Formations offertes par la Direction des ressources humaines sur la problématique du pluralisme en milieu universitaire, Semaine d'action contre le racisme et la discrimination, Semaine interculturelle, etc.). Il y a donc à l'Université un travail d'éducation au sujet des normes et des recours qui peuvent être utilisés quand celles-ci ne sont pas respectées.

Sur le plan de l'enseignement et de la recherche, il serait trop long d'énumérer l'ensemble des activités de l'Université qui ouvre sur d'autres cultures ou sur le thème de la diversité ethnoculturelle, mentionnons le Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM), la Chaire en relations ethniques, le Certificat en relations interculturelles, le Module en relations ethniques, etc.

Malgré des engagements clairs et des outils nombreux et diversifiés, des situations surviennent à l'Université dont témoignent des étudiants et d'autres membres de la communauté universitaire, sous le couvert de la confidentialité, à l'occasion d'une démarche au Bureau de l'ombudsman. Les plaintes pour harcèlement ou discrimination en fonction de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale, ou de la religion sont très peu nombreuses (moins de 10 en 7 ans). Par ailleurs, il est arrivé fréquemment, au cours de chacune des dernières années, qu'à l'occasion d'une démarche auprès de l'ombudsman avec un objectif précis de nature académique, financière ou autre, une personne rende compte de propos blessants ou inappropriés formulés à son endroit, reliés à sa race, sa couleur, son origine ethnique ou nationale ou sa religion, ou encore d'une situation d'exclusion qu'elle avait vécue en raison d'un de ces motifs, sans pour autant vouloir déposer une plainte à ce sujet.

En ce qui a trait à la clientèle étudiante de l'Université, on remarque que parmi les 416 étudiants inscrits qui ont fait appel à l'ombudsman en 2003-2004, 107 d'entre eux sont des étudiants étrangers, 76 étudiants résidents permanents et 31 étudiants internationaux, soit plus du quart de la population étudiante qui fréquente le Bureau de l'ombudsman. Alors que 0,9 % des étudiants canadiens inscrits font appel à l'ombudsman, la proportion est de 1,1 % pour les étudiants internationaux et de 1,9 % pour les étudiants résidents permanents.

Le Bureau de l'ombudsman n'a aucune donnée concernant les nouveaux citoyens canadiens qui font aussi appel à ses services, on peut toutefois penser que la situation est assez semblable à celle des résidents permanents. Compte tenu de l'importance croissante de ces clientèles au Bureau de l'ombudsman et à l'Université, il est nécessaire de faire un effort particulier pour bien saisir leurs difficultés afin de mettre en place les mesures les plus propices à les résoudre.

En matière de reconnaissance de la diversité ethnoculturelle et de son ouverture à celle-ci, l'Université fait déjà beaucoup. Que peut-elle faire de plus ?

Afin de répondre à cette question, il serait fort utile, en complément à l'ensemble des mesures existantes, de documenter à l'aide d'une étude réalisée auprès de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, les difficultés rencontrées au sein de celle-ci par certains en raison de leur race, de leur couleur, de leur origine ethnique ou nationale, ou de leur religion.

On peut également, pour répondre à la question, s'inspirer de la Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXI^e siècle, développée dans le cadre de la conférence mondiale sur l'enseignement supérieur de l'UNESCO en 1998, où a été réaffirmée la mission essentielle de l'enseignement supérieur - éduquer, former, entreprendre des recherches et, en particulier, contribuer au développement durable et à l'amélioration de la société dans son ensemble. L'article 2 de cette Déclaration prévoit notamment *que les établissements d'enseignement supérieur ... devraient :*

...se servir de leur capacité intellectuelle et de leur prestige moral pour défendre et diffuser activement les valeurs universellement acceptées, et notamment, la paix, la justice, la liberté, l'égalité et la solidarité inscrites dans l'Acte constitutif de l'UNESCO ...jouer un rôle en aidant à identifier les problèmes qui nuisent au bien-être des communautés, des nations et de la société mondiale.¹⁵

¹⁵ *La communauté académique à l'aube du troisième millénaire*, droits et responsabilités fondamentaux, Bruylant (Bruxelles 2000) sous la direction de P. Tavernier et A. Yotopoulos-Marangopoulos, p. 255.

- **recommandation**

Compte tenu de la vocation internationale de l'Université de Montréal, de l'importance croissante de la diversité culturelle au sein de la communauté universitaire et dans le but de sensibiliser l'ensemble des citoyens au respect des différences, de promouvoir la participation égalitaire de chacun au sein de la société et de mettre en place les mesures les plus aptes à favoriser la reconnaissance de la différence de chaque personne et son intégration au sein de la communauté universitaire, et, pour tout étudiant, la réussite de ses études, l'ombudsman recommande :

- **QUE** la Direction de l'Université affirme encore plus ouvertement, dans son discours officiel et ses priorités, la richesse que représente la diversité culturelle, et sa volonté d'être un milieu où elle se vit;
- **QU'**une étude soit menée auprès de l'ensemble de la communauté universitaire, sous l'égide du Comité chargé d'assurer le suivi de la Politique sur l'adaptation à la diversité culturelle, afin de documenter les difficultés rencontrées à l'Université par toute personne en raison de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique ou nationale, ou de sa religion, que les conclusions de cette enquête soient publiées et que des suites appropriées y soient données.

2- L'obligation d'accommodement raisonnable

- **Problématique**

L'obligation d'accommodement raisonnable à laquelle nous faisons référence ici concerne l'obligation juridique qui vise l'intégration d'une personne et corrige une discrimination, généralement involontaire et indirecte, prohibée par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. La discrimination prohibée par la Charte est celle qui affecte un droit et qui repose sur un motif discriminatoire visé par l'article 10 de la celle-ci, soit : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap¹⁶.

¹⁶ Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q., c. C-12, article 10

L'obligation d'accommodement raisonnable est une création jurisprudentielle qui découle du droit à l'égalité inscrit dans la charte québécoise et sert à corriger la discrimination qui découle d'une règle ou d'une pratique en apparence neutre, c'est-à-dire qui s'applique de la même façon à tous, mais pouvant avoir un effet préjudiciable sur un membre du groupe, en raison d'un des motifs de discrimination prohibée par la Charte. Par exemple, le fait de tenir un examen le samedi vise de la même façon tous les étudiants inscrits à un même cours mais produit un effet discriminatoire sur celui ou ceux que leur religion empêche de se présenter à un examen le samedi. Dans cette circonstance, l'Université a une obligation d'accommodement raisonnable, tel que définie par la jurisprudence.

Il y a donc obligation d'accommodement raisonnable uniquement pour les motifs listés à l'article 10 de la Charte. L'obligation juridique d'accommodement raisonnable protège ainsi les caractéristiques personnelles sur lesquelles la personne n'a pas de choix et certains choix fondamentaux de la personne. Dans ces cas, l'Université peut se décharger de son obligation en démontrant l'existence d'une contrainte excessive.

L'Université choisit par ailleurs d'accorder des dispenses dans d'autres cas où il n'y a pas de discrimination protégée par la Charte, par exemple, le cas fortuit ou la force majeure, certaines compétitions sportives pour les étudiants ayant un statut d'étudiant athlète, etc. Il s'agit alors d'un accommodement qui résulte d'un choix institutionnel et non d'une obligation juridique découlant de la Charte. Les modalités de l'accommodement pourraient varier selon qu'il résulte d'un choix institutionnel inscrit dans les Règlements de l'Université ou de l'obligation juridique découlant de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne.

À l'heure actuelle, nous retrouvons l'obligation d'accommodement raisonnable mentionnée au Recueil officiel de l'Université, dans les Fiches interprétatives du Règlement pédagogique¹⁷ cadre, en matière d'absences motivées à un cours pour motifs religieux. Dans la Politique cadre sur l'intégration des étudiants handicapés¹⁸, l'obligation d'accommodement n'est pas mentionnée, on y prévoit par contre la mise en place de mesures non discriminatoires pour faciliter l'intégration et l'accessibilité des étudiants handicapés tant aux études universitaires qu'à la vie communautaire qui découle de celles-ci.

¹⁷ Recueil officiel, document numéro 30.1.2, disponible à l'adresse suivante http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_30/ens30_1_2.pdf

¹⁸ Recueil officiel, document numéro 10.25, disponible à l'adresse suivante http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_10/adm10_25.pdf

L'obligation d'accommodement, dans la vie universitaire actuelle, a un champ d'application plus large que ne nous le laisse penser la consultation du Recueil officiel. Au Bureau de l'ombudsman, les motifs des demandes reliées à l'accommodement raisonnable ont été, généralement, au fil des années, la grossesse, le handicap, la religion et l'état civil, et l'objet de la demande n'était pas toujours relié à l'absence à une activité pédagogique.

Citons ici quelques exemples: la demande d'un étudiant sikh de pouvoir porter son turban dans un milieu de stage aseptisé, la demande d'étudiantes enceintes afin de pouvoir poursuivre leur stage en laboratoire jusqu'à la toute fin de leur grossesse, la demande d'étudiants musulmans de disposer d'un local de prières attenant à leurs salles de classe, la demande d'un étudiant souffrant d'un handicap relié à ses habiletés d'apprentissage d'être autorisé à poursuivre ses études à temps partiel, la demande d'un étudiant musulman de pouvoir apporter dans la salle d'examen durant le Ramadan des collations afin de lui permettre de manger dès que le soleil est couché.

Il y aurait donc lieu, compte tenu de la diversité des cas étudiés, d'avoir dans le Recueil officiel de l'Université un document (politique, directive ou autre) qui fasse état du fait que l'accommodement raisonnable ne se limite pas au motif religieux ou à un contexte d'absence à une activité pédagogique.

Les gestionnaires académiques qui sont confrontés de plus en plus fréquemment à des situations liées à l'obligation d'accommodement, disposent de peu d'outils pour y faire face. Quant à l'étudiant qui désire formuler une demande d'accommodement en raison d'un des motifs prévus aux chartes, il ne dispose pas non plus d'un cadre qui vient baliser sa démarche. Le bon sens veut sans doute qu'une demande complète formulée en temps opportun ait de meilleures chances d'être reçue favorablement que celle qui est partielle ou formulée tardivement. À l'usage, on s'aperçoit cependant que la perception de chacun diffère sur ce qu'est une demande complète formulée en temps opportun. De la même façon, la notion de contrainte excessive, qui est la limite de l'obligation d'accommodement raisonnable, n'a pas la même signification pour tous, même s'il va de soi que certaines contraintes sont acceptables.

S'il n'y a pas de définition judiciaire ou réglementaire précise de la contrainte excessive et que chaque cas est un cas d'espèce, la jurisprudence a par ailleurs donné un certain nombre de balises qu'une organisation doit nécessairement prendre en compte pour déterminer si un accommodement présente une contrainte excessive.¹⁹ Ainsi, une organisation doit tenter de s'entendre avec le demandeur de l'accommodement, et elle est tenue d'épuiser toutes les possibilités raisonnables d'accommodement avant de prétendre à la contrainte excessive. Il n'est pas suffisant de présumer subjectivement de ce qui est ou de ce qui n'est pas possible. Pour qu'il y ait contrainte excessive, il faut qu'il s'agisse d'une contrainte excessive réelle et démontrable. Si la norme ou la politique par rapport à laquelle un accommodement est réclamé peut être assouplie ou réaménagée, tout en permettant néanmoins le fonctionnement du service de façon efficace et économique, on doit y recourir.

L'absence d'un cadre de référence pour traiter les demandes d'accommodement raisonnable se fait sentir, si on en juge par l'augmentation du nombre de demandes au Bureau de l'ombudsman à ce sujet. Dans la mesure où l'Université veut favoriser un climat où l'expression de besoins reliés aux motifs listés dans la Charte sera bien accueillie, il lui incombe d'informer ses gestionnaires de leurs responsabilités en matière d'accommodement raisonnable, et ses étudiants de leurs droits en cette matière et de la façon de les exercer. Il faut souligner qu'en ce qui a trait aux demandes d'accommodement raisonnable en raison d'un handicap, la présence du Bureau des étudiants handicapés et d'une politique sur le sujet a grandement facilité le traitement des dossiers.

Notons également que le texte de la Commission québécoise des droits et libertés de la personne dont font état les Fiches interprétatives date de 1995. L'évolution que l'obligation d'accommodement raisonnable a connue au cours des dix dernières années justifie une mise à jour des informations sur le sujet.

- **recommandation**

Compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes reliées à l'obligation d'accommodement raisonnable et des responsabilités de l'Université de Montréal à cet égard, l'ombudsman recommande :

¹⁹ Les commentaires présentés ici sont largement inspirés des informations prises sur le site Web de la Commission canadienne des droits de la personne à l'adresse suivante : http://www.chrc-ccdp.ca/preventing_discrimination/page3-fr.asp

- **QU'**un outil de gestion en matière d'accommodement raisonnable soit mis en place, de manière à informer et à aider les gestionnaires académiques dans le traitement adéquat des demandes d'accommodement relatives à tous les motifs de discrimination listés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, et à informer les personnes qui désirent formuler de telles demandes de la marche à suivre pour ce faire;
- **QUE** cet outil de gestion précise le champ d'application de l'obligation d'accommodement raisonnable, définisse les conditions de recevabilité d'une demande d'accommodement raisonnable, rende compte du fait qu'un effort d'accommodement suffisant doit avoir été fait avant de conclure à l'existence d'une contrainte excessive, qu'un effort d'accommodement suffisant implique l'ouverture d'un dialogue tourné vers les solutions avec le demandeur de l'accommodement, et que s'il y a une contrainte excessive, elle doit être réelle et démontrable;
- **QUE** cet outil de gestion, sans faire porter le fardeau de l'obligation qui incombe à l'Université sur le demandeur de l'obligation d'accommodement, définisse les responsabilités de ce dernier, à savoir informer l'Institution de son besoin dans un délai raisonnable ou dès qu'il en a connaissance selon le cas, et participer activement au dialogue tourné vers les solutions en évaluant avec ouverture et sérieux les offres qui lui sont faites, même si elles exigent certains efforts ou des démarches supplémentaires de sa part;
- **QUE** cet outil de gestion rende également compte du fait que les gestionnaires doivent veiller à prévenir et à faire disparaître dans la mesure du possible de leurs règles et de leurs pratiques les obstacles à la participation égalitaire des personnes protégées par les dispositions de la Charte des droits et liberté de la personne du Québec;
- **QUE** cet outil de gestion soit mis à jour régulièrement pour rendre compte de l'évolution de la jurisprudence qui a cours en matière d'obligation d'accommodement raisonnable.

3- Le harcèlement

- Problématique

L'Université adoptait en septembre 2003 une Politique contre le harcèlement²⁰ qui précédait de quelques mois l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives au harcèlement. Ces nouvelles dispositions prévoient essentiellement que l'employeur a l'obligation de prévenir le harcèlement et de le faire cesser lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. La nouvelle politique de l'Université couvre non seulement les employés mais aussi les étudiants et vise à prévenir et à traiter toute forme de harcèlement qui comprend le harcèlement fondé sur les motifs de discrimination interdits par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec incluant le harcèlement sexuel, et le harcèlement psychologique.

L'implantation de la politique a donné lieu à une collaboration suivie dans de nombreux dossiers entre le Bureau d'intervention en matière de harcèlement et le Bureau de l'ombudsman, comme le démontrent les statistiques présentées, à ce sujet, dans la Partie II du présent rapport. Cette collaboration a été l'occasion de prendre conscience d'une amélioration souhaitable à la Politique contre le harcèlement de l'Université qui a trait à la mise en place d'un processus d'enquête au sein de la politique.

À l'heure actuelle, au chapitre du traitement des situations de harcèlement, la politique de l'Université prévoit :

- la consultation auprès de la responsable du Bureau d'intervention en matière de harcèlement;
- l'intervention de la responsable dans le milieu;
- la médiation informelle par la responsable avec la participation volontaire de la personne visée;
- le dépôt d'une plainte formelle.

La plainte formelle peut être déposée immédiatement après la consultation, après le refus de la personne visée de participer volontairement à la médiation informelle ou à la suite de l'échec de la tentative de médiation.

²⁰ Recueil officiel de l'Université, numéro 10.16, disponible sur le site Web de l'Université à l'adresse suivante : http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_10/adm10_16.pdf

Après le dépôt d'une plainte formelle, la responsable transmet la plainte au recteur. La politique précise que la transmission de la plainte au recteur n'en fait pas présumer le bien-fondé. Elle prévoit, que *la plainte est traitée aux termes notamment du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants ou des conventions collectives, ententes de travail ou autres règlements ou politiques applicables selon le cas*. On y mentionne également que la *décision disposant de la plainte* est communiquée à la personne visée et à la responsable de la politique qui *fait savoir à la personne plaignante que sa plainte a été accueillie ou rejetée selon le cas*. En vertu de la politique, l'intervention de la personne responsable se termine avec la transmission de la plainte au recteur.

Dans le cas où la plainte déposée doit être traitée selon une convention collective ou une entente de travail, aucun mécanisme n'est prévu, au sein de la politique, qui permette de vérifier le bien-fondé des allégations contenues dans la plainte, avant d'imposer la mesure disciplinaire.

Dans le cas où la plainte déposée doit être traitée en vertu du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants, l'article 8 du règlement prévoit que *toute plainte relative à l'application du présent règlement est déposée auprès du recteur qui, le cas échéant, en saisit le comité de discipline*. Cet article a été interprété, à juste titre²¹, comme donnant une discrétion à la Direction de l'Université pour décider si elle saisit ou non le Comité de discipline de l'affaire. Ici encore, aucun mécanisme n'est prévu, au sein de la politique, qui permette de déterminer la véracité des faits allégués dans la plainte, pour décider de saisir ou non le Comité de discipline. Hormis de rares cas limpides, la Direction dispose de peu d'éléments pour prendre une décision éclairée. Elle peut être d'autant plus réticente à mettre en marche le processus disciplinaire que les conséquences pour la personne visée peuvent commencer dès la mise en marche du processus. Par exemple, un professeur qui demande des fonds à un organisme subventionnaire est tenu dans bien des cas, en vertu des règles de l'organisme, de dévoiler qu'une plainte disciplinaire le concernant est en cours de traitement, avec une possibilité de conséquences néfastes sur sa demande.

²¹ Cela permet notamment de ne pas procéder lorsqu'il s'agit d'une plainte frivole ou vexatoire.

Dans le cadre d'une formation de quatre jours ayant pour thème le harcèlement psychologique, offerte par le Barreau du Québec, à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail, une journée complète est consacrée à la question de l'enquête interne, c'est-à-dire une enquête tenue sous la responsabilité de l'employeur. On prévoit, dans les recueils distribués par la formatrice²², que le recours au mécanisme d'enquête s'impose quand il y a refus de la part d'une des parties à collaborer dans la recherche d'un règlement à l'amiable ou s'il y a échec à une telle tentative. La nature du harcèlement justifie, selon l'auteur, dans la majorité de ces cas le recours à l'enquête :

« En effet, compte tenu de la nature du harcèlement qui résulte souvent d'un processus insidieux dont l'effet néfaste ne ressort qu'avec le temps et l'accumulation de gestes qui, à première vue et pris isolément, peuvent sembler anodins, il faudra dans la plupart des cas procéder à une enquête afin de recueillir la version des faits des personnes concernées au premier chef et ensuite les valider auprès d'acteurs connexes ou de témoins divers. Ce n'est souvent qu'après avoir entendu toutes ces personnes et confronté les divers récits, qu'on verra apparaître ce fil conducteur qui rend le harcèlement clair ou qui montre son existence»²³.

Sur le site Web de la Commission des normes du travail, un exemple de politique interne en matière de harcèlement²⁴ est publié et les responsabilités du président directeur général en regard de celle-ci y sont décrites. Il y est prévu que le président directeur général désigne l'enquêteur externe chargé d'analyser les plaintes formelles recevables de harcèlement.

Dans le Guide de prévention à l'intention des employeurs de la grande entreprise, disponible également sur le site Web de la Commission, au chapitre de l'intervention pour faire cesser le harcèlement, on prévoit l'enquête parmi les mécanismes formels d'intervention²⁵.

²² Savoir et gérer les plaintes : le processus d'enquête interne, Service de la Formation permanente, Barreau du Québec (automne 2004), Me M-F Chabot du Groupe Consensus

²³ Id, précité, p.6

²⁴ Commission sur les normes de travail, site Web sur le Harcèlement psychologique à l'adresse suivante: http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/site_hp/index.asp

²⁵ Commission sur les normes de travail, site Web sur le Harcèlement psychologique à l'adresse suivante: http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/site_hp/outils/guide_g_prevention/agir.asp#agir

Dans le livre Le harcèlement psychologique, tout ce que l'employeur doit savoir, on prévoit également dans la section sur la politique pour prévenir le harcèlement que :

« Lorsque les efforts de la personne-ressource et l'utilisation de la médiation informelle ne permettent pas de régler la situation, ou si le plaignant le requiert, sa plainte sera examinée dans le cadre d'une enquête plus formelle. Cette enquête devrait généralement avoir lieu si une plainte écrite est déposée.²⁶ »

Toute la section 5 du volume (p. 133 à 152) porte d'ailleurs sur *Comment faire une enquête lors d'une plainte de harcèlement*.

Il est vrai que si une plainte disciplinaire est déposée en vertu du règlement disciplinaire, le Comité de discipline mènera une enquête. De même, si l'employé décide de déposer un grief relativement à une mesure disciplinaire fondée sur un comportement harcelant, une enquête sera menée par l'arbitre de grief.

Rappelons à cet égard que l'Université a deux obligations : faire cesser le harcèlement et le prévenir. Il ne s'agit pas seulement de savoir s'il y avait harcèlement au moment où la plainte a été déposée. En effet, il peut s'agir d'une situation où des comportements inappropriés sont en cause sans qu'il s'agisse encore de harcèlement, mais au sujet de laquelle l'Université a tout intérêt à intervenir pour éviter qu'elle ne se dégrade. De plus, dans l'éventualité d'un grief, une enquête interne permet à l'employeur de se positionner par rapport au bien-fondé du grief. En outre, elle éclaire sur le suivi le plus approprié à donner à la plainte compte tenu des circonstances. Enfin, elle assure la continuité du traitement de la situation dénoncée par la plainte, entre le dépôt de celle-ci et la décision d'y donner suite ou non. Dans la politique de l'Université, il semble y avoir un vide à cette étape qui fait en sorte que l'Université n'a pas les moyens de remplir ses obligations comme elle le devrait.

Autre élément à prendre en compte : la politique de l'Université énonce que le traitement d'une plainte formelle doit être complété le plus rapidement possible. Le processus d'enquête permet d'agir rapidement particulièrement lorsqu'on a recours à l'enquête externe.

²⁶ Le harcèlement psychologique, tout ce que l'employeur doit savoir, Les éditions Yvon Blais, (2004), R. Lafond et J. Provencher, p. 105.

Pour l'ensemble des raisons énoncées, il nous semble important d'enrichir la Politique contre le harcèlement de l'Université, d'un processus d'enquête pouvant être menée après le dépôt d'une plainte formelle.

- **recommandation**

Compte tenu de la position unanime de la doctrine et de la Commission des normes du travail sur le sujet, préconisant l'inclusion d'un mécanisme d'enquête dans le cadre d'une politique institutionnelle contre le harcèlement, compte tenu des obligations de l'Université découlant de la Loi sur les normes et de sa volonté de traiter efficacement les situations de harcèlement, l'ombudsman recommande :

- **QUE** la Politique contre le harcèlement de l'Université de Montréal prévoit la possibilité de recourir, après le dépôt d'une plainte formelle, à une enquête menée par un tiers compétent, crédible, impartial et disponible, avec obligation pour les membres de la communauté universitaire d'y collaborer avec diligence, pour ainsi permettre à la Direction de l'Université de prendre une décision éclairée sur les suites qui doivent être données à la plainte.

CONCLUSION

Plusieurs éléments positifs ressortent à la lecture du Rapport annuel 2003-2004 du Bureau de l'ombudsman.

L'ombudsman continue à jouer principalement un rôle de prévention dans la mesure où près des trois quarts des dossiers sont des demandes d'information ou de consultation.

La quasi-totalité des plaintes recevables fondées ont reçu en tout ou en partie des mesures correctives, signe que lorsqu'une difficulté surgit, les personnes concernées acceptent de s'engager dans un dialogue tourné vers les solutions.

L'augmentation de la fréquentation du Bureau de l'ombudsman témoigne de sa pertinence au sein de l'Institution. De plus, les commentaires spontanés de la clientèle recueillis au fil des dossiers démontrent sa satisfaction à l'égard du service offert par le Bureau de l'ombudsman.

De nouvelles opportunités d'amélioration ont été mises en lumière en vue d'accroître au sein de la communauté universitaire *l'interaction harmonieuse et le vouloir vivre ensemble de personnes aux identités culturelles, à la fois plurielles, variées et dynamiques*²⁷.

L'ensemble de ces réalisations n'aurait pas été possible sans la confiance des membres de la communauté universitaire et leur collaboration diligente et enthousiaste : tant ceux qui font appel à nos services, que ceux que nous interpellons et qui répondent patiemment à nos demandes, parfois nombreuses. L'ombudsman et son personnel les en remercient chaleureusement.

²⁷ Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, art. 2
Cf Site Web de l'Unesco à l'adresse suivante :
http://portal.unesco.org/culture/fr/ev.php-URL_ID=13066&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. **QUE** la Direction de l'Université affirme encore plus ouvertement, dans son discours officiel et ses priorités, la richesse que représente la diversité culturelle, et sa volonté d'être un milieu où elle se vit;

2. **QU'**une étude soit menée auprès de l'ensemble de la communauté universitaire, sous l'égide du Comité chargé d'assurer le suivi de la Politique sur l'adaptation à la diversité culturelle, afin de documenter les difficultés rencontrées à l'Université par toute personne en raison de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique ou nationale, ou de sa religion, que les conclusions de cette enquête soient publiées et que des suites appropriées y soient données.

3. **QU'**un outil de gestion en matière d'accommodement raisonnable soit mis en place, de manière à informer et à aider les gestionnaires académiques dans le traitement adéquat des demandes d'accommodement relatives à tous les motifs de discrimination listés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, et à informer les personnes qui désirent formuler de telles demandes de la marche à suivre pour ce faire;
 - 3.1 **QUE** cet outil de gestion précise le champ d'application de l'obligation d'accommodement raisonnable, définisse les conditions de recevabilité d'une demande d'accommodement raisonnable, rende compte du fait qu'un effort d'accommodement suffisant doit avoir été fait avant de conclure à l'existence d'une contrainte excessive, qu'un effort d'accommodement suffisant implique l'ouverture d'un dialogue tourné vers les solutions avec le demandeur de l'accommodement, et que s'il y a contrainte excessive, elle doit être réelle et démontrable;

 - 3.2 **QUE** cet outil de gestion, sans faire porter le fardeau de l'obligation qui incombe à l'Université sur le demandeur de l'obligation d'accommodement, définisse les responsabilités de ce dernier, à savoir informer l'Institution de son besoin dans un délai raisonnable ou dès qu'il en a connaissance selon le cas, et participer activement au dialogue tourné vers les solutions en évaluant avec ouverture et sérieux les offres qui lui sont faites, même si elles exigent certains efforts ou des démarches supplémentaires de sa part;

3.3 QUE cet outil de gestion rende également compte du fait que les gestionnaires doivent veiller à prévenir et à faire disparaître dans la mesure du possible de leurs règles et de leurs pratiques les obstacles à la participation égalitaire des personnes protégées par les dispositions de la Charte des droits et liberté de la personne du Québec;

3.4 QUE cet outil de gestion soit mis à jour régulièrement pour rendre compte de l'évolution de la jurisprudence qui a cours en matière d'obligation d'accommodement raisonnable.

4. QUE la Politique contre le harcèlement de l'Université de Montréal prévoit la possibilité de recourir, après le dépôt d'une plainte formelle, à une enquête menée par un tiers compétent, crédible, impartial et disponible, avec obligation pour les membres de la communauté universitaire d'y collaborer avec diligence, pour ainsi permettre à la Direction de l'Université de prendre une décision éclairée sur les suites qui doivent être données à la plainte.