

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**UNE GRANDE UNIVERSITÉ
AU QUOTIDIEN**

**Rapport annuel
2004-2005**

Marie-José Rivest
Ombudsman

Marie-José Rivest
Ombudsman

Pascale Descary
Déléguée de l'ombudsman

Claudette Lantin
Adjointe administrative

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 28 avril 2006

Monsieur André Caillé
Chancelier
Université de Montréal

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2004-2005

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour la période allant du 1^{er} juin 2004 au 31 mai 2005, intitulé *Une grande université au quotidien*.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2004-2005, établit des comparaisons avec les années précédentes et propose onze recommandations pour améliorer le fonctionnement de l'Université. Pour la première fois, cette année, le rapport comporte des informations plus détaillées relativement aux demandes des personnes sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche à l'Université de Montréal.

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 2004-2005 sont au nombre de 705, une augmentation de 6 % par rapport à 2003-2004 en raison d'une augmentation de la clientèle étudiante (7 %) et des candidats à l'admission (55 %). La clientèle provenant des personnels de l'Université a diminué de 28 %.
- Des 705 demandes reçues, 73 % sont des consultations, 26 % des plaintes recevables, proportions identiques à celles de l'année précédente.
- Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées est inférieur à celui de l'année précédente: en 2004-2005, elles constituent 76 % des plaintes recevables, comparativement à 90 % en 2003-2004.
- La totalité des plaintes fondées ont fait l'objet d'une mesure corrective.
- La clientèle du Bureau est composée à 72 % d'étudiants, à 10 % de membres des personnels et à 8 % de candidats à l'admission.
- 1,1 % de la clientèle étudiante de l'Université fait appel aux services de l'ombudsman, pourcentage plus élevé pour les résidents permanents (2 %), les étudiants internationaux (1,6 %), et pour les étudiants des cycles supérieurs (1,3 %).
- 51 % de l'ensemble des demandes portent sur des questions d'ordre académique, 16 % sur des questions financières et 12 % sur les droits et libertés de la personne.
- Les questions académiques représentent le premier objet de demande pour les étudiants, particulièrement l'évaluation et l'admission 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.
- Depuis 2000-2001, le Bureau de l'ombudsman a reçu dix demandes provenant de personnes sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche à l'Université, dont 2 en 2004-2005.
- Parmi les onze recommandations formelles de ce rapport, sept visent à faire de l'Université un milieu plus convivial, une porte sur des questions financières aux cycles supérieurs, trois portent sur le règlement disciplinaire en matière de comportement.
- 68 % des demandes reçues au Bureau de l'ombudsman sont traitées dans la semaine suivant leur réception, dont 27 % dans les 24 heures; pour 12 % d'entre elles, la durée de traitement est de plus d'un mois.
- 66 % 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.

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	27
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	37
9.4 Demandes des sujets de recherche	38
PARTIE III RECOMMANDATIONS	41
1. Une grande université plus conviviale	41
2. Des questions financières aux cycles supérieurs	44
3. Le règlement disciplinaire en matière de comportement	45
CONCLUSION	47
LISTE DES RECOMMANDATIONS	49
ANNEXES	51

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2003-2004 et 2004-2005	6
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2003-2004 et 2004-2005	6

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2004-2005	7
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2004-2005	7
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM., 2004-2005	8
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2004-2005	9
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2004-2005	9
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2004-2005	10
Tableau 7	Comparaison de la clientèle membres du personnel selon le sexe, 2004-2005	11
Tableau 8	Objet des demandes, 2004-2005	12
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2004-2005	15
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2004-2005	16
Tableau 11-A	Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle, 2004-2005	17
Tableau 11-B	Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement selon la clientèle, 2004-2005	18
Tableau 12	Traitement des demandes, 2004-2005	19
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2004-2005	21

Tableau 14	Objet des consultations, 2004-2005	21
Tableau 15	Plaintes recevables, 2004-2005	23
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2004-2005	23
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2004-2005	25
Tableau 17-A	Expression de satisfaction selon le traitement, 2004-2005	29
Tableau 18	Durée de traitement, 2003-2004 et 2004-2005	30
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2004-2005	31
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2004-2005	32
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005	33
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005	35
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005	37

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	51
Annexe 2	Formulaire de « demande d'assistance »	55
Annexe 3	Suites données aux recommandations 2003-2004	57

UNE GRANDE UNIVERSITÉ AU QUOTIDIEN

INTRODUCTION

*«Se donner du mal pour les petites choses,
c'est parvenir aux grandes avec le temps»¹*

Lors de la rentrée d'automne, le recteur soulignait sa volonté de faire de la qualité globale de la vie de l'étudiant une priorité parmi les priorités. L'ombudsman contribue à la réalisation de cette priorité en rendant compte des difficultés que les étudiants rencontrent au quotidien sur le campus et en proposant des solutions pour y remédier et pour éviter qu'elles ne se répètent. L'ombudsman de l'Université de Montréal s'est vue confier ce mandat par un Règlement du Conseil de l'Université. Elle intervient lorsqu'elle a des motifs de croire qu'un membre de la communauté universitaire est victime d'injustice ou de discrimination. Elle fait enquête lorsqu'elle le juge nécessaire, évalue le bien-fondé de la demande qui lui est faite et transmet aux autorités compétentes ses recommandations, s'il y a lieu. Elle rend compte annuellement de ses activités au Conseil de l'Université.

Le rapport annuel 2004-2005 de l'ombudsman couvre la période du 1^{er} juin 2004 au 31 mai 2005 et 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.

Le rapport annuel 2004-2005 de l'ombudsman s'intéresse de façon plus particulière à certains aspects du fonctionnement quotidien de l'Université et aux moyens de l'améliorer.

¹ Samuel Beckett, extrait du livre Molloy.

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 2004-2005 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 2004-2005, le Bureau a bénéficié pour la première fois depuis le début de son existence d'une équipe stable composée de quatre personnes à temps complet : ombudsman, déléguée de l'ombudsman, technicienne en administration et technicienne en coordination de travail de bureau. Ceci a permis à l'ombudsman de répondre adéquatement à une clientèle en croissance.

2- Site Web et stratégie publicitaire

Au cours de l'année 2004-2005, une nouvelle image graphique représentant le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal a été élaborée en continuité avec la précédente et intégrée aux divers outils publicitaires du Bureau. Tout comme les années précédentes, l'image graphique et les coordonnées du Bureau se sont retrouvées dans les agendas de la FAECUM et de l'AGEEFEP. Dépliants, signets et affiches du Bureau ont été mis à jour et 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 internet suivante : <http://www.ombuds.umontreal.ca>.

En outre, une demande a été faite à toutes les unités académiques afin que des informations sur l'existence d'un ombudsman à l'Université de Montréal et son rôle soient incluses dans les divers guides pédagogiques préparés dans les unités à l'intention de leurs étudiants.

Enfin, mentionnons deux nouvelles initiatives pour rejoindre les usagers potentiels du Bureau: le dépliant du Bureau de l'ombudsman envoyé à tous les étudiants inscrits au trimestre d'hiver 2005 avec leur facture de frais de scolarité pour la session, et la diffusion à tous les jours par la Radio étudiante de l'Université de Montréal d'un message radiophonique publicitaire concernant le Bureau de l'ombudsman de l'Université.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

Pour discuter des suites données à ses recommandations 2003-2004, l'ombudsman a rencontré le Comité de régie de l'Université, la secrétaire générale, la provost, la vice-rectrice adjointe aux études et la vice-rectrice à la vie étudiante ainsi que le Comité consultatif chargé d'assurer le suivi de la Politique sur l'adaptation à la diversité culturelle. 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 plagiat², jusqu'à l'adoption par l'Assemblée universitaire du nouveau règlement sur ce sujet.

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, a été organisée pour échanger sur la fréquentation des bureaux, la clientèle, les types de dossiers, les modes de règlement des demandes, 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 au projet d'un nouveau règlement pédagogique, à la reconnaissance de crédits, à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM et à la publicité du Bureau de l'ombudsman.

- activités externes

Au cours de l'année 2004-2005, l'ombudsman et son personnel ont assisté à des rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec³, de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada⁴, du Forum canadien des ombudsmans⁵ et de l'Institut international de l'ombudsman⁶.

² Rapport annuel de l'ombudsman 2000-2001, recommandations 10 à 13.

³ A.O.U.Q. : Association des ombudsmans des universités du Québec.

⁴ A.O.U.C.C. : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁵ FCO : Forum canadien des ombudsmans qui regroupe les ombudsmans de toutes provenances du Canada.

⁶ I.O.I. : Institut qui regroupe les ombudsmans législatifs ou parlementaires des différents pays.

L'ombudsman assume cette année la présidence des associations québécoise et canadienne et a collaboré à la rédaction et à la traduction d'une première version des normes d'exercice de la fonction d'ombudsman ainsi qu'à la rédaction d'un document de référence sur les différentes clauses que peut comporter le texte ou le règlement relatif au mandat d'un ombudsman universitaire⁷. Elle a fait au cours de l'année deux présentations : l'une à la conférence du Forum canadien des ombudsmans⁸ sur les rapports annuels efficaces en compagnie d'une collègue ombudsman à la Banque royale du Canada et l'autre à la conférence annuelle du European Network for Ombudsing in Higher Education⁹ sur la pratique de l'ombudsmanship universitaire au Canada. L'ombudsman a également participé à une table ronde sur l'évolution de l'ombudsmanship universitaire, lors de la conférence annuelle du Caucus des ombudsmans des universités et collèges de Californie.

L'ombudsman a suivi la formation offerte par le Barreau du Québec sur le harcèlement psychologique et celle sur la théorie des conflits offerte par l'Association américaine des ombudsmans¹⁰. La déléguée de l'ombudsman et la technicienne du Bureau ont suivi la formation sur les enquêtes offerte par le Forum canadien des ombudsmans¹¹ et ont participé à un atelier sur l'application des styles de communication en médiation.

La déléguée de l'ombudsman a fait une présentation et a préparé un document pour les collègues des universités québécoises sur les personnalités difficiles et la façon d'interagir au mieux avec elles en fonction du type de difficulté rencontrée. Elle a en outre suivi une formation sur le droit de la propriété intellectuelle.

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.

⁷ On peut retrouver le document sur le site web de l'AOUCC à l'adresse internet suivante:
<http://www.uwo.ca/ombuds/accuoeng/frames.htm>

⁸ FCO : Forum canadien des ombudsmans qui regroupe les ombudsmans de toutes provenances du Canada.

⁹ ENOHE : le réseau des ombudsmans universitaires européens.

¹⁰ TOA : The Ombudsman Association qui regroupe les ombudsmans américains de toutes provenances dont près de la moitié sont des ombudsmans universitaires. Cette association (TOA) et l'Association des ombudsmans universitaires américains (UCOA) ont fusionné au printemps 2005 pour former une association unique IOA (International Ombudsman Association).

¹¹ FCO : Voir note 8.

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 2004-2005 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 généralement le formulaire de « demande d'assistance »¹² 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 demandeur 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 notés. Un certain nombre des informations recueillies sont intégrées dans une base de données informatisées, en vue de la préparation du rapport annuel : la provenance des demandes, leur objet, leur traitement et sa durée, la satisfaction du client, etc.

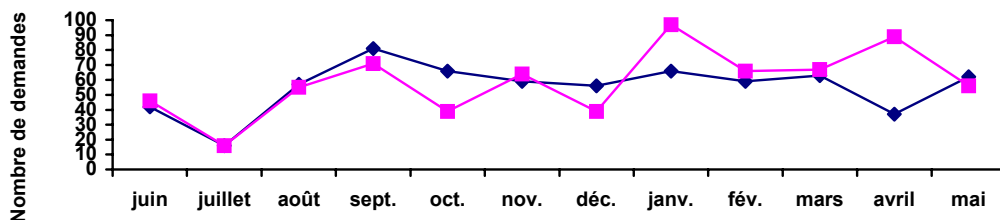
Une première classification de l'objet de la demande est faite lors de l'ouverture du dossier. Ce choix est parfois difficile puisqu'une situation peut être appréhendée sous différents angles, alors que chaque demande n'est classée que sous un seul objet. Les objets de demande utilisés pour regrouper les dossiers visent à refléter les préoccupations de la clientèle et de l'Université. Ce sont les mêmes que ceux des rapports annuels précédents, permettant ainsi des comparaisons.

¹² Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 2, p. 55.

2- Nombre de demandes

Au cours de l'année 2004-2005, 705 personnes ont fait appel à l'ombudsman. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année pour 2003-2004 et 2004-2005. On y observe qu'en 2004-2005 le Bureau de l'ombudsman a reçu en moyenne 58,7 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances d'été (juillet) et un sommet lors de la rentrée de janvier (97). Le Bureau de l'ombudsman a eu un achalandage plus important cette année qu'en 2003-2004 où le Bureau avait reçu en moyenne 55 demandes par mois.

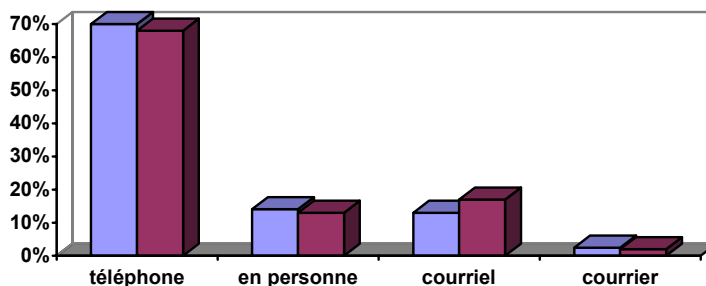
Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2003-2004 et 2004-2005



- ◇ 2003-2004
- 2004-2005

Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman pour 2003-2004 et 2004-2005. En 2004-2005, 68 % d'entre elles choisissent le téléphone, 13 % viennent en personne, 17 % utilisent le courrier électronique et 2 % le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, 22 % des dossiers ont été clos en 2004-2005 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2003-2004 et 2004-2005



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 recherche à l'Université. Le tableau 1 donne le détail de la provenance des demandes pour l'année 2004-2005.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2004-2005

	N	%
Étudiants	456	64,7
Ex-étudiants	52	7,4
Sous-total étudiants	508	72,1
Candidats à l'admission	59	8,4
Associations étudiantes	3	0,4
Personnel (enseig., admin. ou de soutien)	69	9,8
Usagers de service(s)	15	2,1
Sujets de recherche	2	0,3
Autres	49	7,0
Total	705	100,0

En 2004-2005, 397 femmes, 300 hommes et 8 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 plus de 55 % de femmes (tableau 2).

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2004-2005

	N	%
Femmes	397	56,3
Hommes	300	42,6
Groupes	8	1,1
Total	705	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 508 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 456 étaient inscrits au moment où ils ont fait leur demande et 52 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 456. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 508 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les ex-étudiants, des inscrits.

À l'automne 2004, l'Université de Montréal comptait 42 621 étudiants inscrits, dont 77 % au premier cycle et 23 % aux cycles supérieurs. La proportion des demandes au Bureau de l'ombudsman provenant des étudiants inscrits représente 1,1 % 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 1 % alors que la proportion des demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits aux cycles supérieurs est de 1,3 %. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits
de l'UdeM, 2004-2005

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	318	69,7	32 741	76,8	1,0
Grades supérieurs	131	28,7	9 880	23,2	1,3
Cycle inconnu	7	1,5	-	-	-
Total	456	100,0	42 621	100,0	1,1

Source: *Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2004*

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans toutes les facultés¹³ 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 des facultés de pharmacie et de l'éducation permanente et plus importante notamment dans le cas des facultés des études supérieures et des sciences infirmières.

¹³ 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, 2004-2005

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	2,0	3,4
Arts et sciences	39,0	39,6
Droit	5,0	3,5
Éducation permanente	14,3	19,4
Études supérieures	5,0	1,9
Kinésiologie	0,9	1,1
Médecine	11,2	10,4
Médecine dentaire	1,1	1,1
Médecine vétérinaire	0,7	1,4
Musique	2,0	1,7
Optométrie	0,7	0,6
Pharmacie	1,1	3,3
Sciences de l'éducation	6,4	7,6
Sciences infirmières	9,2	4,2
Théologie	1,1	0,9
Inconnu	0,4	-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	456	42621

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'UdeM, automne 2004

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, 2004-2005

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	261	57,2	28 143	66,0	0,9
Hommes	195	42,8	14 478	34,0	1,3
Groupes	-	-			
Total	456	100,0	42 621	100,0	1,1

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2004

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 1,8 % 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, 2004-2005

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	88	64,2	4 387	59,1	2,0
Permis de séjour	49	35,8	3 039	40,9	1,6
Sous-total étud. étrang. insc.	137	100,0	7 426	100,0	1,8
Autres étudiants inscrits	319		35 195		0,9
Total	456		42 621		1,1

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2004

Les étudiants étrangers représentent plus de 17 % de la clientèle de l'Université (7 426 sur 42 621). 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 30 % de l'ensemble des demandes (137 sur 456).

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 40 % des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (52 sur 131).

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 9,8 % de l'ensemble des demandes reçues en 2004-2005. Parmi les 69 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, le tiers 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 42 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 28 font partie du personnel non enseignant, 10 sont professeurs, et 4 sont chargés de cours ; en outre, 73 % 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 52 % des demandes (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle membres du personnel selon le sexe, 2004-2005

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	31	73,8	10	52,6	3	37,5	44	63,8
Hommes	11	26,2	9	47,4	5	62,5	25	36,2
Total	42	100,0	19	100,0	8	100,0	69	100,0

En 2003-2004, l'Université comptait 1 793 professeurs, 386 chargés de cours¹⁴, 2 522 employés réguliers, 348 surnuméraires, et 799 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹⁵. 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 2004, 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 conventions¹⁶.

¹⁴ Données extraites du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2004-2005 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹⁵ Donnée extraite de « Personnel : Évolution des effectifs - 2000-2001 à 2004-2005 », étude produite par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble, p.3.

¹⁶ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman, article 5 alinéas b et c, voir annexe 1, p.51.

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 67 % des demandes.

Tableau 8
Objet des demandes, 2004-2005

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	359	50,9
Questions financières	115	16,3
Droits et libertés de la personne	86	12,2
Relations avec les services	39	5,5
Application des règlements disciplinaires	21	3,0
Accueil	19	2,7
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	19	2,7
Relations interpersonnelles	19	2,7
Relations de travail	18	2,6
Problèmes divers	10	1,4
Total	705	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	98	27,3
Admission	77	21,4
Encadrement	60	16,7
Choix de cours	31	8,6
Probation, exclusion	30	8,4
Stage	26	7,2
Suspension, durée, diplomation	17	4,7
Reconnaissance de crédits	12	3,3
Modification de programme	2	0,6
Autres	6	1,7
Total	359	100,0
Questions financières		
Prêts et bourses (aide financière aux études)	26	22,6
Droits de scolarité	21	18,3
Assurance médicale et dentaire FAECUM	20	17,4
Abandon sans frais et annulation	16	13,9
Frais antérieurs	10	8,7
Autres bourses	10	8,7
Autres frais	9	7,8
Frais d'intérêt et de pénalité	1	0,9
Droits de scolarité pour les Can. non rés. du Qué.	2	1,7
Frais d'associations étudiantes	-	-
Total	115	100,0

Parmi les **questions académiques**, on dénombre 98 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 2004-2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 77 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 60 demandes dont la plupart sont relatives à des conflits entre professeurs et étudiants et à la qualité de l'enseignement. Les dossiers relatifs au choix de cours (31) portent en grande partie sur divers problèmes reliés à l'inscription d'étudiants de premier cycle. En matière de probation et d'exclusion, on compte 30 dossiers qui ont trait à l'exclusion du programme à cause d'une moyenne cumulative trop basse ou 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. Le contenu des dossiers relatifs au stage est traité plus loin.

Parmi les **questions financières** (115), les demandes relatives aux prêts et bourses (26) 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 matière de droits de scolarité, les dossiers (21) 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. En ce qui a trait à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM (20), il s'agit de demandes relatives au retrait du régime ou à son existence. Les demandes d'abandon sans frais et d'annulation des droits de scolarité (16) 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 (10) concernent les bourses reliées à l'excellence du dossier scolaire : information, attribution, cumul.

En matière de **droits et libertés de la personne** (86), les demandes portent sur la liberté d'expression, sur la protection des renseignements personnels, sur des questions de discrimination, 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 sa grossesse, de son handicap, 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, la Direction des immeubles, le service d'entretien et les cliniques universitaires. En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires** (21), 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** (19), les dossiers portent sur des conflits, incluant le 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** (19), 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** (19) portent sur la qualité de l'accueil au téléphone et en personne. Côté **relations de travail et avantages sociaux** (18), la majorité des dossiers ont trait à des questions de salaire, d'embauche, de congédiement ou de licenciement et de harcèlement. Les **problèmes divers** (10) 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, régulièrement ou 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, 2004-2005

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les questions \$)	217	68	8	63	356	51,0
Évaluation	74	12	4	6	96	13,8
Admission	29	1	-	47	77	11,0
Encadrement	17	38	2	2	59	8,5
Choix de cours	25	5	-	1	31	4,4
Probation, exclusion	23	6	-	1	30	4,3
Stage	22	2	-	2	26	3,7
Suspension, durée, diplôme	10	4	2	1	17	2,4
Reconnaissance de crédits	11	-	-	1	12	1,7
Modification de programme	2	-	-	-	2	0,3
Autres	4	-	-	2	6	0,9
Questions financières	59	42	1	13	115	16,5
Prêts & bourses (aide financ. aux études)	15	8	-	3	26	3,7
Droits de scolarité	9	8	-	4	21	3,0
Assurance médic. et dent. FAECUM	10	7	-	3	20	2,9
Abandon sans frais et annulation	9	6	1	-	16	2,3
Frais antérieurs et frais d'associations	6	3	-	1	10	1,4
Autres bourses	2	8	-	-	10	1,4
Autres frais	7	1	-	1	9	1,3
Frais d'intérêt et de pénalité	-	1	-	-	1	0,1
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	-	-	1	2	0,3
Droits et libertés de la personne	26	7	7	42	82	11,7
Relations avec les services	11	9	3	16	39	5,6
Applic. régl. disciplinaires	12	2	4	3	21	3,0
Accueil	13	-	1	5	19	2,7
Probité intellectuelle et propriété intellec.	4	10	3	2	19	2,7
Relations interpersonnelles	7	7	2	3	19	2,7
Relations de travail	1	2	12	3	18	2,6
Problèmes divers	4	-	1	5	10	1,4
Total *	354	147	42	155	698	100,0

* 7 dossiers d'étudiants n'ont aucune donnée de cycle

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 l'admission. 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 (42 sur 147, soit 28,5 % des demandes) que pour ceux de premier cycle (59 sur 354, soit 16,6 % des demandes). En matière financière, pour les étudiants de premier cycle, ce sont les questions relatives à l'aide financière du MEQ qui viennent en premier lieu alors que pour les étudiants des cycles supérieurs ces mêmes questions, celles relatives aux autres bourses de même que celles relatives aux frais de scolarité sont toutes trois des préoccupations de première importance. On note également que les questions de propriété intellectuelle et de probité intellectuelle intéressent davantage les étudiants des cycles supérieurs. Les questions relatives à l'accueil et à l'application des règlements disciplinaires sont davantage soulevées par les étudiants de premier cycle.

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté * de la clientèle étudiante, 2004-2005

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	193	63,5	63	46,0
Évaluation	66	21,7	17	12,4
Encadrement	35	11,5	13	9,5
Choix de cours	23	7,6	7	5,1
Admission	22	7,2	4	2,9
Stage	19	6,3	5	3,6
Reconnaissance de crédits	10	3,3	1	0,7
Probation, exclusion	8	2,6	10	7,3
Suspension, durée du diplôme	5	1,6	5	3,6
Modification de programme	2	0,7	-	-
Autres	3	1,0	1	0,7
Questions financières	52	17,1	33	24,1
Assurance médicale et dentaire FAECUM	12	3,9	4	2,9
Abandon sans frais et annulation	11	3,6	3	2,2
Prêts et bourses	10	3,3	11	8,0
Droits de scolarité	8	2,6	8	5,8
Autres bourses	4	1,3	5	3,6
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	0,3	-	-
Autres	6	2,0	2	1,5
Droits et libertés de la personne	15	4,9	14	10,2
Relations avec les services	12	3,9	6	4,4
Relations interpersonnelles	10	3,3	3	2,2
Accueil	7	2,3	4	2,9
Probité intellectuelle et propriété intellect.	6	2,0	4	2,9
Appl. des règl. disciplin. (plagiat et comp.)	5	1,6	8	5,8
Problèmes divers	2	0,7	1	0,7
Relations de travail	2	0,7	1	0,7
Total	304	100,0	137	100,0

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

Le tableau 10 compare les demandes des étudiants étrangers inscrits (étudiants internationaux et résidents permanents) 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, les questions d'évaluation et d'encadrement viennent en tête pour les deux groupes. Au troisième rang, on retrouve les questions de probation et d'exclusion pour les étudiants étrangers et les questions de choix de cours pour les étudiants canadiens. En matière financière, les questions d'aide financière du MEQ, de droits de scolarité et d'autres bourses 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 27 autres dossiers de différentes catégories, ce qui totalise 53 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. Cela s'explique sans doute par le fait que les stages sont moins présents aux études supérieures.

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, 2004-2005

	1er cycle	Grades supér.	Pers. (étud.) (pers.)	Autres	Total N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	38	4	2	1	45	84,9
Stage	22	2	2	-	26	49,1
Probation, exclusion	7	-	-	1	8	15,1
Évaluation	5	-	-	-	5	9,4
Choix de cours	2	-	-	-	2	3,8
Encadrement	1	2	-	-	3	5,7
Reconnaissance de crédits	1	-	-	-	1	1,9
Finances	1	-	-	-	1	1,9
Prêts et bourses (aide fin.)	1	-	-	-	1	1,9
Droits et libertés	4	1	-	-	5	9,4
Accueil	1	-	-	-	1	1,9
Relations interpersonnelles	1	-	-	-	1	1,9
Total	45	5	2	1	53	100,0

4.4 Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement

Compte tenu de la mise en place d'une Politique contre le harcèlement à l'Université de Montréal en septembre 2003, nous avons cru bon identifier les dossiers où cette problématique avait été soulevée durant les premières années d'implantation de la nouvelle politique. On en a dénombré 46 en 2004-2005. Nous retrouvons au tableau 11-B les différents objets des demandes et clientèles touchés par cette problématique. 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, encadrement.

La problématique du harcèlement est présente dans 5,3 % (19 sur 354) de l'ensemble des demandes des étudiants de premier cycle, dans 10,2 % (15 sur 147) de l'ensemble des demandes des étudiants des cycles supérieurs et dans 19 % (8 sur 42) 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, 2004-2005

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	8	7	1	1	17	37,0
Évaluation	3	1	-	-	4	8,7
Encadrement	5	6	1	1	13	28,3
Droits et libertés	9	1	2	1	13	28,3
Application, règlement, disc.	2	1	1	-	4	8,7
Probité, propriété int.	-	2	-	-	2	4,3
Relations avec les services	-	-	1	-	1	2,2
Relations interpersonnelles	-	4	2	1	7	15,2
Relations de travail	-	-	-	1	1	2,2
Accueil	-	-	1	-	1	2,2
Total	19	15	8	4	46	100,0

* 2 dossiers d'étudiants, n'ont aucune donnée de cycle

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, 2004-2005

	N	%
Consultations	514	72,9
Plaintes recevables		
fondées	140	19,9
non fondées	45	6,4
Sous-total	185	26,2
Plaintes non recevables	6	0,9
Total	705	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.

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. Elle peut également, avec l'autorisation du demandeur, communiquer de manière informelle avec l'administration afin d'obtenir certains éclaircissements au sujet d'une problématique.

À l'heure actuelle, tous ces types de dossiers sont classés comme des consultations et comptent pour 73 % de l'ensemble des demandes adressées au Bureau de l'ombudsman cette année. 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 et des cycles supérieurs comptent pour 70 % 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 92,8 % et que près de 40 % 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 à d'autres niveaux (mécanismes prévus aux conventions collectives et protocoles d'entente).

Tableau 13
Consultations selon la clientèle, 2004-2005

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers.	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	249	103	26	38	64	2	90	508
Total des demandes (N)	354	147	27	42	69	3	125	698
Pourcentage (%) des consultations sur le total	70,3	70,1	96,3	90,5	92,8	66,7	72,0	72,8

* 7 dossiers d'étudiants n'ont aucune donnée de cycle

- 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 74,4 % du total des demandes portant sur une matière académique et seulement 61,0 % du total des demandes portant sur une matière financière. La clientèle a tendance à moins consulter et à porter 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 de relations de travail, de droits et libertés de la personne, d'application des règlements disciplinaires et de probité intellectuelle et de propriété intellectuelle.

Tableau 14
Objet des consultations, 2004-2005

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	267	74,4	92	25,6	359	100,0
Évaluation	84	85,7	14	14,3	98	100,0
Admission	51	66,2	26	33,8	77	100,0
Encadrement	45	75,0	15	25,0	60	100,0
Choix de cours	23	74,2	8	25,8	31	100,0
Probation, exclusion	18	60,0	12	40,0	30	100,0
Stage	18	69,2	8	30,8	26	100,0
Suspension, durée, diplôme	13	76,5	4	23,5	17	100,0
Reconnaissance de crédits	7	58,3	5	41,7	12	100,0
Modification de programme	2	100,0	-	-	2	100,0
Autres	6	100,0	-	-	6	100,0
Questions financières	70	60,9	45	39,1	115	100,0
Droits et libertés de la personne	72	83,7	14	16,3	86	100,0
Relations avec les services	24	61,5	15	38,5	39	100,0
Appl. règl. disciplinaires	17	81,0	4	19,0	21	100,0
Probité intel. et propriété intel.	15	78,9	4	21,1	19	100,0
Accueil	13	68,4	6	31,6	19	100,0
Relations interpersonnelles	13	68,4	6	31,6	19	100,0
Relations de travail	16	88,9	2	11,1	18	100,0
Problèmes divers	7	70,0	3	30,0	10	100,0
Total	514	72,9	191	27,1	705	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 elles portent.

- 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 ou lorsque les délais risquent de mettre en péril un recours ou un droit. C'est une approche à la fois humaniste et pragmatique de la notion de dernier recours.

En 2004-2005, 185 des 705 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 26,2 % 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, 147 des 185 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 79,4 % 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, 19,8 % (140 sur 705) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 75,7 % des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2004-2005

	N	%
Plaintes recevables fondées	140	75,7
Plaintes recevables non fondées	45	24,3
Total	185	100,0

- provenance

Les plaintes recevables des étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs ont été jugées fondées à 76 %, celles des autres types de clients à 73 %, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2004-2005

	1er cycle		Grades supér.		Autres		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plaintes recev. fondées	80	76,9	33	76,7	27	73,0	140	76,1
Plaintes recev. non fondées	24	23,1	10	23,3	10	27,0	44	23,9
Total	104	100	43	100	37	100	184	100

* 1 dossier d'étudiant n'a pas de donnée de cycle

- 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 (72) est plus élevé qu'en matière financière (30). Toutefois, la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de 26 % (30 sur 115), alors qu'en matière académique elle n'est que de 20 % (72 sur 359).

Du côté de l'**admission**, les plaintes fondées sont relatives à des délais de réponse à la demande originale ou à celle de révision, à des refus d'admission ou de réadmission, à des erreurs dans le processus (documents perdus, offre d'admission envoyée par erreur, erreur dans le calcul de la cote de rendement, information erronée), et à l'administration des conditions d'admission relatives aux exigences de français. En ce qui concerne l'**encadrement**, la quasi totalité des plaintes fondées traite de difficultés d'encadrement aux cycles supérieurs : faiblesse du directeur de thèse, difficultés à trouver un directeur de thèse et conflits entre le directeur de thèse et l'étudiant.

En matière de **probation et d'exclusion**, les dossiers portent sur : des contestations de l'exclusion alors qu'un handicap était à l'origine des difficultés de l'étudiant, alors que l'étudiant avait été malade lors de ses deux dernières sessions, alors que l'exclusion est survenue à la mi-session, alors que l'étudiant n'avait pas eu accès à tout l'encadrement requis dans le cadre du cours échoué à l'origine de l'exclusion, et des délais dans le processus. Sur le plan de l'**évaluation**, sont à l'origine des plaintes fondées : un refus de procéder à la révision exceptionnelle, une situation de copie d'examen perdue, des délais indus de correction, le processus pour demander un examen différé, une demande de révision de notes alors que les étudiants avaient été pénalisés pour avoir suivi les directives de l'enseignant, une demande de corrections majeures au moment de la soutenance.

En ce qui a trait aux **choix de cours**, ce sont des délais dans le processus d'inscription, des refus de l'administration d'accéder à la demande de l'étudiant au moment d'une demande d'inscription, de modification de choix de cours, d'abandon ou d'attestation d'inscription, qui sont à la source des plaintes fondées.

Tableau 17
Objet des plaintes recevables fondées, 2004-2005

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	72	51,4
Admission	18	12,9
Encadrement	12	8,6
Probation, exclusion	10	7,1
Évaluation	9	6,4
Choix de cours	8	5,7
Stage	6	4,3
Reconnaissance de crédits	5	3,6
Suspension, durée, diplôme	4	2,9
Questions financières	30	21,4
Prêts et bourses	9	6,4
Droits de scolarité	6	4,3
Assurance médicale et dentaire FAECUM	5	3,6
Abandon sans frais et annulation	4	2,9
Frais antérieurs	1	0,7
Droits de scol. pour les Can. non rés. du Qué.	1	0,7
Autres bourses	1	0,7
Autres frais	3	2,1
Relations avec les services	13	9,3
Droits et libertés de la personne	9	6,4
Accueil	5	3,6
Relations interpersonnelles	4	2,9
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	4	2,9
Probité, propriété intellectuelles	3	2,1
Total	140	100,0

En ce qui a trait aux **stages**, les dossiers ont porté sur l'acceptation d'un stage à l'étranger refusé au préalable, l'acceptation d'une modification de l'horaire de stage en raison du travail de l'étudiant, des délais de placement, le comportement des superviseurs de stage. En matière de **reconnaissance de crédits**, les plaintes fondées concernent pour la plupart des refus d'accorder des équivalences qui ont été révisés favorablement à la suite de l'intervention de l'ombudsman, en raison du délai dans le traitement de la demande ou en raison d'une erreur commise lors de l'étude du dossier. En ce qui a trait aux plaintes fondées relativement au thème **suspension, durée, diplomation**, on retrouve des questions de délai dans l'octroi du diplôme, des refus d'octroyer le diplôme en raison d'une insuffisance de crédits qui a pu être comblée en regardant de nouveau le dossier de l'étudiant.

En matière de **prêts et bourses** (aide financière du MEQ), ce sont principalement des délais d'inscription ou de réponse à une demande de prêts et bourses et la perte d'un statut temps complet qui sont à l'origine des plaintes fondées. Les dossiers de plaintes fondées relatifs aux **droits de scolarité** concernent notamment un remboursement pour un trop-perçu aux cycles supérieurs, une erreur lors de l'inscription d'un étudiant international, une augmentation du coût d'un cours par rapport à ce qui avait été annoncé à l'origine.

Quant aux dossiers de l'**assurance FAECUM**, il s'agit de cas où le retrait envoyé s'est perdu, où il y a eu un manque de concordance entre l'inscription à l'Université et la couverture d'assurance, où une fausse information a été donnée par erreur. En ce qui a trait aux **annulations et abandons sans frais**, ce sont des refus de procéder alors que des motifs humanitaires étaient allégués qui ont engendré des plaintes fondées. Les dossiers relatifs aux **autres frais** ont trait à un remboursement des droits d'admission compte tenu d'une information erronée, à un délai de remboursement de matériel acheté par un étudiant pour le groupe. Le dossier de **bourse** concerne le refus d'octroyer une bourse qui avait été annoncée et pour laquelle l'étudiant avait été choisi. Dans le dossier relatif aux **frais antérieurs**, il s'agit d'un cas où il y a eu annulation des frais antérieurs qui empêchaient l'inscription de l'étudiant à la session suivante compte tenu des circonstances dans lesquelles la première inscription avait été faite. Dans le dossier relatif aux **frais de scolarité pour les non résidents du Québec**, il s'agit d'une question de preuve de résidence au Québec.

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 délais, 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 des situations de discrimination et à des demandes d'accommodement en raison d'un handicap, d'un motif religieux ou de l'origine nationale ainsi qu'un dossier relatif à la protection de renseignements personnels. Les plaintes fondées relatives à l'**accueil** ont trait à des informations erronées ou à des comportements impolis de la part d'employés. Les plaintes fondées en matière de **relations interpersonnelles** portent sur des questions de harcèlement.

En matière d'**application de règlements disciplinaires**, les plaintes fondées se rapportent à des comportements prohibés en vertu du *Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants*. En ce qui a trait à la **propriété intellectuelle**, les plaintes fondées ont trait au droit d'auteur sur des publications et à l'ordre des auteurs d'articles pour une thèse par articles.

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, après enquête, qu'il n'y a pas injustice à l'égard du demandeur. Cette année, 45 des 185 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 24,3 % des plaintes recevables et 6,3 % 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: diverses applications du règlement sur les droits de scolarité, l'admission, l'évaluation et les droits et libertés de la personne. Quant au premier objet, 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. Quant au second, il s'agit de dossiers où le processus d'admission s'est déroulé conformément aux règles.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables au nombre de 6 ne comptent que pour 0,9 % 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 140 plaintes recevables fondées traitées cette année, toutes ont reçu des suites individuelles appropriées. Les suites ont pris plusieurs formes : fin d'un délai qui s'était allongé indûment, complément d'informations, révision d'une décision, inscription ou réinscription à temps plein, remise du chèque d'aide financière aux études, remise d'une attestation d'inscription à temps complet, 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, octroi du diplôme, reprise d'un examen, signature d'une entente à la suite d'une médiation, proposition d'accommodement, convocation d'un comité de révision exceptionnelle, convocation d'un deuxième jury, octroi d'un délai pour déposer la thèse, changement de directeur de recherche, etc.

7- Satisfaction de la clientèle

Les données relatives à la satisfaction de la clientèle ont été colligées pour la première fois dans le dernier rapport annuel de 2003-2004. L'an dernier, compte tenu de la nouveauté de cette rubrique, plus de 60 % des dossiers ne comportaient pas de remerciements ou n'avaient aucune donnée au chapitre de la satisfaction. Cette année, on n'en dénombre que 33 %. Le fait de prendre note de cette information et de recenser cette donnée statistique dans les fichiers informatisés à l'occasion de la fermeture des dossiers est désormais un réflexe plus naturel et se fait maintenant de manière quasi systématique. Cela a pour effet de mieux rendre compte du niveau de satisfaction de la clientèle qui s'adresse au Bureau de l'ombudsman, et permet de mieux cibler les possibilités d'amélioration de la qualité du service offert.

L'analyse du tableau 17-A permet de mettre en lumière un élément particulier cette année. Alors que l'on pouvait constater l'an dernier que la satisfaction globale de la clientèle était assez directement reliée à l'issue favorable du dossier, on retrouve cette année un pourcentage égal de 80 % de la clientèle qui a exprimé des remerciements ou des remerciements comportant des commentaires détaillés relativement au traitement de leur dossier, tant dans les dossiers de plaintes recevables fondées que dans les dossiers de plaintes recevables non fondées. La clientèle exprime donc, dans une forte proportion, sa satisfaction quant à l'intervention effectuée par le Bureau sans pour autant avoir obtenu nécessairement satisfaction quant à l'issue de la demande comme telle. L'appréciation demeure forte également au niveau des dossiers de consultation, où plus de 61 % de la clientèle s'est exprimée par des remerciements et des commentaires positifs.

La nature des commentaires favorables qui sont exprimés par la clientèle reflète globalement une appréciation en regard du soutien, de l'empathie, de l'écoute, de l'efficacité, du professionnalisme, de la qualité des conseils et de l'intervention par l'ombudsman et son personnel.

Quant aux commentaires défavorables qui ont été exprimés par la clientèle en lien avec les services offerts, ils ne représentent que 1 % de l'ensemble des commentaires répertoriés, et se sont manifestés dans sept dossiers au total.

Tableau 17-A
Expression de satisfaction selon le traitement, 2004-2005

	Cons.		Plaintes recevables fondées		Plaintes recevables non-fond.		Plaintes non-recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Remerciements	173	33,7	46	32,9	18	40,0	1	16,7	238	33,8
Remerc. détaillés	142	27,6	66	47,1	18	40,0	2	-	228	32,3
Comm. négatifs	3	0,6	2	1,4	2	4,4	-	-	7	1,0
Sous-total	318	61,9	114	81,4	38	84,4	3	50,0	473	67,1
Aucun remerc.	36	7,0	4	2,9	2	4,4	1	-	43	6,1
Aucune donnée	160	31,1	22	15,7	5	11,1	2	33,3	189	26,8
Sous-total	196	38,1	26	18,6	7	15,6	3	50,0	232	32,9
Total	514	100	140	100	45	100	6	100	705	100

Il s'agit essentiellement de personnes qui en sont arrivées à la conclusion que le Bureau avait agi de manière partielle dans leur dossier en endossant la position de l'administration universitaire. Ces personnes mentionnaient généralement avoir l'intention de faire valoir leur point de vue à l'extérieur de l'Université, en consultant un avocat, ou en s'adressant à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse par exemple.

Voici quelques-uns des commentaires notés :

J'accepte la situation. Je vous remercie sincèrement du temps que vous avez mis à tenter de trouver une solution à mon problème.

C'est la première fois que je reçois une oreille aussi attentive. Je me sens bien comprise. Merci beaucoup.

Je vous remercie beaucoup du soin que vous avez mis à répondre à mon besoin.

Je suis infiniment reconnaissant d'avoir pu compter sur votre collaboration ainsi que du fait qu'il existe un organe tel que le Bureau de l'ombudsman à l'Université.

Merci pour votre réponse si exhaustive et votre professionnalisme.

Je considère être victime d'injustice. Je n'en resterai pas là.

Je suis très déçu du résultat de mon dossier. Je m'attendais à plus de justice de la part de l'Université.

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 des deux tiers des demandes (67,5 %), le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, dans 27 % de ces dossiers dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Un peu plus de 12 % des demandes ont une durée de traitement de plus d'un mois. Ces chiffres représentent une durée de traitement généralement moins longue que l'an passé où dans 54 % des demandes, le dossier était fermé dans la semaine suivant la réception, et dans 22 % de ces dossiers dans les vingt-quatre heures de celle-ci. En outre, les dossiers qui prenaient plus d'un mois étaient de plus de 15 %. L'ajout d'une ressource professionnelle à temps plein peut expliquer cette amélioration.

Tableau 18
Durée de traitement, 2003-2004 et 2004-2005

Jours	2003-2004		2004-2005	
	N	%	N	%
1	146	22,0	189	26,8
2-7	213	32,1	287	40,7
8-14	110	16,6	72	10,2
15-30	93	14,0	72	10,2
31-60	58	8,7	45	6,4
61-90	17	2,6	22	3,1
91-180	16	2,4	16	2,3
+ 180	11	1,7	2	0,3
Total	664	100,0	705	100,0

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 pourcentage un peu plus élevé de dossiers en matière financière (69,6 %) fermés après une semaine qu'en matière académique (67,1 %). L'écart est grand après un mois : 90,5 % des dossiers financiers par rapport à 86,9 % des dossiers académiques sont fermés. Parmi les dix-huit dossiers dont le traitement a duré plus de trois mois, on compte un seul dossier relatif à des questions financières et douze dossiers relatifs à des questions académiques dont sept touchant l'encadrement.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2004-2005

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	241	67,1	71	19,8	35	9,7	12	3,3	359	50,9
Évaluation	72	73,5	17	17,3	7	7,1	2	2,0	98	13,9
Admission	48	62,3	17	22,1	11	14,3	1	1,3	77	10,9
Encadrement	40	66,7	9	15,0	4	6,7	7	11,7	60	8,5
Choix de cours	26	83,9	4	12,9	1	3,2	-	-	31	4,4
Probation, excl.	10	33,3	13	43,3	7	23,3	-	-	30	4,3
Stage	16	61,5	6	23,1	2	7,7	2	7,7	26	3,7
Susp., durée, dipl.	16	94,1	-	-	1	5,9	-	-	17	2,4
Recon. de crédits	6	50,0	4	33,3	2	16,7	-	-	12	1,7
Modif. programme	1	50,0	1	50,0	-	-	-	-	2	0,3
Autres	6	100	-	-	-	-	-	-	6	0,9
Questions financ.	80	69,6	24	20,9	10	8,7	1	0,9	115	16,3
Prêts et bourses	21	80,8	4	15,4	1	3,8	-	-	26	3,7
Droits de scolarité	12	57,1	7	33,3	2	9,5	-	-	21	3,0
Assur. FAECUM	13	65,0	4	20,0	2	10,0	1	5,0	20	2,8
Aba sans fr., annul.	7	43,8	7	43,8	2	12,5	-	-	16	2,3
Frais antérieurs	9	90,0	1	10,0	-	-	-	-	10	1,4
Autres bourses	7	70,0	1	10,0	2	20,0	-	-	10	1,4
Autres frais	9	100	-	-	-	-	-	-	9	2,7
Dr.sc.Can.n rés.Qué	1	50,0	-	-	1	50,0	-	-	2	0,3
Fr. d'int,pén,gest,dipl	1	100	-	-	-	-	-	-	1	0,1
Droits et libertés	65	75,6	14	16,3	5	5,8	2	2,3	86	12,2
Rela. avec services	25	64,1	8	20,5	5	12,8	1	2,6	39	5,5
Applic. règl. disciplin.	13	61,9	4	19,0	4	19,0	-	-	21	3,0
Probité int, propr. int	9	47,4	5	26,3	5	26,3	-	-	19	2,7
Relations interspers.	13	68,4	5	26,3	-	-	1	5,3	19	2,7
Accueil	11	57,9	7	36,8	1	5,3	-	-	19	2,7
Relations de travail	9	50,0	6	33,3	2	11,1	1	5,6	18	2,6
Problèmes divers	10	100	-	-	-	-	-	-	10	1,4
Total	476	67,5	144	20,4	67	9,5	18	2,6	705	100

En matière académique, ce sont les dossiers relatifs au thème suspension, durée, diplomation qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs au thème encadrement et probation, exclusion qui prennent le plus de temps. En matière financière, ce sont les dossiers relatifs aux frais antérieurs qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs aux autres bourses qui prennent le plus de temps.

Parmi les autres objets de demande, ce sont les dossiers relatifs aux droits et libertés qui se ferment le plus rapidement, (75,6 % des dossiers sont fermés le jour même ou dans la semaine), et les dossiers de probité intellectuelle et de propriété intellectuelle qui prennent le plus de temps (seulement 47,4 % de ces dossiers sont fermés après une semaine) et qui comportent également le plus haut pourcentage (26,3 %) 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 33,5 % des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte recevable cette proportion n'est que de 9,3 %. Après une semaine, 77,5 % des dossiers de consultation 39,3 % des dossiers de plainte fondée et 37,8 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés. On remarque également que 7,6 % des consultations et 23,6 % 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. Notons également que l'amélioration du temps de traitement se reflète tant au niveau des consultations que des plaintes recevables.

Tableau 20
Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2004-2005

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	172	33,5	13	9,3	1	2,2	3	50,0	189	26,8
2-7	226	44,0	42	30,0	16	35,6	3	50,0	287	40,7
8-14	43	8,4	22	15,7	7	15,6	-	-	72	10,2
15-30	34	6,6	30	21,4	8	17,8	-	-	72	10,2
31-60	21	4,1	15	10,7	9	20,0	-	-	45	6,4
61-90	8	1,6	12	8,6	2	4,4	-	-	22	3,1
91-180	10	1,9	4	2,9	2	4,4	-	-	16	2,3
+ 180	-	-	2	1,4	-	-	-	-	2	0,3
Total	514	100	140	100	45	100	6	100	705	100

9- Comparaison avec les années précédentes

Pour situer dans un horizon plus vaste les activités de l'année 2004-2005, nous avons établi certaines comparaisons avec les années précédentes relativement au nombre, à la provenance, à l'objet et au traitement des demandes ainsi que relativement aux demandes provenant des sujets de recherche.

9.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour 2004-2005, une augmentation des demandes de 6 %, soit un passage de 664 demandes l'an dernier, à 705 cette année. Cette augmentation survient après une hausse de 20 % en 2002-2003. Depuis 2000-2001, le nombre de demandes a crû de 40 %, soit un peu plus de 13 % en moyenne par année.

La hausse de 6 % du nombre total des demandes cette année est due principalement à une augmentation par rapport à l'an dernier du nombre de demandes provenant des étudiants de premier cycle et des candidats à l'admission.

L'envoi à tous les étudiants de l'Université du dépliant du Bureau de l'ombudsman avec la facture de frais de scolarité au début du trimestre d'hiver 2005, de même que la grève des étudiants au cours de cette même session peuvent expliquer en partie l'augmentation de la clientèle étudiante, cette année.

Tableau 21
Provenance des demandes selon la clientèle 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005

	2001-2002		2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Étud. 1er cycle	241	47,7	263	47,7	287	43,2	318	45,1
Étud. cycles sup.	101	20,0	107	19,4	129	19,4	131	18,6
Ét. cyc. inconnu	3	0,6	1	0,2	-	-	7	1,0
Ex-étudiants	34	6,7	36	6,5	57	8,6	52	7,4
Sous-total étud.	379	75,0	407	73,9	473	71,2	508	72,1
Cand. à l'adm.	23	4,6	33	6,0	38	5,7	59	8,4
Assoc. étud.	1	0,2	9	1,6	3	0,5	3	0,4
Pers. pour lui-même	30	5,9	25	4,5	72	10,8	42	6,0
Pers. pour d'autres	39	7,7	42	7,6	24	3,6	27	3,8
Sous-total pers.	69	13,7	67	12,2	96	14,5	69	9,8
Usagers de serv.	9	1,8	5	0,9	12	1,8	15	2,1
Autres	24	4,8	30	5,4	42	6,3	51	7,2
Total	505	100	551	100	664	100	705	100

Du côté des membres des personnels, on note en 2004-2005 une baisse par rapport aux trois années précédentes, plus importante chez les membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes. Les limites du mandat de l'ombudsman en regard de cette clientèle sont certainement responsables en partie de cette diminution.

Chez les étudiants, l'augmentation provient en grande partie de la clientèle étrangère (30 sur 35), tant celle des résidents permanents que celle des étudiants internationaux. Cette année, la clientèle étrangère représente 30 % de l'ensemble des demandes au Bureau de l'ombudsman, par rapport à 25 % en 2003-2004.

Les étudiants inscrits qui ont fréquenté le Bureau de l'ombudsman cette année représentent 1,1 % de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal, par rapport à 1 % l'an dernier. La représentativité des étudiants étrangers au Bureau de l'ombudsman connaît une augmentation (de 1,5 % à 1,8 %), à cause surtout d'une augmentation de la représentativité des étudiants internationaux (de 1,1 % à 1,6 %). 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.

La clientèle féminine du Bureau est encore majoritaire cette année, à l'image de la clientèle étudiante de l'Université. Elle formule 56,3 % de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 58,9 % l'an dernier, en raison d'une diminution de la représentativité des étudiantes inscrites au Bureau de l'ombudsman par rapport à l'ensemble des étudiantes inscrites 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 diminué en faveur du courriel. De plus, on note que la proportion des dossiers qui se concluent par un écrit a aussi légèrement diminué passant de 24 % à 22 %.

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 cette année et l'an dernier aucune variation dans l'ordre pour les quatre premiers objets qui représentent près de 80 % de l'ensemble des demandes cette année: les questions académiques, les questions financières, les droits et libertés de la personne et les relations avec les services.

Tableau 22
Comparaison de l'objet des demandes entre 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005

	2001-2002		2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Quest. acad. (sauf \$)	258	51,1	260	47,2	331	49,8	359	50,9
Évaluation	86	17,0	71	12,9	91	13,7	98	13,9
Admission	31	6,1	62	11,3	59	8,9	77	10,9
Encadrement	57	11,3	42	7,6	45	6,8	60	8,5
Choix de cours	15	3,0	17	3,1	29	4,4	31	4,4
Probation, exclusion	35	6,9	25	4,5	40	6,0	30	4,3
Stage	9	6,9	13	2,4	22	3,3	26	3,7
Autres	25	5,0	30	5,4	45	6,8	37	5,2
Questions financ.	85	16,8	111	20,1	110	16,6	115	16,3
Prêts et bourses	21	4,2	40	7,3	31	4,7	26	3,7
Droits de scolarité	12	2,4	11	2,0	16	2,4	21	3,0
Ass. méd. dent. FAECUM	13	2,6	17	3,1	23	3,5	20	2,8
Aba sans frais et annul.	10	2,0	10	1,8	13	2,0	16	2,3
Autres	29	5,7	33	6,0	27	4,1	32	4,5
Droits et libertés de la pers.	33	6,5	36	6,5	52	7,8	86	12,2
Relations avec les services	28	5,5	26	4,7	39	5,9	39	5,5
Appl. des régl. disciplinaires	12	2,4	34	6,2	27	4,1	21	3,0
Relations interpersonnelles	21	4,2	18	3,3	24	3,6	19	2,7
Probité et propriété intel.	10	2,0	6	1,1	20	3,0	19	2,7
Accueil	11	2,2	16	2,9	13	2,0	19	2,7
Relations de travail	28	5,5	14	2,5	35	5,3	18	2,6
Problèmes divers	19	3,8	30	5,4	13	2,0	10	1,4
Total	505	100	551	100	664	100	705	100

Pour les six autres objets de demandes qui représentent 21 % du total d'entre elles, on note des baisses en nombre et en pourcentage pour chacun sauf pour les dossiers relatifs à l'accueil qui sont en augmentation. Ce sont les demandes en matière de relations de travail qui ont connu la baisse la plus importante.

Cette année, les questions académiques et financières constituent 67,2 % (50,9 % + 16,3 %) des demandes comparativement à 66,4 % (49,8 % + 16,6 %) l'an dernier. Cette légère hausse est due à une augmentation des questions académiques.

Au niveau de l'importance des objets de nature académique, l'ordre est le même que l'année précédente pour les trois premiers : l'évaluation en 1^{re} place, l'admission en 2^e place, puis l'encadrement en 3^e place. Comparativement à l'an dernier, les questions de choix de cours dépassent légèrement les questions de probation et d'exclusion, cette année.

Le pourcentage des demandes relatives aux questions financières de 16,3 % de l'ensemble des demandes en 2004-2005, est inférieur à celui des trois années précédentes. La diminution importante du nombre de demandes en matière financière au cours des dernières années s'explique notamment par des modifications au Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants. Ce sont l'abolition des pénalités sur les soldes impayés, la diminution du taux d'intérêt sur ceux-ci et le fait que le solde impayé à une session empêche l'inscription à la session suivante. Cette dernière mesure aide les étudiants à mieux gérer leurs finances en prévenant les endettements relatifs aux frais de scolarité accumulés sur un an et les difficultés qui en résultaient.

Le premier objet des questions financières demeure les prêts et bourses. Les droits de scolarité arrivent en 2^e place et les questions relatives à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM arrivent en 3^e place : c'était l'inverse l'an passé. Ces trois objets représentent près de 60% des questions financières cette année.

Les demandes relatives aux droits et libertés de la personne connaissent une forte augmentation en nombre et en pourcentage par rapport aux trois années antérieures. Une hausse des demandes relatives à la liberté d'expression contribue à cette augmentation. Une plus grande diversité de la population du campus avec de nouveaux besoins peut aussi l'expliquer en partie. Les recommandations du rapport annuel de l'an dernier sont toujours d'actualité à cet égard.

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, ce sont les questions d'admission et non les questions de probation et d'exclusion qui 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 a connu une augmentation importante : 23 en 2002-2003, 25 l'an dernier, 38 cette année. Les mesures d'amélioration de l'encadrement mises de l'avant au cours des années précédentes doivent certes se poursuivre.

Quant aux membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes, ils le font en premier lieu pour des questions de relations de travail et en second lieu pour des questions de droits et libertés, cette année tout comme l'an dernier.

9.3 Traitement des demandes

Le tableau 23 compare certaines données des quatre dernières années relativement au traitement des demandes. Les consultations représentent 72,9 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année, les plaintes recevables, 26,2 % et les plaintes non-recevables 0,9 % alors que la moyenne des trois années précédentes est de 73,7 % pour les consultations, de 25 %, pour les plaintes recevables et de 1,3 % pour les plaintes non-recevables. De 2001-2002 à 2004-2005, on constate peu de variations dans ces chiffres.

Tableau 23
Comparaison du traitement des demandes entre 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005

	2001-2002		2002 -2003		2003-2004		2004-2005	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Consultations	368	72,9	416	75,5	483	72,7	514	72,9
Plaintes recev.								
fondées	102	20,2	118	21,4	160	24,1	140	19,9
non fondées	24	4,8	11	2,0	17	2,6	45	6,4
Sous-total	126	25,0	129	23,4	177	26,7	185	26,2
Plaintes non recev.	11	2,2	6	1,1	4	0,6	6	0,9
Total	505	100	551	100	664	100	705	100

Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes recevables est passé de 81 % en 2001-2002, à 91,5 % en 2002-2003, à 90,4 % en 2003-2004 et à 75,6 % en 2004-2005 Cette année représente donc une baisse importante par rapport aux trois années précédentes.

Le nombre de plaintes non recevables est fort peu élevé, cette année comme pour les trois années précédentes. On peut y voir le reflet d'une bonne compréhension du mandat de l'ombudsman par les membres de la communauté universitaire.

9.4 Demandes des sujets de recherche

Dans son rapport annuel 2002-2003, l'ombudsman recommandait, à la suite notamment d'une demande formulée par le Comité universitaire d'éthique de la recherche de l'Université et par le Ministère de la santé et des services sociaux, que le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman* soit modifié de manière à inclure spécifiquement dans la liste des personnes qui peuvent faire appel à l'ombudsman, celles qui sont sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche réalisée par des chercheurs et étudiants ou dans les locaux de l'Université de Montréal. Le Conseil de l'Université a modifié l'article 2 du *Règlement relatif à l'ombudsman* lors de sa séance du 1^{er} novembre 2004 de manière à ce que les sujets de recherche humains puissent faire appel aux services de l'ombudsman. Cette nouvelle catégorie de clientèle est spécifiquement répertoriée dans les dossiers du Bureau à des fins statistiques depuis l'année 2003-2004.

Une mention du recours possible à l'ombudsman pour les sujets de recherche se retrouve aussi sur le site Web de chaque Comité sectoriel d'éthique de la recherche de l'Université. Il y est prévu que dans tout formulaire de consentement qui doit être signé par une personne sujet de recherche pour sa participation à une recherche, il faut ajouter une déclaration à l'effet que toute plainte relative à une question éthique ou à la participation à la recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal avec le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du Bureau de l'ombudsman.

L'éthique en recherche constitue un enjeu majeur pour une grande université de recherche comme l'Université de Montréal. Aussi avons-nous cru bon de faire état des dossiers provenant des sujets de recherche au cours des dernières années bien que leur nombre soit fort peu élevé : 2 dossiers en 2004-2005, 3 en 2003-2004. Répertoriées officiellement depuis l'année 2003-2004 seulement, le Bureau de l'ombudsman a reçu quelques demandes d'assistance de la part de sujets de recherche à compter de l'année 2001-2002. Nous faisons donc brièvement état ici de l'objet, du traitement et des suites données à la dizaine de dossiers que nous avons retracés depuis cette date. Ces dossiers ont notamment eu pour objet les questions suivantes:

- des questions relatives à la vie privée et à la protection des renseignements personnels;
- des questions relatives au consentement éclairé à participer à une recherche à titre de sujet de recherche humain;
- des demandes d'informations sur différents aspects de la recherche;
- une plainte relative à des effets secondaires d'ordre physiologique allégués à la suite d'une participation à un traitement dans le cadre d'une recherche;
- des questions relatives à la rémunération des sujets de recherche.

Parmi les dix dossiers répertoriés, six d'entre eux ont été classés comme des consultations, dont certains ont mené à une intervention informelle auprès de l'équipe de chercheurs.

Trois dossiers ont pour leur part été catégorisés comme étant des plaintes recevables fondées, en ce sens qu'à la suite d'une intervention du Bureau de l'ombudsman, l'équipe de recherche a reconnu certaines lacunes et a procédé à des correctifs afin de régulariser la situation, le tout à la satisfaction des demandeurs sujets de recherche.

Un dernier dossier a été classé comme étant recevable non fondé, en ce sens que l'ombudsman a jugé après enquête, que les allégations du sujet de recherche n'étaient pas fondées et ne devaient pas conduire l'équipe de recherche à apporter des correctifs à la situation invoquée.

Dans plusieurs de ces dossiers, un membre du Comité sectoriel d'éthique de la recherche concerné ou du Comité universitaire d'éthique de la recherche a été consulté pour échanger sur le dossier, s'assurer que les autorisations requises avaient été obtenues, ou encore discuter des façons de vérifier si la participation du sujet à la recherche pouvait être à l'origine de certains maux dont le sujet s'était plaint après sa participation à la recherche.

Au cours de l'année 2004-2005, l'éthicien au Comité universitaire d'éthique de la recherche à l'Université a de plus sollicité l'avis du Bureau concernant l'intégration du recours à l'ombudsman dans l'ensemble des mécanismes de traitement des plaintes prévus à la *Politique sur la recherche sur les êtres humains*. L'ombudsman a formulé certaines suggestions à cet égard. Cet exercice s'inscrit dans la foulée de l'application du Plan d'action ministériel en éthique de la recherche et en intégrité scientifique. L'Unité de l'éthique du ministère de la Santé et des Services sociaux procède actuellement à une vaste enquête pour évaluer ce Plan d'action ministériel. Dans le cadre de celle-ci, l'ombudsman a répondu à un questionnaire où elle devait rendre compte notamment du nombre de demandes reçues par des sujets de recherche, donner son opinion sur l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes prévu et sur d'autres mécanismes susceptibles de contribuer à promouvoir l'éthique en recherche.

Le nombre peu élevé de dossiers reçus de cette clientèle semble démontrer que les sujets de recherche sont traités correctement à l'Université de Montréal. Il faut par ailleurs s'assurer qu'aucun projet de recherche n'est mis en branle ou ne fonctionne sans avoir obtenu les autorisations requises tel que prévu à la Politique de la recherche sur les êtres humains de l'Université.

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 en matière de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante¹⁷. 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 améliorer certains aspects du fonctionnement quotidien de l'Université, les questions financières aux cycles supérieurs et le règlement disciplinaire en matière de comportement.

1- Une grande université plus conviviale

- Problématique

La richesse et la diversité des programmes de l'Université font en sorte qu'elle attire plus de quarante mille étudiants et que plus de dix mille personnes y travaillent. Un des défis pour une institution de la taille de l'Université de Montréal est de s'assurer que chaque nouveau membre de la communauté universitaire est accueilli, respecté, entendu et s'intègre à celle-ci.

Plusieurs règlements et politiques de l'Université ainsi que de nombreuses initiatives des unités académiques et des services encouragent les rapports respectueux et harmonieux entre les membres de la communauté universitaire et favorisent l'accueil, l'intégration et l'encadrement des étudiants. Malgré cela, à l'occasion, le Bureau de l'ombudsman est mis au courant de situations où l'accueil et l'encadrement ont été déficients. L'accueil, l'intégration et l'encadrement sont des facteurs clefs dans la réussite des étudiants ; mais aucun texte institutionnel n'encadre toutefois l'ensemble des actions entreprises. La mise en place d'une politique cadre en ces matières permettrait notamment le partage des meilleures pratiques et d'une vision commune.

¹⁷ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, article 1, paragraphe 3. Le texte de ce règlement est reproduit à l'annexe 1, p 51.

Parmi d'autres difficultés qui nous sont signalées, certaines ont trait à l'identification des personnes. En effet, il n'est pas toujours facile pour un étudiant de savoir avec qui il devrait faire affaire pour une question donnée ou à qui il s'est adressé, en dépit d'un site Web détaillé avec un Guichet étudiant, d'un Centre étudiant, de nombreux guides et bottins étudiants, de dépliants et brochures, de séances d'accueil, etc. Fréquemment les étudiants qui demandent l'assistance de l'ombudsman ne peuvent identifier la personne auprès de laquelle ils devraient effectuer une démarche pour tenter de régler leur difficulté dans l'unité ou le service concerné ou encore, lorsqu'ils ont fait une démarche, ils ne connaissent pas le nom de l'interlocuteur avec qui ils ont traité et dont ils sont insatisfaits. Souvent, ils nous signalent aussi que leur voix n'a pas été entendue, que leur interlocuteur ne les a pas vraiment écoutés.

Nous recevons aussi de plus en plus d'appels de parents qui veulent comprendre la situation dans laquelle se retrouve leur jeune adulte et qui ont du mal à s'y retrouver parmi la quantité d'informations disponibles. Plusieurs universités¹⁸ reconnaissent une place aux parents et prévoient une page sur le site Web de l'Université qui leur est destinée.

Un autre type de plainte qui revient souvent est celle reliée à un délai indu. Que ce soit pour répondre à une demande d'équivalence, rendre le résultat d'une évaluation, procéder à une révision de notes, examiner un mémoire ou une thèse, retourner un appel ou accuser réception d'un envoi, le délai de réponse est souvent long. Les étudiants nous soulignent qu'en ce qui les concerne, ils ont des délais stricts à respecter pour procéder à la vérification matérielle de leur copie, faire une demande de révision de notes, produire un certificat médical, procéder à un abandon sans frais, etc. Force nous est de constater que nous sommes souvent aux prises avec des situations où il n'y a pas de réciprocité du côté de l'administration. Quelles qu'en soient les causes, la maladie d'un employé, un congé sabbatique, la complexité du dossier, un effort doit être fait pour améliorer la situation.

Faut-il rappeler que le Bureau de l'ombudsman voit plutôt des clients insatisfaits? Il ne s'agit nullement de remettre en cause le professionnalisme et la qualité du travail d'une très grande majorité d'employés, de professeurs et d'administrateurs qui jour après jour donnent un service prompt, courtois et humain, mais plutôt de faire état des difficultés rencontrées et de tenter d'y remédier.

¹⁸ Universités McGill, Toronto, Concordia, McMaster, Sherbrooke, etc.

- **recommandation**

Afin de renforcer la reconnaissance des actions entreprises dans l'Institution en matière d'accueil, d'intégration et d'encadrement des étudiants, d'en assurer la cohésion et d'en susciter de nouvelles;

Afin de faciliter les démarches des étudiants, de personnaliser davantage les rapports entre le personnel et les étudiants, d'assurer dans la mesure du possible que ces rapports soient harmonieux, l'ombudsman recommande :

QUE l'Université mette en place de concert avec tous les acteurs impliqués une Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants;

QU'une attention particulière soit apportée à l'accueil et à l'écoute dans les unités académiques et dans les services;

QUE dans chaque unité et service où cela n'est pas déjà fait, un effort particulier soit fait afin que le nom et le titre des personnes que l'étudiant doit contacter en cas de difficultés soient clairement indiqués dans un guide, un dépliant et sur le site Web du service ou de l'unité;

QUE dans chaque unité et service où cela n'est pas déjà fait, toute personne qui dessert la clientèle soit clairement identifiée par son nom;

QUE l'Université développe une page sur le site web de l'Université à l'intention des parents;

QUE l'Université affiche dans tous les lieux sur le campus où elle dessert une clientèle, un panneau soulignant l'importance qu'elle attache aux rapports respectueux entre les personnes et que les comportements qui ne rencontrent pas cette norme ne sont pas tolérés;

QUE dans toutes les unités et services, un effort soit fait pour mieux comprendre ce qui occasionne des délais et tenter de les raccourcir, dans la mesure du possible.

2- Des questions financières aux cycles supérieurs

- Problématique

EN 2004-2005, on dénombre 42 demandes relatives aux questions financières provenant des étudiants des cycles supérieurs dont plusieurs plaintes fondées. Ils vivent ces difficultés à travers des parcours académiques exigeants en soi. Certains dossiers traitent de délai, d'autres de promesses ou d'engagements non tenus. Il arrive que des étudiants travaillent sans salaire ou sans bourse ou encore pour un montant moindre que celui sur lequel on s'était entendu au départ. Quelques exemples. Un étudiant a dû s'approvisionner dans les banques alimentaires à cause d'un délai occasionné par une erreur administrative reconnue au niveau de l'octroi de sa bourse. Une étudiante a travaillé durant plusieurs semaines dans un laboratoire; la responsable du labo refusait de la rémunérer au motif qu'elle ne souhaitait plus agir à titre de directrice de recherche pour cette étudiante compte tenu de sa performance durant ces semaines. On a mis fin au contrat d'un étudiant étranger à cause d'un échec dans ses études et on refusait de défrayer la somme nécessaire pour son retour au pays alors que le contrat original le prévoyait. Un directeur de recherche refuse de payer un étudiant au salaire entendu même après que la subvention de recherche dont dépendait cet étudiant soit arrivée.

Les étudiants, particulièrement les étudiants internationaux, se sentent mal à l'aise de confronter leur directeur sur une question financière par peur de compromettre leur relation d'étude. De plus, l'échec, le changement de directeur ou l'abandon avec raison valable ne devraient pas comporter de pénalité rétroactive sur des montants dus ou déjà octroyés.

- recommandation

Dans le but de prévenir, dans la mesure du possible, les conflits entre un directeur de recherche et l'étudiant qu'il dirige relativement à des questions financières et pour assurer un meilleur climat d'étude aux étudiants des cycles supérieurs, l'ombudsman recommande

QUE la Faculté des études supérieures de concert avec le Vice-rectorat à la recherche et les unités académiques, s'assure de la mise en place d'un processus qui fasse en sorte que les directeurs de recherche aient à préciser par écrit les engagements financiers pris envers les étudiants qu'ils dirigent au moment où ces engagements sont contractés.

3- Le règlement disciplinaire en matière de comportement

- Problématique

L'Université dispose de deux règlements disciplinaires : l'un concernant les infractions académiques et l'autre, les infractions non académiques. Dans le cadre du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants¹⁹ qui traite des infractions qui ne relèvent pas du domaine académique, il est prévu à l'article 10 : *Le doyen ou le directeur d'un département ... peut interdire à une personne l'accès à certains lieux ou lui interdire de participer à une ou plusieurs activités lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que, dans les circonstances, sa présence peut entraîner un préjudice sérieux à la sécurité des personnes ou des biens. Ces interdictions s'appliquent tant que la situation le justifie : et, si le Comité de discipline est saisi de la question, il décide de leur maintien ou de leur levée.*

Cette disposition est utile et nécessaire pour permettre aux administrateurs d'agir dans des situations d'urgence. Par ailleurs, aucune limite de temps n'est prévue pour la durée de l'interdiction, aucune signification de la mesure à la personne concernée, enfin aucun recours n'est donné à la personne visée par une telle interdiction. On a vu des dossiers où une interdiction avait été émise, dont le Comité de discipline n'a jamais été saisi, et qui a continué à produire ses effets à l'égard d'un étudiant durant une longue période, sans que celui-ci n'y puisse rien.

Un autre aspect du Règlement disciplinaire sur lequel notre attention a été attirée dans le cadre de nos dossiers, concerne l'absence de mention, dans le cadre du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants, du recours existant en vertu des Statuts de l'Université à l'encontre d'une décision du Comité de discipline.

Le recours prévu à l'article 27.09 en ce qui a trait aux professeurs et celui prévu à l'article 27.13 en ce qui a trait aux étudiants devraient apparaître dans le texte même du règlement disciplinaire pour assurer des droits égaux à chacun.

¹⁹ Recueil officiel de l'Université : document 20.4, disponible également sur le site web de l'Université à l'adresse suivante : http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_20/regl20_4.pdf

- **recommandation**

Pour assurer un meilleur équilibre des droits de chacun dans le cadre du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants, l'ombudsman recommande :

QU'à l'article 10 du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants soient ajoutées deux dispositions l'une prévoyant la signification écrite de l'interdiction à la personne visée par celle-ci et l'autre, donnant le droit à la personne visée par l'interdiction de saisir elle-même le Comité de discipline pour qu'il décide du maintien ou de la levée de l'interdiction.

QU'à l'article 10 du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants soit ajoutée une disposition prévoyant un délai raisonnable durant laquelle une interdiction peut être en vigueur sans que le Comité de discipline n'en soit saisi.

QUE l'Université ajoute au Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants un article qui fasse mention des recours prévus aux articles 27.09 et 27.13 des Statuts de l'Université.

CONCLUSION

En 2004-2005, on note plusieurs résultats intéressants. Près des trois quarts des dossiers sont, tout comme l'an dernier, des consultations et la totalité des plaintes fondées ont fait l'objet de mesures correctives en tout ou en partie. On peut en conclure qu'une portion importante de la tâche de l'ombudsman touche l'information, le conseil et la prévention des conflits, et que lorsqu'un conflit survient, les personnes impliquées font preuve de l'ouverture souhaitée.

La clientèle toujours en croissance permet de croire que le Bureau de l'ombudsman continue d'être perçu par les membres de la communauté universitaire, particulièrement les étudiants, comme étant un recours crédible et efficace. De plus, dans 66 % des dossiers, les personnes qui ont fait appel à l'ombudsman ont spontanément exprimé leur satisfaction à l'égard du traitement de leur dossier.

Plusieurs recommandations du rapport mettent l'accent sur l'importance des gestes de tous les jours notamment au niveau de l'accueil, de l'écoute et de l'encadrement.

Des données statistiques du rapport 2004-2005 nous rappellent que l'amélioration de l'encadrement aux cycles supérieurs est encore d'actualité et que l'interaction harmonieuse et le vouloir vivre ensemble de personnes aux identités culturelles variées est un enjeu auquel l'Université doit continuer de s'intéresser.

Le rapport fait aussi le point sur les demandes provenant des personnes sujets de recherche traitées au Bureau de l'ombudsman au cours des dernières années.

L'ajout d'une ressource professionnelle a permis une amélioration intéressante du temps de traitement des dossiers, le partage d'expertise et le bénéfice d'un second regard dans des dossiers complexes.

L'équipe du Bureau de l'ombudsman a pu réaliser son mandat grâce à la confiance et à la collaboration tant des personnes qui ont fait appel à ses services que des employés, professeurs et gestionnaires de l'Université. Que tous et chacun en soient chaleureusement remerciés.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. **QUE** l'Université mette en place de concert avec tous les acteurs impliqués une Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants;
2. **QU'**une attention particulière soit apportée à l'accueil et à l'écoute dans les unités académiques et dans les services;
3. **QUE** dans chaque unité et service où cela n'est pas déjà fait, un effort particulier soit fait afin que le nom et le titre des personnes que l'étudiant doit contacter en cas de difficultés soient clairement indiqués dans un guide, un dépliant et sur le site Web du service ou de l'unité;
4. **QUE** dans chaque unité et service où cela n'est pas déjà fait, toute personne qui dessert la clientèle soit clairement identifiée par son nom;
5. **QUE** l'Université développe une page sur le site web de l'Université à l'intention des parents;
6. **QUE** l'Université affiche dans tous les lieux sur le campus où elle dessert une clientèle, un panneau soulignant l'importance qu'elle attache aux rapports respectueux entre les personnes et que les comportements qui ne rencontrent pas cette norme ne sont pas tolérés;
7. **QUE** dans toutes les unités et services, un effort soit fait pour mieux comprendre ce qui occasionne des délais et tenter de les raccourcir, dans la mesure du possible.
8. **QUE** la Faculté des études supérieures de concert avec le vice-rectorat à la recherche et les unités académiques, s'assure de la mise en place d'un processus qui fasse en sorte que les directeurs de recherche aient à préciser par écrit les engagements financiers pris envers les étudiants qu'ils dirigent au moment où ces engagements sont contractés.

9. **QU'**à l'article 10 du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants soient ajoutées deux dispositions, l'une prévoyant la signification écrite de l'interdiction à la personne visée par celle-ci et l'autre, donnant le droit à la personne visée par l'interdiction de saisir elle-même le Comité de discipline pour qu'il décide du maintien ou de la levée de l'interdiction.

10. **QU'**à l'article 10 du Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants soit ajoutée une disposition prévoyant un délai raisonnable durant laquelle une interdiction peut être en vigueur sans que le Comité de discipline n'en soit saisi.

11. **QUE** l'Université ajoute au Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants un article qui fasse mention des recours prévus aux articles 27.09 et 27.13 des Statuts de l'Université.