

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**POUR UNE COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE
LIBRE ET RESPONSABLE**

**Rapport annuel
2005-2006**

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 19 février 2007

Monsieur André Caillé
Chancelier
Université de Montréal

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2005-2006

Monsieur le Chancelier,

Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour la période allant du 1^{er} juin 2005 au 31 mai 2006, intitulé *Pour une communauté universitaire libre et responsable*.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2005-2006, établit des comparaisons avec les années précédentes et propose huit recommandations pour améliorer le fonctionnement de l'Université. Il fait en outre état cette année de l'utilisation grandissante de la médiation dans le cadre du mandat de l'ombudsman.

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 2005-2006 sont au nombre de 784, une augmentation de plus de 11 % par rapport à 2004-2005 en raison d'une augmentation de la clientèle étudiante de 7 % et des membres du personnel de l'Université de 66 %.
- Des 784 demandes reçues, 79 % sont des consultations et 20 % sont des plaintes recevables. On note une augmentation de 6 % des demandes de la première catégorie cette année et une diminution de 6 % de la seconde par rapport à l'année précédente.
- Parmi les plaintes recevables, la proportion des plaintes fondées est du même ordre que celle de l'année précédente: elles constituent cette année 77 % des plaintes recevables, comparativement à 76 % en 2004-2005.
- La totalité des plaintes fondées ont fait l'objet d'une mesure corrective.
- La médiation est un volet du mandat de l'ombudsman de plus en plus utilisé : au cours des deux dernières années, la médiation, qu'elle soit formelle ou informelle, a été utilisée dans près de 20% de l'ensemble des dossiers.
- La clientèle du Bureau est composée de 70 % d'étudiants, de 15 % de membres des personnels et de 6 % 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 (1,7 %), les étudiants internationaux (1,2 %), et pour les étudiants des cycles supérieurs (1,5 %).
- 54 % de l'ensemble des demandes portent sur des questions d'ordre académique, 15 % sur des questions financières et 8 % sur les droits et libertés de la personne.
- Les questions académiques représentent le premier objet de demande pour les étudiants, et portent notamment sur l'évaluation, l'admission et la probation et l'exclusion pour ceux de premier cycle et l'évaluation et l'encadrement 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.
- Huit recommandations formelles visent cette année la *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal*¹, le *Règlement sur les conflits d'intérêts*², ainsi que des questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.
- 68 % des demandes reçues au Bureau de l'ombudsman sont traitées dans la semaine suivant leur réception, dont 33 % dans les 24 heures; pour un peu moins de 10 % d'entre elles, la durée de traitement est de plus d'un mois.
- Près de 87 % 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.

¹ CU-386-8, Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal.

² CU-361-9, Règlement sur les conflits d'intérêts.

AVIS

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

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	v
LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX	viii
LISTE DES ANNEXES	ix
INTRODUCTION	1
PARTIE I ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	3
1. Ressources et fonctionnement du Bureau	3
2. Site Web et stratégie publicitaire	3
3. Rayonnement et développement professionnel	4
4. Implantation de la gestion des risques au Bureau de l'ombudsman	6
PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE	7
1. Méthodologie	7
2. Nombre de demandes	8
3. Provenance des demandes	9
3.1 Aperçu général	9
3.2 Clientèle étudiante	10
3.3 Demandes des membres des personnels	13
4. Objet des demandes	14
4.1 Aperçu général	14
4.2 Objet des demandes selon la clientèle	16
4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle	19
4.4 Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement	20
4.5 Objet des demandes reliées à la grève des professeurs à l'automne 2005	21
5. Traitement des demandes	22
5.1 Consultations	22
5.2 Plaintes recevables	25
5.2.1 Plaintes recevables fondées	26
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	29
5.3 Plaintes non recevables	29
5.4 Demandes ayant fait l'objet d'une médiation	30
6. Suites données aux plaintes recevables fondées	32
7. Satisfaction de la clientèle	33
8. Durée de traitement des demandes	35
8.1 Aperçu général	35
8.2 Durée de traitement en fonction de l'objet de la demande	36
8.3 Durée de traitement en fonction du type de traitement	37
9. Comparaison avec les années précédentes	38
9.1 Nombre et provenance des demandes	38
9.2 Objet des demandes	39
9.3 Traitement des demandes	42
PARTIE III RECOMMANDATIONS	43
1. La Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal	43
2. Le Règlement sur les conflits d'intérêts	46
3. Les questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels	48
CONCLUSION	53
LISTE DES RECOMMANDATIONS	55
ANNEXES	57

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2004-2005 et 2005-2006	8
Graphique 2	Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2004-2005 et 2005-2006	8

TABLEAUX

Tableau 1	Provenance des demandes selon la clientèle, 2005-2006	9
Tableau 2	Clientèle selon le sexe, 2005-2006	9
Tableau 3	Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM., 2005-2006	10
Tableau 4	Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2005-2006	11
Tableau 5	Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2005-2006	11
Tableau 6	Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2005-2006	12
Tableau 7	Comparaison de la clientèle membres du personnel selon le sexe, 2005-2006	13
Tableau 8	Objet des demandes, 2005-2006	14
Tableau 9	Objet des demandes selon la clientèle, 2005-2006	17
Tableau 10	Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 2005-2006	18
Tableau 11-A	Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle, 2005-2006	19
Tableau 11-B	Objet des demandes reliées à la problématique du harcèlement selon la clientèle, 2005-2006	20
Tableau 11-C	Objet des demandes reliées à la grève des professeurs selon la clientèle, 2005-2006	21
Tableau 12	Traitement des demandes, 2005-2006	22
Tableau 13	Consultations selon la clientèle, 2005-2006	24

Tableau 14	Objet des consultations, 2005-2006	24
Tableau 15	Plaintes recevables, 2005-2006	26
Tableau 16	Provenance des plaintes recevables, 2005-2006	26
Tableau 17	Objet des plaintes recevables fondées, 2005-2006	28
Tableau 17-A	Expression de satisfaction selon le traitement, 2005-2006	34
Tableau 18	Durée de traitement, 2004-2005 et 2005-2006	35
Tableau 19	Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2005-2006	36
Tableau 20	Durée de l'intervention en fonction du traitement de la demande, 2005-2006	37
Tableau 21	Provenance des demandes selon la clientèle, 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006	38
Tableau 22	Comparaison de l'objet des demandes entre 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006	40
Tableau 23	Comparaison du traitement des demandes entre 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006	42

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	57
Annexe 2	Formulaire de « demande d'assistance »	61
Annexe 3	Suites données aux recommandations 2004-2005	63
Annexe 4	Cartographie des risques, Bureau de l'ombudsman	66

POUR UNE COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE LIBRE ET RESPONSABLE

INTRODUCTION

« La responsabilité est le prix de la liberté »³

L'ombudsman intervient, en accord avec le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, lorsqu'elle a des motifs de croire qu'un membre de la communauté universitaire est victime d'injustice ou de discrimination. Elle informe et conseille la personne qui fait appel à ses services, 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 2005-2006 de l'ombudsman couvre la période du 1^{er} juin 2005 au 31 mai 2006 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 2005-2006 de l'ombudsman aborde cette année de manière plus marquée la question de l'équilibre nécessaire entre le respect des droits et libertés de tous les membres de la communauté universitaire, promus tant par la loi que par divers règlements, directives et politiques en vigueur à l'Université de Montréal, et les responsabilités qui s'y rattachent.

³ Cyrille Guimard, cycliste et directeur sportif français, auteur de « Un vélo dans la tête ».

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 2005-2006 est demeurée le traitement des demandes d'information, de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire. L'ombudsman a aussi travaillé à la restructuration du fonctionnement de son Bureau en fonction de la nouvelle réalité de ses effectifs, ainsi qu'à identification et à la gestion des risques propres à son Bureau. Elle a également participé, de même que son équipe, à des activités internes et externes de rayonnement et de développement professionnel. Les paragraphes qui suivent, font état de ces éléments.

1- Ressources et fonctionnement du Bureau

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau comptait l'ombudsman et sa déléguée au niveau de ses ressources, mais a connu des modifications au niveau des postes de technicienne en coordination du travail de bureau et de technicienne en administration. Le poste de technicienne en coordination de travail de bureau a d'abord été transformé, à l'automne 2005, en un poste d'agente de secrétariat. Après diverses tentatives pour combler ce nouveau poste au moyen d'affichages interne et externe, et après que quelques candidats aient été rencontrés en entrevue, une décision a finalement été rendue par l'Administration, à l'effet de surseoir à l'embauche ce poste, dans la foulée des coupures budgétaires ayant été imposées à l'ensemble des unités et services de l'Université. La technicienne en administration a pour sa part vu son titre d'emploi modifié pour devenir adjointe administrative après qu'elle eut traversé les étapes officielles de l'affichage du nouveau poste et de l'entrevue. Ces changements au niveau des ressources ont eu un impact sur le fonctionnement au quotidien du Bureau qui a nécessité une nouvelle répartition des tâches au sein de l'équipe.

2- Site Web et stratégie publicitaire

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal a continué à faire la promotion de ses services à l'aide de ses divers outils publicitaires. 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 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>.

Comme dans le passé, les unités académiques ont été sollicitées pour la diffusion d'informations sur l'existence d'un ombudsman à l'Université de Montréal et son rôle au moyen notamment des divers guides pédagogiques préparés dans les unités à l'intention de leurs étudiants.

Le Bureau de l'ombudsman a de plus réitéré cette année la procédure d'envoi du dépliant annonçant ses services à tous les étudiants inscrits au trimestre d'hiver 2006 avec leur facture de frais de scolarité pour la session.

3- Rayonnement et développement professionnel

- activités internes

L'ombudsman a rencontré le recteur et le vice-recteur exécutif au début de leur mandat afin de leur présenter sa vision du rôle de l'ombudsman à l'Université. Elle a aussi rencontré le RVR de l'Université, la secrétaire générale, la provost, la vice-rectrice adjointe aux études et la vice-rectrice à la vie étudiante, de même que le Comité consultatif pour le suivi de la *Politique d'adaptation à la diversité culturelle*, afin de discuter des suites données aux recommandations du rapport annuel 2004-2005.

L'ombudsman et la déléguée ont participé, en novembre 2005, à une présentation organisée par la vice-rectrice adjointe aux études, en collaboration avec le Bureau des affaires juridiques de l'Université, sur les pratiques religieuses des étudiants et l'obligation d'accommodement raisonnable.

Après le dépôt du rapport annuel, 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 notamment des questions relatives à la réforme du règlement des études de premier cycle, au plagiat, et à la discrimination et l'accommodement raisonnable en matière de religion.

Le Bureau de l'ombudsman a tenu des kiosques d'information sur ses services lors de la semaine d'accueil pour la rentrée scolaire de l'automne 2005, de même que lors de la semaine de prévention du harcèlement en mars 2006 organisée par le Bureau d'intervention en matière de harcèlement et les Services aux étudiants.

L'ombudsman a finalement participé à la consultation organisée par la FAECUM afin d'échanger sur le rôle de la fédération au sein de l'Institution et sur son plan de développement 2006-2010.

- **activités externes**

Au cours de l'année 2005-2006, l'ombudsman et son personnel ont assisté à des rencontres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec⁴, et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada⁵, L'ombudsman a de nouveau assumé cette année la présidence des associations québécoise et canadienne. Elle a reçu, à ce dernier titre, l'ombudsman du ministère de l'éducation de l'Autriche, représentant du *European Network for Ombudsing in Higher Education* (ENOHE)⁶ qui était de passage à Montréal en mai 2006.

L'ombudsman et la déléguée ont participé à une conférence sur l'intégrité académique organisée par le Bureau de l'enseignement et des programmes de l'Université du Québec à Montréal en novembre 2005. La déléguée a fait une présentation auprès de ses collègues lors de la rencontre annuelle de l'Association canadienne (AOUCC) au sujet de la médiation en tant qu'outil d'intervention efficace pour les ombudsmans. Elle a de plus parfait sa formation dans le domaine de la prévention et des règlements des différends tout au long de l'année.

Ces différentes activités de formation et 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.

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

⁵ A.O.U.C.C. : Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

⁶ ENOHE : Le réseau des ombudsmans universitaires européens.

4- Implantation de la gestion des risques au Bureau de l'ombudsman

À la suite de l'adoption de la Politique de la gestion des risques par le Conseil de l'Université en mai 2005, le Bureau de l'ombudsman s'est prêté à l'exercice requis par celle-ci en lien avec le Bureau de la vérification interne. L'opération consistait à identifier les risques qui sont propres au Bureau de l'ombudsman. On retrouve à l'annexe 4 la cartographie des risques pour le Bureau de l'ombudsman telle que préparée par la Section gestion des risques du Bureau de vérification interne⁷, à la suite de nos échanges avec leur conseiller, sur les réponses données au questionnaire d'autoévaluation des risques par l'ombudsman.

Trois risques principaux sont ressortis de cette opération. Ce sont les risques liés aux ressources humaines (recrutement et relève, formation), à la sécurité (menaces) et d'atteinte à la santé des personnes (milieu de travail dangereux et isolé, contexte de plaintes).

Afin de prévenir l'occurrence de ces risques, diverses mesures ont déjà été mises en place, au fil des années. Notre collaboration avec le Bureau de la Sûreté et avec le Service de consultation psychologique nous donne les moyens de mieux évaluer la dangerosité d'une situation. Des protocoles de gestion de crise à l'interne et à l'externe nous assurent d'un soutien en cas de difficultés. De plus, d'autres moyens permettent de rendre l'environnement physique plus sécuritaire. L'ajout d'une ressource professionnelle à temps complet en 2004, le réseautage avec les autres ombudsmans, la participation à des formations pertinentes et aux activités et formations offertes par les diverses associations d'ombudsmans permettent la mise en commun d'expériences, l'apprentissage de nouveaux outils, en brisant ainsi l'isolement dont la fonction est tributaire. En ce qui a trait au recrutement du personnel de soutien qui s'était avéré problématique, un effort particulier avait été fait afin de bien informer les candidats potentiels du contexte de travail avant l'embauche, incluant la visite des lieux.

La gestion des risques inhérents à l'existence d'une fonction d'ombudsman dans une institution comme l'Université de Montréal est intégrée à la gestion quotidienne du Bureau et s'inscrit dans ses priorités.

⁷ Bureau de l'ombudsman, Cartographie des risques, préparé par le Secteur de la gestion des risques du Bureau de la vérification interne p. 66, Annexe 4 .

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 2005-2006 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 »⁸ 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.

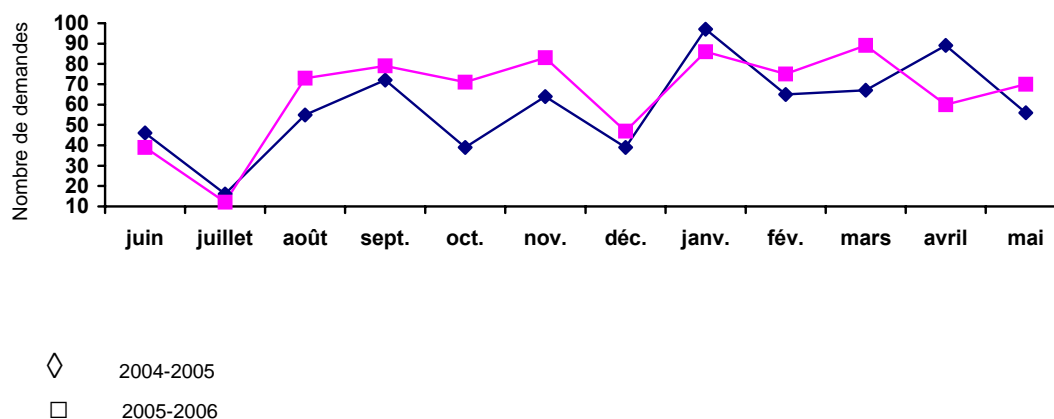
Une première classification de l'objet de la demande est faite lors de l'ouverture du dossier. Ce choix est parfois difficile puisqu'une situation peut être appréhendée sous différents angles, alors que chaque demande n'est classée que sous un seul objet. Les objets de demande utilisés pour regrouper 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.

⁸ Le formulaire de « demande d'assistance » est reproduit à l'annexe 2, p 61.

2- Nombre de demandes

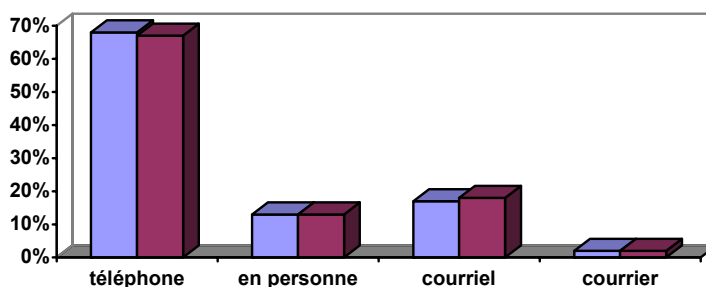
Au cours de l'année 2005-2006, 784 personnes ont fait appel à l'ombudsman. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année pour 2004-2005 et 2005-2006. On y observe qu'en 2005-2006 le Bureau de l'ombudsman a reçu en moyenne 65 demandes par mois, avec une diminution importante au moment des vacances d'été (juillet) et un sommet en mars (89). Le Bureau de l'ombudsman a eu un achalandage plus important cette année qu'en 2004-2005 où le Bureau avait reçu en moyenne environ 59 demandes par mois.

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 2004-2005 et 2005-2006



Le graphique 2 illustre les moyens choisis par les personnes pour entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman pour 2004-2005 et 2005-2006. En 2005-2006, 67 % d'entre elles choisissent le téléphone, 13 % viennent en personne, 18 % utilisent le courrier électronique et 2 % le courrier postal. Le téléphone continue d'être le mode de communication privilégié par la clientèle. Enfin, près de 27 % des dossiers ont été clos en 2005-2006 par un écrit.

Graphique 2
Mode d'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman, 2004-2005 et 2005-2006



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 2005-2006.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 2005-2006

	N	%
Étudiants	485	61,9
Ex-étudiants	62	7,9
Sous-total étudiants	547	69,8
Candidats à l'admission	48	6,1
Associations étudiantes	7	0,9
Personnel (enseig., admin. ou de soutien)	115	14,7
Usagers de service(s)	8	1,0
Sujets de recherche	2	0,3
Autres	57	7,3
Total	784	100,0

En 2005-2006, 462 femmes, 312 hommes et 10 groupes ont fait appel à l'ombudsman (tableau 2). On peut donc observer que la clientèle se compose globalement de près de 70 % d'étudiants (tableau 1) et de près de 60 % de femmes (tableau 2).

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2005-2006

	N	%
Femmes	462	58,9
Hommes	312	39,8
Groupes	10	1,3
Total	784	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 547 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, 485 étaient inscrits au moment où ils ont fait leur demande et 62 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 485. Cependant, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, le nombre 547 a été utilisé, car il n'y avait aucune raison de distinguer les ex-étudiants, des inscrits.

À l'automne 2005, l'Université de Montréal comptait 42 641 étudiants inscrits, dont 76 % au premier cycle et 24 % 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 1,5 %. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs les étudiants inscrits de l'UdeM, 2005-2006

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	330	68,0	32 403	76,0	1,0
Grades supérieurs	150	30,9	10 238	24,0	1,5
Cycle inconnu	5	1,0	-	-	-
Total	485	100,0	42 641	100,0	1,1

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2005

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans toutes les facultés⁹ de l'Université et ce, dans des proportions généralement assez semblables à la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. Le tableau 4 fait état de comparaisons par faculté de la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman à la clientèle étudiante de l'Université. La représentativité au Bureau de l'ombudsman est moins importante dans le cas des Facultés de droit, médecine, musique et de l'éducation permanente et plus importante notamment dans le cas des facultés des études supérieures et des sciences infirmières.

⁹ L'Université de Montréal comprend, outre ses 13 facultés, l'École d'optométrie et le Département de kinésiologie.

Tableau 4
Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 2005-2006

Facultés	Bureau de l'ombudsman	Université de Montréal
	%	%
Aménagement	3,1	3,5
Arts et sciences	42,3	38,9
Droit	3,1	3,7
Éducation permanente	12,6	19,6
Études supérieures	3,3	1,7
Kinésiologie	1,4	1,1
Médecine	8,7	10,7
Médecine dentaire	0,4	1,1
Médecine vétérinaire	1,6	1,6
Musique	0,6	1,7
Optométrie	0,8	0,6
Pharmacie	4,3	3,1
Sciences de l'éducation	6,0	7,9
Sciences infirmières	9,1	3,8
Théologie	1,2	1,0
Inconnu	1,4	-
Total (%)	100,0	100,0
Total (N)	485	42641

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'UdeM, automne 2005

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.

Le tableau 5 fait état, pour sa part, de la comparaison entre la clientèle étudiante du Bureau et 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
Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 2005-2006

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	286	59,0	28 225	66,2	1,0
Hommes	199	41,0	14 416	33,8	1,4
Total	485	100,0	42 641	100,0	1,1

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2005

En ce qui a trait aux étudiants étrangers, les données du Registrariat nous permettent de différencier deux types de clientèle : les étudiants ayant un permis de séjour études ou étudiants internationaux et les résidents permanents. Les statistiques du Bureau de l'ombudsman distinguent également ces deux types de clientèle étrangère.

Le tableau 6 fait état de comparaisons entre l'ensemble des étudiants étrangers inscrits à l'Université de Montréal et ceux qui parmi ce groupe ont fait appel à l'ombudsman. On remarque que 1,5 % des étudiants étrangers, regroupant les étudiants ayant un permis de séjour (étudiants internationaux) et les étudiants résidents permanents, ont fait appel à l'ombudsman par rapport à 1,1 % des autres étudiants inscrits.

Tableau 6
Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 2005-2006

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	80	67,2	4 670	59,8	1,7
Permis de séjour	39	32,8	3 133	40,2	1,2
Sous-total étud. étrang. insc.	119	100,0	7 803	100,0	1,5
Autres étudiants inscrits	366		34 838		1,1
Total	485		42 641		1,1

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2005

Les étudiants étrangers représentent un peu plus de 18 % de la clientèle de l'Université (7 803 sur 42 641). 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 un peu moins de 25 % de l'ensemble des demandes (119 sur 485).

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 31 % des étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau sont des étudiants étrangers (47 sur 150).

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

3.3 Demandes des membres des personnels

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 14,6 % de l'ensemble des demandes reçues en 2005-2006. Parmi les 115 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, près des deux 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 40 membres des personnels qui font appel à l'ombudsman pour eux-mêmes, 33 font partie du personnel non enseignant, 5 sont professeurs, et 2 sont chargés de cours ; en outre, 72,5 % 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 comptent pour 67,6 % des demandes (tableau 7).

Tableau 7
Comparaison de la clientèle membres du personnel selon le sexe, 2005-2006

	Pers. pour eux-m.		Pers. pour étud.		Pers. pour pers.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femmes	29	72,5	46	67,6	4	57,1	79	68,7
Hommes	11	27,5	19	27,9	3	42,9	33	28,7
Service	-		3	4,4	-		3	2,6
Total	40	100,0	68	100,0	7	100,0	115	100,0

En 2005-2006, l'Université comptait 1 837 professeurs, 391 chargés de cours¹⁰, 2 572 employés réguliers, 339 surnuméraires, et 820 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹¹. Notons que tous ces effectifs sont calculés par le Bureau de recherche institutionnelle sur une base d'équivalence temps complet (ETC) en fonction du temps de présence au sein de l'unité. Le nombre de personnes physiques qui travaillaient à l'Université durant cette période en 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 conventions¹².

¹⁰ Données extraites du « Dossier d'inventaire et d'analyse 2005-2006 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal.

¹¹ Donnée extraite de « Personnel : Évolution des effectifs - 2001-2002 à 2005-2006 », étude produite par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, Faits saillants et données d'ensemble.

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

4- Objet des demandes

Un aperçu général de l'objet des demandes précède une étude sur la variation des objets de demandes en fonction des différents types de clientèle. Suivent trois présentations, l'une sur les objets des demandes reliées à la problématique des stages, une autre sur la problématique du harcèlement, et finalement, une dernière concerne les demandes reliées à la grève des professeurs ayant eu cours à l'automne 2005.

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 un peu plus de 68 % des demandes.

Tableau 8
Objet des demandes, 2005-2006

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	422	53,8
Questions financières	114	14,5
Droits et libertés de la personne	64	8,2
Relations avec les services	56	7,1
Relations de travail	36	4,6
Problèmes divers	25	3,2
Application des règlements disciplinaires	19	2,4
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	18	2,3
Accueil	16	2,0
Relations interpersonnelles	14	1,8
Total	784	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	130	30,8
Admission	92	21,8
Probation, exclusion	44	10,4
Choix de cours	39	9,2
Encadrement	37	8,8
Stage	28	6,6
Reconnaissance de crédits	22	5,2
Suspension, durée, diplomation	14	3,3
Modification de programme	3	0,7
Autres	13	3,1
Total	422	100,0
Questions financières		
Droits de scolarité	27	23,7
Assurance médicale et dentaire FAECUM	21	18,4
Autres bourses	19	16,7
Abandon sans frais et annulation	17	14,9
Autres frais	10	8,8
Prêts et bourses (aide financière aux études)	8	7,0
Frais antérieurs, frais d'intérêts et de pénalités	6	5,3
Frais d'associations étudiantes	4	3,5
Droits de scolarité pour les Can. non rés. du Qué.	2	1,8
Total	114	100,0

Parmi les **questions académiques**, on dénombre 130 demandes relatives à l'évaluation. C'est l'objet pour lequel les demandes sont les plus nombreuses : elles portent notamment sur les processus de révision et de révision exceptionnelle, les reprises d'examens, les examens différés, le déroulement des examens, et les questions reliées aux plans de cours telles que les modifications des modalités d'évaluation qui y sont prévues ou le barème de correction utilisé.

En 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 92 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 de probation et d'exclusion, on compte 44 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 une reprise, aux conditions de probation, ou à la suite d'un deuxième échec à un cours obligatoire. Les 39 dossiers relatifs au choix de cours touchent principalement des problèmes reliés à l'inscription d'étudiants de premier cycle, et à des demandes d'abandon. En matière d'encadrement, on dénombre 37 demandes qui concernent pour la plupart des conflits entre professeurs et étudiants et la qualité de l'enseignement. Vingt-huit dossiers abordent de manière spécifique la question des stages. On dénombre toutefois 32 autres dossiers dont le thème incident est relié aux stages. Nous en faisons état au point 4.3 de manière plus précise. On compte également cette année 22 dossiers traitant de la reconnaissance de crédits qui traitent notamment du refus d'octroi d'équivalences.

Parmi les **questions financières** (114), en matière de droits de scolarité, les dossiers (27) traitent notamment de demandes d'annulation d'inscription et de demandes de remboursement pour divers motifs ou des questions relatives aux frais afférents. En ce qui a trait à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM (21), il s'agit de demandes relatives au retrait du régime ou à son existence. Les demandes relatives aux autres bourses (19) concernent les bourses reliées à l'excellence du dossier scolaire et traitent de problèmes de sélection, de refus ou de délais.

En matière de **droits et libertés de la personne** (64), les demandes portent notamment sur la protection des renseignements personnels, sur des questions de discrimination fondées sur la religion, le handicap, l'origine socio-culturelle, et sur l'étendue de l'obligation d'accommodement de l'Institution en ces matières.

Du côté des **relations avec les services** (56), les questions touchent divers services dont les services aux étudiants, les bibliothèques, les résidences, le CEPSUM, et les cliniques universitaires. Côté **relations de travail et avantages sociaux** (36), la majorité des dossiers ont trait à des questions disciplinaires, de salaire, d'embauche, de congédiement ou de licenciement, et de harcèlement. Les **problèmes divers** (25) sont des demandes d'informations provenant de personnes de l'extérieur ou des questions sur lesquelles l'ombudsman n'a pas juridiction. En ce qui concerne l'**application des règlements disciplinaires** (19), 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 ce qui a trait à la **probité et à la propriété intellectuelles** (18), les dossiers ont pour objet des questions reliées aux droits d'auteur et des questions reliées à la probité intellectuelle, incluant des questions d'éthique en recherche. Les dossiers en matière d'**accueil** (16) portent sur la qualité de l'accueil au téléphone et en personne et sur des délais de réponse. En matière de **relations interpersonnelles** (14), les dossiers portent sur des conflits interpersonnels, incluant notamment le harcèlement, ou des problèmes reliés à des relations intimes entre des membres de la communauté universitaire.

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, 2005-2006

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les questions \$)	242	86	2	92	422	54,2
Évaluation	85	26	-	19	130	16,7
Admission	30	9	1	52	92	11,8
Probation, exclusion	28	11	-	5	44	5,6
Choix de cours	24	8	-	7	39	5,0
Encadrement	10	22	-	5	37	4,7
Stage	23	4	1	-	28	3,6
Reconnaissance de crédits	19	2	-	1	22	2,8
Suspension, durée, diplôme	11	2	-	1	14	1,8
Modification de programme	3	-	-	-	3	0,4
Autres	9	2	-	2	13	1,7
Questions financières	60	39	1	12	112	14,4
Droits de scolarité	14	11	-	2	27	3,5
Assurance médic. et dent. FAECUM	12	7	-	1	20	2,6
Autres bourses	5	11	-	3	19	2,4
Abandon sans frais et annulation	16	1	-	-	17	2,2
Frais antérieurs et frais d'associations	4	3	1	2	10	1,3
Autres frais	2	4	-	3	9	1,2
Prêts & bourses (aide financ. aux études)	6	2	-	-	8	1,0
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	-	-	1	2	0,3
Droits et libertés de la personne	23	9	7	25	64	8,2
Relations avec les services	20	9	5	20	54	6,9
Relations de travail	4	2	23	7	36	4,6
Problèmes divers	2	5	1	16	24	3,1
Applic. régl. disciplinaires	8	2	1	8	19	2,4
Probité intellectuelle et propriété intellec.	4	6	-	8	18	2,3
Accueil	7	4	-	5	16	2,1
Relations interpersonnelles	8	2	-	4	14	1,8
Total *	378	164	40	197	779	100,0

* 5 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'évaluation puis celles relatives à l'encadrement qui préoccupent les étudiants. Les questions financières sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants des cycles supérieurs (39 sur 164, soit 23,7 % des demandes) que pour ceux de premier cycle (60 sur 378, soit 15,8 % des demandes). En matière financière, pour les étudiants de premier cycle, ce sont les questions relatives à l'abandon sans frais qui viennent en premier lieu alors que pour les étudiants des cycles supérieurs ce sont celles relatives aux autres bourses de même que celles relatives aux droits de scolarité qui sont 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 aux droits et libertés et aux relations avec les services intéressent également les étudiants de tous les cycles.

Tableau 10
Objet des demandes selon la citoyenneté * de la clientèle étudiante, 2005-2006

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	214	60,1	70	58,8
Évaluation	87	24,4	18	15,1
Admission	26	7,3	7	5,9
Encadrement	21	5,9	9	7,6
Stage	17	4,8	7	5,9
Probation, exclusion	17	4,8	10	8,4
Choix de cours	16	4,5	12	10,1
Reconnaissance de crédits	15	4,2	3	2,5
Suspension, durée du diplôme	4	1,1	1	0,8
Modification de programme	1	0,3	2	1,7
Autres	10	2,8	1	0,8
Questions financières	65	18,3	23	19,3
Droits de scolarité	17	4,8	5	4,2
Assurance médicale et dentaire FAECUM	14	3,9	5	4,2
Autres bourses	14	3,9	1	0,8
Abandon sans frais et annulation	10	2,8	5	4,2
Droits scol. pour les Can. non rés. Qué.	1	0,3	-	-
Prêts et bourses	1	0,3	4	3,4
Autres	8	2,2	3	2,5
Droits et libertés de la personne	23	6,5	6	5,0
Relations avec les services	22	6,2	6	5,0
Relations interpersonnelles	8	2,2	2	1,7
Appl. des règl. disciplin. (plagiat et comp.)	7	2,0	3	2,5
Probité intellectuelle et propriété intellect.	7	2,0	2	1,7
Relations de travail	5	1,4	-	-
Accueil	4	1,1	2	1,7
Problèmes divers	1	0,3	5	4,2
Total	356	100,0	119	100,0

* 10 dossiers d'étudiants, n'ont aucune donnée relative à la 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 le nombre de demandes relatives aux questions académiques et le nombre de demandes relatives aux questions financières sont du même ordre chez les étudiants canadiens et chez les étudiants étrangers. Parmi les questions académiques, les questions d'évaluation viennent en tête pour les deux groupes. Au deuxième rang, on retrouve les questions de choix de cours pour les étudiants étrangers et les questions d'admission pour les étudiants canadiens. En matière financière, les questions d'assurance FAECUM, de droits de scolarité et d'abandons sans frais sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants étrangers que pour les étudiants canadiens.

On note aussi que les demandes relatives aux règlements disciplinaires et à l'accueil sont proportionnellement plus importantes pour les étudiants étrangers.

4.3 Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle

On retrouve cette année 60 dossiers reliés aux stages, incluant les 28 dossiers dont c'est le thème principal, et les 32 dossiers où cette question y est sous-jacente. Le tableau 11-A illustre cette situation. Ce sont toujours les étudiants de premier cycle qui ont majoritairement recours à l'ombudsman en ce qui a trait à la question des stages.

Parmi les types de problématiques reliées aux stage, on retrouve notamment, les questions de choix de milieu, d'exclusion à la suite d'un échec ou les questions de reprise de stage.

Il est intéressant de noter que dans un nombre croissant de dossiers, les demandeurs sont des gestionnaires académiques qui s'adressent à l'ombudsman, à titre préventif, afin d'échanger au sujet d'accommodements raisonnables, en matière de religion, de grossesse, ou de handicap, par exemple, dont peuvent avoir besoin certains étudiants en contexte de stage. Nous saluons cette ouverture qui mène à la mise en place de solutions constructives et prévient les difficultés avant qu'elles ne surviennent.

Tableau 11-A
Objet des demandes reliées aux stages selon la clientèle, 2005-2006

	1er cycle	Grades supér.	Pers. (étud.) (pers.)	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	36	7	2	1	46	76,7
Stage	23	4	-	1	28	46,7
Probation, exclusion	4	1	1	-	6	10,0
Évaluation	3	1	1	-	5	8,3
Choix de cours	2	-	-	-	2	3,3
Encadrement	1	1	-	-	2	3,3
Reconnaissance de crédits	1	-	-	-	1	1,7
Suspension, durée, diplôme	1	-	-	-	1	1,7
Autres	1	-	-	-	1	1,7
Finances	3	1	-	-	4	6,7
Prêts et bourses (aide fin.)	1	-	-	-	1	1,7
Droits de scolarité	2	-	-	-	2	3,3
Autres frais	-	1	-	-	1	1,7
Droits et libertés	1	-	4	1	6	10,0
Relations avec les services	1	-	1	-	2	3,3
Probité, propriété intellectuelles	-	1	-	-	1	1,7
Relations de travail	-	-	-	1	1	1,7
Total	41	9	7	3	60	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 identifions les dossiers où cette problématique a été soulevée durant les premières années d'implantation de la nouvelle politique. On en a dénombré 43 en 2005-2006. Nous retrouvons au tableau 11-B les différents objets des demandes et clientèles touchées par cette problématique. Dans plus du tiers de ces dossiers (16 sur 43), 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 les suivants: relations de travail, droits et libertés de la personne, encadrement.

La problématique du harcèlement est présente dans 2,6 % (10 sur 378) de l'ensemble des demandes des étudiants de premier cycle, dans 7 % (12 sur 164) de l'ensemble des demandes des étudiants des cycles supérieurs et dans 27,5 % (11 sur 40) 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, 2005-2006

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les quest. \$)	2	3	-	1	6	14,0
Évaluation	1	2	-	-	3	7,0
Probation, exclusion	-	1	-	1	2	4,7
Stage	1	-	-	-	1	2,3
Finances	1	-	-	-	1	2,3
Droits et libertés	1	6	6	3	16	37,2
Relations de travail	1	1	3	1	6	14,0
Application, règlement, disc.	1	-	1	3	5	11,6
Relations interpersonnelles	4	-	-	-	4	9,3
Relations avec les services	-	1	1	1	3	7,0
Accueil	-	-	-	1	1	2,3
Problème divers	-	1	-	-	1	2,3
Total	10	12	11	10	43	100,0

4.5 Objet des demandes reliées à la grève des professeurs à l'automne 2005

Nous avons répertorié l'ensemble des dossiers ayant eu un lien avec la grève des professeurs du trimestre d'automne 2005 et rapportons leurs objets dans le tableau 11-C.

Des 40 dossiers que nous avons répertoriés, 13 portaient sur des questions relatives à l'évaluation des apprentissages (dates d'examens, mécanismes de rattrapage, déroulement des examens) et 10 sur des questions financières (tous les dossiers portaient sur des demandes de remboursement de frais de scolarité en raison de la grève). Les autres dossiers concernaient les droits et libertés de la personne (3) incluant des questions de protection des renseignements personnels et de liberté d'expression, des dossiers d'encadrement (2), et diverses questions académiques, incluant des questions de choix de cours, de probation, de reprise de stage et d'admission (12).

Différents conflits ont eu lieu à l'Université au cours des dernières années (grève des étudiants, conflits de travail). Force nous est de constater, que, tout légitime que soit le droit à la revendication pour toutes ces catégories de personnes, il amène son lot de conséquences sur le cheminement académique des étudiants et sur le bon fonctionnement administratif de l'Institution.

Tableau 11-C
Objet des demandes reliées à la grève des professeurs selon la clientèle, 2005-2006

	1er cycle	Grades supér.	Pers. (étud.) (pers.)	Autres	Total N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	20	1	4	1	26	65,0
Évaluation	11	-	2	-	13	32,5
Choix de cours	1	-	1	-	2	5,0
Encadrement	-	1	1	-	2	5,0
Admission	-	-	-	1	1	2,5
Probation, exclusion	1	-	-	-	1	2,5
Stage	1	-	-	-	1	2,5
Autres	6	-	-	-	6	15,0
Finances	7	2	-	1	10	25,0
Fr. scolarité (remboursement)	7	2	-	1	10	25,0
Droits et libertés de la personne	1	2	-	-	3	7,5
Relations de travail	-	-	-	1	1	2,5
Total	28	5	4	3	40	100,0

5- Traitement des demandes

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

Tableau 12
Traitement des demandes, 2005-2006

	N	%
Consultations	618	78,8
Plaintes recevables		
fondées	123	15,7
non fondées	37	4,7
Sous-total	160	20,4
Plaintes non recevables	6	0,8
Total	784	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, entrer en contact de manière informelle avec l'administration afin d'obtenir certains éclaircissements au sujet d'une problématique ou encore agir dans le but de faciliter la communication entre le demandeur et l'administration, travaillant ainsi davantage au niveau de la prévention des différends. Nous rendons compte de manière plus précise de ce volet du mandat de l'ombudsman au point 5.4 qui concerne les demandes ayant fait l'objet de médiation.

À l'heure actuelle, tous ces types de dossiers sont classés comme des consultations et comptent pour 79 % 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 respectivement pour 75 % et 80 % 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 % et que près de 70 % 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, 2005-2006

	1er cycle	Grades supér.	Pers. pour étud. et pour pers.	Pers. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total N
Consultations (N)	283	131	74	32	106	5	88	613
Total des demandes (N)	378	164	75	40	115	7	115	779
Pourcentage (%) des consultations sur le total	74,9	79,9	98,7	80,0	92,2	71,4	76,5	78,7

* 5 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 près de 79 % du total des demandes portant sur une matière académique et 75,4 % du total des demandes portant sur une matière financière. En matière académique, les consultations concernent principalement des questions relatives à l'évaluation, aux stages et à l'encadrement, alors qu'en matière financière, elles portent davantage sur des questions relatives aux bourses, aux assurances FAECUM, et à des demandes d'abandon sans frais et annulation pour divers motifs. Parmi les autres objets de demande, la proportion de consultations est plus élevée en matière de propriété intellectuelle, de relations interpersonnelles, d'application des règlements disciplinaires, et de droits et libertés de la personne.

Tableau 14
Objet des consultations, 2005-2006

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	333	78,9	89	21,1	422	100,0
Évaluation	117	90,0	13	10,0	130	100,0
Admission	68	73,9	24	26,1	92	100,0
Probation, exclusion	26	59,1	18	40,9	44	100,0
Choix de cours	27	69,2	12	30,8	39	100,0
Encadrement	33	89,2	4	10,8	37	100,0
Stage	25	89,3	3	10,7	28	100,0
Reconnaissance de crédits	17	77,3	5	22,7	22	100,0
Suspension, durée, diplôme	9	64,3	5	35,7	14	100,0
Modification de programme	-	-	3	100,0	3	100,0
Autres	11	84,6	2	15,4	13	100,0
Questions financières	86	75,4	28	24,6	114	100,0
Droits et libertés de la personne	53	82,8	11	17,2	64	100,0
Relations avec les services	42	75,0	14	25,0	56	100,0
Relations de travail	28	77,8	8	22,2	36	100,0
Problèmes divers	18	72,0	7	28,0	25	100,0
Appl. règl. disciplinaires	16	84,2	3	15,8	19	100,0
Probité intel. et propriété intel.	17	94,4	1	5,6	18	100,0
Accueil	12	75,0	4	25,0	16	100,0
Relations interpersonnelles	13	92,9	1	7,1	14	100,0
Total	618	78,8	166	21,2	784	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 2005-2006 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 2005-2006, 160 des 784 demandes adressées à l'ombudsman étaient des plaintes recevables, soit 20,4 % de l'ensemble d'entre elles.

- provenance

Des plaintes recevables proviennent de presque tous les types de clientèle qui s'adressent à l'ombudsman. Toutefois, elles sont très majoritairement le fait des étudiants : cette année, 125 des 160 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 78 % d'entre elles.

a. 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, 15,6 % (123 sur 784) des demandes étaient des plaintes fondées ; elles représentent 76,9 % des plaintes recevables (tableau 15).

Tableau 15
Plaintes recevables, 2005-2006

	N	%
Plaintes recevables fondées	123	76,9
Plaintes recevables non fondées	37	23,1
Total	160	100,0

- provenance

Les plaintes recevables des étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs ont été jugées fondées respectivement à 74 % et à 83 %, et celles des autres types de clients à 80 %, tel qu'on le voit au tableau 16.

Tableau 16
Provenance des plaintes recevables, 2005-2006

	1er cycle	%	Grades supér.	%	Autres	%	Total N	Total %
Plaintes recev. fondées	70	73,7	25	83,3	28	80,0	123	76,9
Plaintes recev. non fondées	25	26,3	5	16,7	7	20,0	37	23,1
Total	95	100	30	100	35	100	160	100

- objet

Les objets des plaintes recevables fondées sont illustrés au tableau 17. Nous jugeons opportun d'émettre des précisions supplémentaires sur ces objets, malgré le

fait que nous retrouvons certaines de ces informations au chapitre de l'objet général de nos demandes (p.12 à 15), afin de mieux saisir les circonstances qui ont engendré les situations problématiques, et de mieux les prévenir.

Le nombre de plaintes recevables fondées en matière académique (64) est plus élevé qu'en matière financière (24). Toutefois, la proportion des plaintes fondées en matière financière par rapport à l'ensemble des dossiers financiers est de 21 % (24 sur 114), alors qu'en matière académique elle est de 15 % (64 sur 422).

Du côté de l'**admission**, les plaintes fondées sont relatives à des refus d'admission ou de réadmission pouvant être reliés 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 matière de **probation et d'exclusion**, les dossiers portent principalement sur des contestations de l'exclusion alors qu'un handicap ou des problèmes de santé étaient à l'origine des difficultés de l'étudiant.

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, des autorisations exceptionnelles d'inscription à titre d'étudiant libre ou d'abandon qui sont à la source des plaintes fondées. Sur le plan de l'**évaluation**, sont à l'origine des plaintes fondées : des demandes d'examens différés pour motifs médicaux, des demandes relatives à la vérification des évaluations ou à la révision exceptionnelle. 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.

En ce qui concerne l'**encadrement**, les plaintes fondées traitent de difficultés d'encadrement aux cycles supérieurs : qualité de l'encadrement par le directeur de thèse, manque de soutien et charge de travail. 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 d'une erreur commise lors de l'étude du dossier, ou encore, des cas où les dossiers ont été réétudiés suite au dépôt de nouveaux documents. En ce qui a trait aux **stages**, les dossiers ont porté sur l'exclusion suite à l'échec du stage ainsi que sur l'horaire de celui-ci.

Tableau 17
Objet des plaintes recevables fondées, 2005-2006

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	64	52,0
Admission	18	14,6
Probation, exclusion	12	9,8
Choix de cours	8	6,5
Évaluation	8	6,5
Suspension, durée, diplôme	5	4,1
Encadrement	4	3,3
Reconnaissance de crédits	4	3,3
Stage	2	1,6
Autres	3	2,4
Questions financières	24	19,5
Abandon sans frais et annulation	6	4,9
Assurance médicale et dentaire FAECUM	6	4,9
Droits de scolarité	4	3,3
Prêts et bourses	3	2,4
Autres bourses	2	1,6
Frais antérieurs	1	0,8
Droits de scol. pour les Can. non rés. du Qué.	-	-
Autres frais	2	1,6
Relations avec les services	10	8,1
Droits et libertés de la personne	8	6,5
Relations de travail	7	5,7
Accueil	4	3,3
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	3	2,4
Problèmes divers	1	0,8
Probité, propriété intellectuelles	1	0,8
Relations interpersonnelles	1	0,8
Total	123	100,0

En ce qui a trait aux **annulations et abandons sans frais**, il s'agit de dossiers où des motifs humanitaires ou médicaux étaient allégués, des cas d'erreur dans le traitement des dossiers.

Quant aux dossiers de l'**assurance FAECUM**, il s'agit notamment d'un changement de statut de l'étudiant qui aurait dû entraîner un changement dans sa couverture d'assurance, d'avis de retrait perdu, d'inscription tardive ou d'annulation d'inscription par la Faculté. Les dossiers de plaintes fondées relatifs aux **droits de scolarité** concernent notamment des questions de remboursement reliées au statut, ou à des erreurs administratives au niveau de l'inscription d'un 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 **bourse** concernent des problèmes de suspension ou de délais. Les dossiers relatifs aux **autres frais** ont trait aux frais afférents ou encore aux frais pour l'obtention d'attestations ou de relevés de notes officiels.

Du côté des **relations avec les services**, les dossiers ont trait à des plaintes fondées des usagers des services 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 une majorité de dossiers relatifs à la protection de renseignements personnels. Les dossiers de **relations de travail** concernent des questions de contrats non respectés, de salaire ou d'embauche. Les plaintes fondées relatives à l'**accueil** ont trait à des attitudes inappropriées de la part d'employés. En matière d'**application de règlements disciplinaires**, les plaintes fondées sont en lien avec la mise en application du nouveau *Règlement disciplinaire sur la fraude et le plagiat concernant les étudiants*.

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, 37 des 160 plaintes recevables ont été jugées non fondées, soit 23 % des plaintes recevables et 4,7 % de l'ensemble des demandes.

b. objet

Les plaintes recevables non fondées touchent cette année divers thèmes, incluant notamment des questions relatives à la probation et à l'exclusion, à l'admission, aux choix de cours, aux relations avec les services, aux finances et aux droits et libertés de la personne.

5.3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables au nombre de six ne comptent que pour 0,7 % de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Ce sont des situations où l'ombudsman n'avait pas juridiction.

5.4 Demandes ayant fait l'objet d'une médiation

Le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal* précise à son article 7 que «L'intervention de l'ombudsman peut comporter une enquête et une médiation». Nous rendons compte, pour la première fois cette année, de l'importance de cette méthode d'intervention au cours des deux dernières années. La fonction de l'ombudsman s'inscrit dans une pratique et une institutionnalisation de plus en plus répandues des mécanismes non judiciaires de prévention et de règlement des différends dans notre société. La médiation en est un outil privilégié.

On peut définir la médiation comme un mécanisme de prévention et de règlement des différends par lequel le médiateur, avec l'accord des parties concernées, agit à titre de tiers neutre, afin de faciliter la négociation entre elles au sujet du conflit qui les oppose dans le but d'en arriver à une entente satisfaisante pour chacune ou encore de créer un espace propice à un échange significatif entre les parties.

Par ses enquêtes, l'ombudsman vise à identifier si la situation qui lui est rapportée soulève un problème de justice ou d'équité, si l'administration a commis une erreur ou encore si elle a fait preuve de discrimination à l'encontre de la communauté universitaire. Dans ce contexte, l'ombudsman prend position à l'issue de son enquête et formule une recommandation à l'administration si elle le juge opportun.

Dans un contexte de médiation, l'ombudsman ne prend pas position au dossier. Elle assiste plutôt les parties dans la négociation d'une entente. À cet effet, elle leur remet en quelque sorte le pouvoir afin que celles-ci rétablissent elles-mêmes les ponts entre elles et en arrivent à des solutions qui répondent à leurs besoins et intérêts respectifs. La médiation permet notamment de prendre en compte et de privilégier les relations futures des parties, sans nécessairement avoir à départager l'ensemble des torts de chacun. L'exploration se fait davantage en regard de la recherche d'options que de la recherche de la responsabilité.

La médiation permet souvent d'en arriver à une entente, mais pas nécessairement dans tous les cas. Il arrive en effet qu'après échange et rédaction de projets d'entente, une ou plusieurs parties se rendent compte que pour elles la poursuite de la démarche n'est plus possible ou souhaitable. Selon notre expérience, toutes les personnes qui ont participé à une telle démarche ont grandement apprécié l'occasion qui leur a été donnée de participer à une médiation, indépendamment du

fait qu'une entente soit signée ou non. La démarche en elle-même apparaît porteuse de satisfaction : avoir pu échanger dans un lieu autre, clarifier les enjeux, documenter les offres faites, avoir fait tout ce qu'il était possible de faire pour régler, etc.

Il ressort de nos données statistiques que la médiation et l'utilisation de ses techniques font partie du travail quotidien de l'ombudsman notamment au niveau des dossiers de consultations et de plaintes recevables. Nous serons éventuellement appelés à raffiner les types de traitement de dossier répertoriés afin de mieux rendre compte de la place de la médiation dans notre pratique.

Nous faisons usage de techniques de médiation lorsque nous intervenons dans un dossier et que nous tentons un rapprochement entre le demandeur et l'administration, le plus souvent en obtenant des éclaircissements au sujet des circonstances ayant mené à une incompréhension mutuelle, ou au sujet des règles applicables dans la situation qui nous est soumise. En agissant ainsi à titre de tiers neutre, en tant que facilitateur de la communication, beaucoup de difficultés sont réglées à leur source, sans nécessité pour nous de passer à une enquête proprement dite, le tout dans une optique davantage préventive, tant au niveau du volet consultation que du volet intervention de notre mandat.

Nous procédons également à des médiations proprement dites, dans des contextes de règlements des différends. Il nous faut d'abord obtenir l'accord de toutes les parties impliquées afin de les aider à régler à l'amiable leur différend, en mettant de côté¹³, pendant la période de médiation, les démarches déjà entreprises dans le dossier. La médiation a généralement lieu en présence de toutes les parties impliquées, et, si elle se solde par une entente, elle est complétée au moyen d'un résumé de celle-ci à être signé par les parties, qui tient généralement lieu de transaction ayant pour effet de clore juridiquement et définitivement le dossier.

Nous avons colligé les données statistiques relatives aux dossiers de médiation proprement dite et aux dossiers où les techniques de médiation ont été utilisées de façon plus prononcées au cours des deux dernières années. Il en ressort que nous avons agi formellement à titre de médiateur à 12 occasions depuis l'année 2004-2005, soit dans huit dossiers en 2004-2005, et dans quatre dossiers en 2005-2006.

¹³ En autant que faire ce peut, dans la mesure où la démarche au Bureau de l'ombudsman n'empêche pas les délais de courir.

Il s'agit de dossiers portant notamment sur des conflits en matière de propriété intellectuelle, de relations de travail (en excluant les cas où des recours syndicaux existaient), de relations interpersonnelles entre étudiants ou entre un étudiant et un employé.

Pour ce qui est des dossiers dans lesquels nous avons utilisé des techniques de médiation, sans avoir recours à une médiation proprement dite, il s'agit essentiellement de dossiers de consultation portant sur l'ensemble des objets de demandes répertoriés : 128 en 2004-2005 et 154 en 2005-2006.

La médiation et ses techniques sont donc utilisées de façon plus marquée dans environ 20 % des dossiers du Bureau de l'ombudsman. Le nombre de médiations formelles bien que peu élevé va croissant. Nous travaillons pour que cette tendance se maintienne compte tenu notamment de la très grande satisfaction dont témoignent les parties à la suite de leur expérience en médiation.

6- Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 123 plaintes recevables fondées traitées cette année, toutes ont reçu des suites individuelles appropriées. Les suites ont pris notamment les formes suivantes : des suivis ayant été faits par des supérieurs d'employés qui avaient eu une attitude inadéquate à l'égard de certaines personnes, la reprise de la procédure en bonne et due forme en vertu du règlement disciplinaire sur la fraude et le plagiat, des autorisations d'inscription ou d'abandons pour des motifs jugés valables, la révision d'une décision, l'obtention d'un examen différé pour motif médical, l'accès à toute documentation et à des photocopies des évaluations du dossier académique au cours de la procédure de vérification de l'évaluation, l'inscription ou la réinscription à temps plein, la remise du chèque d'aide financière aux études, l'étude de la demande d'admission, une offre d'admission ou de réadmission, la reprise d'un examen, la signature d'une entente à la suite d'une médiation, des accommodements raisonnables mis en place, la convocation d'un comité de révision exceptionnelle, octroi d'un délai pour déposer la thèse, etc.

7- Satisfaction de la clientèle

Cette rubrique vise à identifier le niveau de satisfaction de la clientèle qui s'adresse au Bureau de l'ombudsman et nous aide à cibler les possibilités d'améliorations au niveau de la qualité des services offerts. L'analyse du tableau 17-A nous permet de constater qu'une vaste majorité de la clientèle du Bureau manifeste son appréciation des services reçus, et ce, dans toutes les catégories de demandes. Dans près de 87 % des cas, les commentaires sont favorables, alors que dans seulement 1 % des cas, la clientèle exprime son insatisfaction quant aux services reçus ou en regard des résultats obtenus à la suite d'une intervention de la part du Bureau. Nous retrouvons par ailleurs de nouveau cette année plusieurs cas où, bien que l'issue du dossier n'ait pas été à la satisfaction des demandeurs, ceux-ci ont tout de même manifesté leur appréciation favorable quant aux efforts ayant été fournis par le Bureau pour tenter de trouver une solution à leur difficulté ou quant à l'accueil et l'écoute dont ils ont pu bénéficier.

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, il s'agit de personnes insatisfaites du résultat de leur démarche au Bureau de l'ombudsman et qui ont, pour certaines d'entre elles, manifesté leur intention de faire valoir leur point de vue au moyen de recours extérieurs à l'Université. Un demandeur a déposé pour sa part une plainte formelle auprès de l'administration universitaire concernant le traitement de son dossier qu'il a jugé inapproprié, plainte dont il s'est désisté par la suite.

À noter que plusieurs commentaires sont à l'effet que les explications, avis ou conseils prodigués par le Bureau ont permis d'objectiver et d'assouplir une position initiale parfois radicale et intransigeante du demandeur à l'égard de l'administration universitaire. Ceci reflète le rôle important que joue l'ombudsman en matière de prévention et de régulation des conflits à l'Université.

Tableau 17-A
Expression de satisfaction selon le traitement, 2005-2006

	Cons.		Plaintes recevables fondées		Plaintes recevables non-fond.		Plaintes non-recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Remerciements	415	67,2	65	52,8	16	43,2	5	83,3	501	63,9
Remerc. détaillés	125	20,2	43	35,0	8	21,6	1	-	177	22,6
Comm. négatifs	5	0,8	1	0,8	2	5,4	-	-	8	1,0
Sous-total	545	88,2	109	88,6	26	70,3	6	100	686	87,5
Aucun remerc.	52	8,4	11	8,9	11	29,7	-	-	74	9,4
Aucune donnée	21	3,4	3	2,4	-	-	-	-	24	3,1
Sous-total	73	11,8	14	11,4	11	29,7	-	-	98	12,5
Total	618	100	123	100	37	100	6	100	784	100

Voici quelques-uns des commentaires notés :

Je vous remercie pour l'information claire que vous m'avez donnée. Vous êtes la première personne à me la donner, après plusieurs appels faits auprès de différentes personnes.

Je vous remercie de me donner ces précisions sur la réglementation. Ça m'aide pour en saisir l'interprétation.

Je vous remercie de m'avoir répondu rapidement et de m'avoir reçue; vous m'avez aidée à voir la situation plus objectivement.

Merci pour votre promptitude et votre communication attentive.

Bravo! C'est absolument nécessaire qu'il y ait de la publicité au sujet de votre Bureau. Je trouve ça important et intéressant que vous soyez présents pour la communauté universitaire.

Je vous remercie pour votre démarche, mais déplore que vous n'avez pas de pouvoir réel pour faire changer la procédure.

Je suis déçue des résultats de vos démarches et n'accepte pas votre point de vue. Je ne suis pas satisfait de vos conclusions dans mon dossier et ferai valoir mon point de vue auprès de la Commission des droits de la personne.

Malgré le temps qui a passé, je suis toujours aussi indigné devant la façon inappropriée dont le Bureau de l'ombudsman a traité ma demande.

8- Durée de traitement des demandes

Des données relatives à la durée de traitement des dossiers, en nombre de jours, sont 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 (68 %), le dossier est fermé dans la semaine suivant sa réception, et 33 % de ces dossiers dans les vingt-quatre heures de celle-ci. Un peu plus de 9 % 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 67 % des demandes, le dossier était fermé dans la semaine suivant la réception, et 27 % 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 12 %.

Tableau 18
Durée de traitement, 2004-2005 et 2005-2006

Jours	2004-2005		2005-2006	
	N	%	N	%
1	189	26,8	262	33,4
2-7	287	40,7	268	34,2
8-14	72	10,2	96	12,2
15-30	72	10,2	83	10,6
31-60	45	6,4	39	5,0
61-90	22	3,1	19	2,4
91-180	16	2,3	12	1,5
+ 180	2	0,3	5	0,6
Total	705	100,0	784	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 moins élevé de dossiers en matière financière (62 %) fermés après une semaine qu'en matière académique (67 %). C'est l'inverse après un mois : 95 % des dossiers financiers par rapport à 88 % des dossiers académiques sont fermés. Parmi les 17 dossiers dont le traitement a duré plus de trois mois, on compte huit dossiers relatifs à des questions académiques, et aucun dossier relatif à des questions financières, 3 relatifs aux droits et libertés de la personne et 4 relatifs aux relations de travail.

Tableau 19
Durée de l'intervention en fonction de l'objet de la demande, 2005-2006

	1jr-1sem		1sem-1mois		1mois-3mois		+3 mois		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Questions acad.	283	67,1	90	21,3	41	9,7	8	1,9	422	53,8
Évaluation	103	79,2	18	13,8	8	6,2	1	0,8	130	16,6
Admission	57	62,0	24	26,1	11	12,0	-	-	92	11,7
Probation, excl.	21	47,7	10	22,7	10	22,7	3	6,8	44	5,6
Choix de cours	28	71,8	9	23,1	2	5,1	-	-	39	5,0
Encadrement	24	64,9	8	21,6	4	10,8	1	2,7	37	4,7
Stage	14	50,0	9	32,1	5	17,9	-	-	28	3,6
Recon. de crédits	14	63,6	8	36,4	-	-	-	-	22	2,8
Susp., durée, dipl.	8	57,1	2	14,3	1	7,1	3	21,4	14	1,8
Modif. programme	2	66,7	1	33,3	-	-	-	-	3	0,4
Autres	12	92,3	1	7,7	-	-	-	-	13	1,7
Questions financ.	71	62,3	37	32,5	6	5,3	-	-	114	14,5
Droits de scolarité	22	81,5	5	18,5	-	-	-	-	27	3,4
Assur. FAECUM	10	47,6	9	42,9	2	9,5	-	-	21	2,7
Autres bourses	13	68,4	6	31,6	-	-	-	-	19	2,4
Aba sans fr., annul.	8	47,1	7	41,2	2	11,8	-	-	17	2,2
Autres frais	8	57,1	5	35,7	1	7,1	-	-	14	2,0
Prêts et bourses	4	50,0	3	37,5	1	12,5	-	-	8	1,0
Frais antérieurs	4	66,7	2	33,3	-	-	-	-	6	0,8
Dr.sc.Can.n rés.Qué	2	100	-	-	-	-	-	-	2	0,3
Droits et libertés	43	67,2	14	21,9	4	6,3	3	4,7	64	8,2
Rela. avec services	39	69,6	16	28,6	-	-	1	1,8	56	7,1
Relations de travail	25	69,4	3	8,3	4	11,1	4	11,1	36	4,6
Problèmes divers	23	92,0	2	8,0	-	-	-	-	25	3,2
Applic. règl. disciplin.	11	57,9	7	36,8	1	5,3	-	-	19	2,4
Probité int, propr. int	14	77,8	3	16,7	1	5,6	-	-	18	2,3
Accueil	12	75,0	4	25,0	-	-	-	-	16	2,0
Relations interspers.	9	64,3	3	21,4	1	7,1	1	7,1	14	1,8
Total	530	67,6	179	22,8	58	7,4	17	2,2	784	100

En matière académique, ce sont les dossiers relatifs au thème de l'évaluation qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs au thème de la probation et de l'exclusion qui prennent le plus de temps. En matière financière, ce sont les dossiers relatifs aux droits de scolarité qui sont fermés le plus rapidement et les dossiers relatifs aux abandons sans frais qui prennent le plus de temps.

Parmi les autres objets de demande, ce sont les dossiers relatifs à la probité et la propriété intellectuelle qui se ferment le plus rapidement, (près de 78 % des dossiers sont fermés le jour même ou dans la semaine), et les dossiers d'application de règlement disciplinaire qui prennent plus de temps (seulement 58 % de ces dossiers sont fermés après une semaine).

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 qu'un peu plus de 39 % des dossiers de consultation sont fermés le jour même, alors que pour les dossiers de plainte recevable cette proportion n'est que de 11,4 %. Après une semaine, 75,4 % des dossiers de consultation, 39 % des dossiers de plainte fondée et 27 % des dossiers de plainte non fondée sont fermés. On remarque également que près de 6 % des consultations et 26 % 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, 2005-2006

Jours	Consultations		Plaintes recev. fondées		Plaintes recev. non fondées		Plaintes non recev.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	242	39,2	14	11,4	2	5,4	4	66,7	262	33,4
2-7	224	36,2	34	27,6	8	21,6	2	33,3	268	34,2
8-14	65	10,5	26	21,1	5	13,5	-	-	96	12,2
15-30	51	8,3	17	13,8	15	40,5	-	-	83	10,6
31-60	21	3,4	12	9,8	6	16,2	-	-	39	5,0
61-90	9	1,5	10	8,1	-	-	-	-	19	2,4
91-180	5	0,8	6	4,9	1	2,7	-	-	12	1,5
+ 180	1	0,2	4	3,3	-	-	-	-	5	0,6
Total	618	100	123	100	37	100	6	100	784	100

9- Comparaison avec les années précédentes

Pour situer dans un horizon plus vaste les activités de l'année 2005-2006, nous avons établi certaines comparaisons avec les années précédentes relativement au nombre, à la provenance, à l'objet et au traitement des demandes.

9.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour 2005-2006, une augmentation des demandes de plus de 11 %, soit un passage de 705 demandes l'an dernier, à 784 cette année. Cette augmentation survient après une hausse de 6 % en 2004-2005. Depuis 2002-2003, le nombre de demandes a crû de 47 %, soit de 12 % en moyenne par année.

La hausse de 11 % du nombre total des demandes cette année est due à une augmentation par rapport à l'an dernier du nombre de demandes provenant notamment des membres du personnel qui font appel à l'ombudsman pour d'autres personnes, et des étudiants. On peut expliquer cette hausse par une recrudescence, tel que mentionné précédemment, du rôle conseil de l'ombudsman, dans la dimension davantage préventive que curative de son mandat. Les dossiers reliés à la grève des professeurs ont également contribué à l'augmentation du nombre de demandes chez les étudiants.

Tableau 21
Provenance des demandes selon la clientèle 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006

	2002-2003		2003-2004		2004-2005		2005-2006	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Étud. 1er cycle	263	47,7	287	43,2	318	45,1	330	42,1
Étud. cycles sup.	107	19,4	129	19,4	131	18,6	150	19,1
Ét. cyc. inconnu	1	0,2	-	-	7	1,0	5	0,6
Ex-étudiants	36	6,5	57	8,6	52	7,4	62	7,9
Sous-total étud.	407	73,9	473	71,2	508	72,1	547	69,8
Cand. à l'adm.	33	6,0	38	5,7	59	8,4	48	6,1
Assoc. étud.	9	1,6	3	0,5	3	0,4	7	0,9
Pers. pour lui-même	25	4,5	72	10,8	42	6,0	40	5,1
Pers. pour d'autres	42	7,6	24	3,6	27	3,8	75	9,6
Sous-total pers.	67	12,2	96	14,5	69	9,8	115	14,7
Usagers de serv.	5	0,9	12	1,8	15	2,1	8	1,0
Autres	30	5,4	42	6,3	51	7,2	59	7,5
Total	551	100	664	100	705	100	784	100

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 0,9 % l'an dernier. La représentativité des étudiants étrangers au Bureau de l'ombudsman connaît une diminution (de 1,8 % à 1,5 %), à cause surtout d'une baisse de la représentativité des étudiants internationaux (de 1,6 % à 1,2 %). La représentativité des étudiants citoyens canadiens au Bureau de l'ombudsman a pour sa part augmenté en passant de 0,9 % à 1,1 %.

Comme dans le passé, les demandes proviennent encore cette année 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 près de 59 % de l'ensemble des demandes cette année comparativement à 56 % l'an dernier, en raison d'une augmentation de la représentativité des étudiantes inscrites au Bureau de l'ombudsman par rapport à l'ensemble des étudiantes inscrites de l'Université.

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 augmenté passant de 22 % à 27 %.

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 plus 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 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006

	2002-2003		2003-2004		2004-2005		2005-2006	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Quest. acad. (sauf \$)	260	47,2	331	49,8	359	50,9	422	53,8
Évaluation	71	12,9	91	13,7	98	13,9	130	16,6
Admission	62	11,3	59	8,9	77	10,9	92	11,7
Probation, exclusion	25	4,5	40	6,0	30	4,3	44	5,6
Choix de cours	17	3,1	29	4,4	31	4,4	39	5,0
Encadrement	42	7,6	45	6,8	60	8,5	37	4,7
Stage	13	2,4	22	3,3	26	3,7	28	3,6
Autres	30	5,4	45	6,8	37	5,2	52	6,6
Questions financ.	111	20,1	110	16,6	115	16,3	114	14,5
Droits de scolarité	11	2,0	16	2,4	21	3,0	27	3,4
Ass. méd. dent. FAECUM	17	3,1	23	3,5	20	2,8	21	2,7
Aba sans frais et annul.	10	1,8	13	2,0	16	2,3	17	2,2
Prêts et bourses	40	7,3	31	4,7	26	3,7	8	1,0
Autres	33	6,0	27	4,1	32	4,5	41	5,2
Droits et libertés de la pers.	36	6,5	52	7,8	86	12,2	64	8,2
Relations avec les services	26	4,7	39	5,9	39	5,5	56	7,1
Relations de travail	14	2,5	35	5,3	18	2,6	36	4,6
Problèmes divers	30	5,4	13	2,0	10	1,4	25	3,2
Appl. des règl. disciplinaires	34	6,2	27	4,1	21	3,0	19	2,4
Probité et propriété intel.	6	1,1	20	3,0	19	2,7	18	2,3
Accueil	16	2,9	13	2,0	19	2,7	16	2,0
Relations interpersonnelles	18	3,3	24	3,6	19	2,7	14	1,8
Total	551	100	664	100	705	100	784	100

Pour les six autres objets de demandes qui représentent 16,3 % du total d'entre elles, on note des baisses en nombre et en pourcentage pour chacun sauf pour les dossiers relatifs aux relations de travail qui sont en augmentation. Ce sont les demandes en matière de relations interpersonnelles qui ont connu la baisse la plus importante.

Cette année, les questions académiques et financières constituent 68,3 % (53,8 % + 14,5 %) des demandes comparativement à 67,2 % (50,9 % + 16,3 %) 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 deux premiers : l'évaluation en 1^{re} place et l'admission en 2^e place. Contrairement à l'an dernier, les questions d'encadrement sont passées du 3^e rang au 5^e rang cette année.

Le pourcentage des demandes relatives aux questions financières de 14,5 % de l'ensemble des demandes en 2005-2006, est inférieur à celui des trois années précédentes. La diminution constante 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 concerne les droits de scolarité. Les questions relatives à l'assurance FAECUM arrivent en 2^e place et les questions relatives à l'abandon sans frais arrivent en 3^e place. Ces trois objets représentent 57 % des questions financières cette année.

Les demandes relatives aux relations avec les services connaissent une augmentation notable en nombre et en pourcentage par rapport aux trois années antérieures et nous permettent de conclure que la recommandation du dernier rapport annuel à l'effet qu'une attention particulière soit apportée à l'accueil et à l'écoute dans les unités académiques et dans les services est toujours d'actualité.

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 qui arrivent en deuxième lieu pour ces étudiants. Les étudiants des cycles supérieurs sont préoccupés au premier chef par les questions d'évaluation suivies en deuxième lieu par les questions d'encadrement.

En ce qui a trait à l'encadrement aux cycles supérieurs, le nombre de dossiers a connu une baisse cette année pour la première fois depuis les huit dernières années. Ils sont passés de 38 l'an dernier à 22 cette année. Les mesures d'amélioration de l'encadrement mises de l'avant au cours des années précédentes semblent porter fruit. Il nous apparaît par ailleurs important de poursuivre les actions entreprises en ce sens.

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 près de 79 % de l'ensemble des demandes adressées à l'ombudsman cette année, les plaintes recevables, 20,4 % et les plaintes non recevables 0,8 % alors que la moyenne des trois années précédentes est de 73,7 % pour les consultations, de 21,8 %, pour les plaintes recevables et de 0,8 % pour les plaintes non recevables. De 2002-2003 à 2005-2006, on constate peu de variations dans ces chiffres.

Tableau 23
Comparaison du traitement des demandes entre 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006

	2002-2003		2003 -2004		2004-2005		2005-2006	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Consultations	416	75,5	483	72,7	514	72,9	618	78,8
Plaintes recev.								
fondées	118	21,4	160	24,1	140	19,9	123	15,7
non fondées	11	2,0	17	2,6	45	6,4	37	4,7
Sous-total	129	23,4	177	26,7	185	26,2	160	20,4
Plaintes non recev.	6	1,1	4	0,6	6	0,9	6	0,8
Total	551	100	664	100	705	100	784	100

Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes recevables est passé de 91,5 % en 2002-2003, à 90,4 % en 2003-2004, à 75,6 % en 2004-2005 et à 76,8 en 2005-2006. Cette année représente donc une faible hausse par rapport à l'année dernière, mais une baisse importante par rapport aux années 2002-2003 et 2003-2004.

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.

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 existante¹⁴. 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 la *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal*¹⁵, le *Règlement sur les conflits d'intérêts*¹⁶, ainsi que des questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

1- La Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal

- Problématique

La *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* énonce, en introduction, la place privilégiée qu'occupent les étudiants au sein de la communauté universitaire, l'importance de leur participation pour atteindre les objectifs de leur formation universitaire, les obligations qui leur incombent aux termes des statuts et règlements en vigueur à l'Université, les préoccupations d'égalité, d'équité et de respect mutuel, et stipule par la suite, dans le texte, les droits et certains recours dont ils disposent.

Notre analyse de cette politique, et la comparaison que nous avons faite avec les politiques du même ordre de diverses institutions universitaires québécoises, nous amènent à conclure que la dimension de la responsabilité qui appartient aux étudiants au plan de leur cheminement universitaire et de leurs objectifs de réussite de formation est pratiquement éludée du texte, créant ainsi l'impression que les étudiants sont bénéficiaires de droits mais de peu d'obligations, alors qu'en réalité, ces deux notions sont complémentaires et indissociables.

¹⁴ CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, article 1, paragraphe 3. Le texte de ce règlement est reproduit à l'annexe 1, p 57.

¹⁵ CU-386-8, Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal.

¹⁶ CU-361-9, Règlement sur les conflits d'intérêts.

Il nous apparaît primordial de traduire cette réalité en des termes formels, pour éviter toute confusion quant aux capacités des étudiants d'évoluer dans leurs parcours universitaire de manière libre et responsable.

Par le terme liberté, nous entendons notamment le contexte d'une communauté universitaire libre de harcèlement, de conflits, ou de préjugés, et nous faisons référence également aux notions de liberté de pensée, d'opinion, de vivre en harmonie en accord avec ses valeurs et croyances, etc. Le corollaire de ces notions de liberté, est la notion de responsabilité, comme par exemple, la responsabilité de ses gestes, de ses écrits, de ses choix, de ses valeurs et croyances, de ses demandes ou de ses démarches. Il ne s'agit pas de créer de nouvelles responsabilités aux étudiants, mais plutôt de regrouper et de clarifier celles qui existent déjà.

Notre expérience démontre qu'une personne bien informée et bien au fait de ses droits, et de ses obligations s'évitera bien des difficultés dans son cheminement à l'Université et aura de meilleures chances de succès dans l'atteinte de ses objectifs de formation. À la suite de l'analyse statistique des dossiers du Bureau, nous sommes par exemple en mesure d'affirmer que l'ombudsman joue un rôle très important en matière de prévention des conflits à l'Université de par son rôle conseil, et de médiateur. Nombre de commentaires que nous recevons de la part de notre clientèle viennent le confirmer. L'ombudsman n'est par ailleurs qu'un des nombreux outils d'information et de prévention des conflits qui sont disponibles à l'Université.

La recommandation de l'ombudsman du rapport annuel de 2004-2005 touchant la mise en place d'une Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants poursuivait notamment cet objectif de faciliter le cheminement universitaire des étudiants et de prévenir l'apparition de difficultés, en les informant, les guidant et les encadrant encore davantage qu'ils ne le sont déjà.

La présente recommandation vient de nouveau mettre l'accent sur l'importance de la diffusion d'une bonne information concernant les droits et les obligations qui appartiennent aux étudiants de manière à prévenir le plus possible l'apparition de conflits dans leur cheminement universitaire. Il nous apparaît que la *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* serait un autre bon véhicule à cet égard. Son importance doit être rappelée et son utilisation mise de l'avant.

- **recommandation**

Afin de renforcer et de valoriser l'engagement et la participation active, libre et responsable des étudiants dans leur cheminement universitaire;

Afin de traduire fidèlement la réalité à l'effet que tout droit a pour corollaire son obligation, l'ombudsman recommande :

QUE l'Université modifie l'appellation de l'actuelle *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* pour une appellation de *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* et qu'elle y inclue notamment un nouveau chapitre précisant les responsabilités qui sont attendues de la part des étudiants;

QUE tous les acteurs impliqués dans le fait étudiant à l'Université de Montréal, incluant les associations étudiantes, soient impliqués et soient parties prenantes de la réflexion sur la refonte, la mise en œuvre et tout processus de révision futur de la *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal*;

QUE la *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* soit régulièrement portée à la connaissance de tous les acteurs appelés à l'interpréter et à l'appliquer, notamment tous les gestionnaires académiques, les professeurs, et chargés de cours;

QUE la *Charte des droits et responsabilités des étudiants de l'Université de Montréal* soit portée à la connaissance de tous les étudiants de l'Université via les divers mécanismes de communication existants, incluant le Guichet étudiant, les annuaires, les rencontres d'accueil des nouveaux étudiants, la distribution électronique, etc.;

2- Le Règlement sur les conflits d'intérêts

- Problématique

Le *Règlement sur les conflits d'intérêts* précise qu'il s'adresse à tout membre du personnel, enseignant ou non-enseignant se trouvant en situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts, que ce soit dans le cadre de ses fonctions à l'Université, ou encore dans le cadre d'activités extérieures. Il définit la notion de conflit d'intérêts et prévoit ses mécanismes de gestion.

À la lecture de ce règlement, on constate l'absence de précisions concernant la question des relations personnelles et intimes existant entre des personnes qui ont entre elles un rapport de hiérarchie ou d'autorité. Citons par exemples le cas des conjoints, ou de membres d'une même famille, dont l'un est le supérieur de l'autre, ou de relations s'établissant entre un(e) enseignant(e) et son étudiant(e). Or, il nous est régulièrement rapporté que de telles situations se produisent, pouvant mener à des difficultés à différents niveaux. Ce sont parfois les gestionnaires qui nous font part de ces situations, et qui se disent pris au dépourvu, compte tenu de l'absence d'outils concrets pour les gérer efficacement.

Citons quelques exemples de difficultés potentielles engendrées par ce type de relations. On peut d'abord se questionner sur la nature consensuelle de certaines de ces relations compte tenu de la présence d'un déséquilibre de pouvoir entre les personnes impliquées, ou encore sur l'évaluation ou l'octroi de privilèges de la part de la personne en autorité à l'égard de l'autre personne, soulevant ainsi des questions d'équité face aux pairs. On fait face ici à l'enjeu important de l'objectivité des évaluations ou des décisions prises par la personne en autorité à l'égard de l'autre personne impliquée dans la relation. Le risque de créer un climat d'études ou de travail empreint de tensions est présent, notamment dans les cas de relations amoureuses qui se dégradent ou se terminent. La situation peut même se dégrader jusqu'au dépôt d'accusations de harcèlement. Dans toutes ces circonstances, les conséquences de ce type de relations peuvent être importantes, tant pour les personnes directement impliquées, que pour la communauté gravitant autour d'elles.¹⁷

¹⁷ Voir les Directives générales sur les relations romantiques et sexuelles de l'Université d'Ottawa.
<http://www.uottawa.ca/services/sex-har/fr/relromfra.html>

À l'instar de l'Université Queen's en Ontario, qui a inclu ce type de conflit d'intérêts dans sa *Conflict of Interest and Conflict of Commitment Policy*¹⁸, il nous apparaît important que l'Administration de l'Université de Montréal se situe quant à la question des relations personnelles et intimes existant entre des membres du personnel enseignant ou non-enseignant en lien d'autorité avec d'autres membres de la communauté universitaire, en modifiant le *Règlement sur les conflits d'intérêts* afin qu'il inclue nommément ce type particulier de conflit d'intérêts et qu'il prévoie la manière de le gérer.

- recommandation

Afin d'informer les membres de la communauté universitaire sur l'existence de cette forme de conflit d'intérêts chez les membres du personnel enseignant et non-enseignant et ses conséquences négatives potentielles;

Afin d'outiller davantage les administrateurs dans la gestion de ce type de situations, l'ombudsman recommande :

QUE le *Règlement sur les conflits d'intérêts* soit modifié de façon à y inclure les relations personnelles et intimes existant entre des membres du personnel enseignant ou non-enseignant en lien d'autorité avec d'autres membres de la communauté universitaire, l'obligation de déclarer les situations réelles potentielles ou apparentes de tels conflits d'intérêts, de même que leurs mécanismes de gestion.

¹⁸ Conflict of Interest and Conflict of Commitment Policy, Université Queen's.
<http://www.queensu.ca/secretariat/senate/policies/conflict/index.html>

3- Les questions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

- Problématique

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹⁹, ci-après appelée la Loi, s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, ce qui inclut les établissements universitaires, et règlemente l'accès aux documents non nominatifs qu'il détient, de même que la protection des renseignements personnels. On entend par renseignements personnels, les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier²⁰.

La *Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection des renseignements nominatifs*²¹, ci-après appelée la Directive, reprend pour sa part les conditions et modalités d'application de la Loi à l'Université.

Nous avons déjà abordé la question de la protection des renseignements personnels dans le rapport annuel 2001-2002, au sujet de la protection de l'identité des étudiants lors de l'affichage de leurs résultats académiques, de même qu'au sujet de l'importance de ne pas divulguer de renseignements nominatifs aux parents ou à des employeurs éventuels sans le consentement des étudiants concernés. Soulignons d'emblée la célérité générale de l'Université de Montréal, concernant le respect de ses obligations en vertu de la Loi. L'administration a d'ailleurs rapidement donné des suites favorables aux recommandations de l'ombudsman en modifiant la Directive dans les quelques mois qui ont suivi. Il importe tout de même de revenir sur certains aspects de l'application de cette Loi cette année.

La problématique que nous abordons touche donc de nouveau la Loi et la Directive, au niveau de l'accès aux renseignements nominatifs par la personne concernée, de même que la protection de ces renseignements.

Concernant l'accès aux renseignements nominatifs, soulignons que l'article 83 de la Loi prévoit que toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant et qu'elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la

¹⁹ L.R.Q., chapitre A-2.1

²⁰ Ibid, art.54

²¹ CU-493-10, Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection des renseignements nominatifs.

concernant. L'article 84 de la Loi prévoit pour sa part que la prise de connaissance du renseignement peut se faire sur place ou à distance, et que la personne peut en obtenir copie. On précise à l'article 85 que l'accès aux renseignements est gratuit, mais que des frais de reproduction de documents peuvent être exigés du requérant.

Or, malgré ces dispositions claires de la Loi, qui sont reprises dans la Directive, nous recevons des demandes d'information ou d'assistance de la part d'étudiants, le plus souvent dans le contexte d'une demande de vérification, de révision de note ou de révision exceptionnelle, souhaitant obtenir des photocopies des évaluations se trouvant à leur dossier académique dans le but de bien préparer leurs demandes ou encore simplement dans le but de bien saisir où se situent leurs difficultés, se voient refuser cette possibilité par l'administration de leur département, école ou faculté. Les administrateurs expliquent leur position en alléguant la formulation des articles 7.7, 8.7 ou 37 des règlements pédagogiques facultaires concernant la vérification des évaluations, qui précise que toute consultation de documents d'évaluation se trouvant au dossier de l'étudiant doit se faire devant témoin.²² Ils interprètent la consultation devant témoin comme étant une obligation de consultation sur place, sans que l'étudiant puisse obtenir copie de ses documents.

Notre interprétation de ces articles des règlements pédagogiques, que partage le Bureau des affaires juridiques de l'Université que nous avons consulté sur ce sujet, est plutôt à l'effet que la consultation devant témoin vise à s'assurer que l'étudiant n'altère ou ne modifie pas ses documents d'évaluation originaux. Elle ne vise aucunement à restreindre son accès à des photocopies de documents se trouvant à son dossier. Il importe au contraire d'interpréter les règlements pédagogiques dans le même sens que celui de la Loi, et d'assurer aux étudiants qui en font la demande, la possibilité d'obtenir des photocopies de toute évaluation se trouvant à leur dossier, moyennant certains frais de reproduction au besoin. Il existe cependant des exceptions où les étudiants ne peuvent obtenir de photocopies de certains documents, comme dans le cas d'examens de nature particulière qui se doivent d'être réutilisés d'un trimestre à l'autre par les enseignants.

²² Règlements pédagogiques facultaires, art. 7.7, 8.7 ou 37, selon le cas.

L'autre problématique rencontrée touche la question de la protection des renseignements personnels.

Le principe de base établi par la Loi en cette matière, et qui a été réaffirmé par l'administration universitaire en 2003, lorsqu'elle a donné des suites favorables aux recommandations de l'ombudsman sur le sujet, est à l'effet qu'un organisme public ne peut communiquer un renseignement nominatif sans le consentement de la personne concernée.²³ Un autre grand principe de cette Loi est à l'effet qu'un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein d'un organisme public qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli.²⁴ Certaines exceptions sont prévues concernant la possibilité de divulguer certains renseignements personnels au sein de l'organisme, à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, mais à des conditions bien précises, notamment, lorsque l'utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée, ou encore, lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles ils ont été recueillis. Pour ce qui est de la communication de renseignements personnels à des personnes ou organismes extérieurs, la Loi prévoit aussi des exceptions au principe de non divulgation sans le consentement de la personne concernée.²⁵ On retrouve par exemple, le cas où des circonstances exceptionnelles le justifient, ou encore, le cas où cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation à être rendue à la personne concernée.

Les situations qui ont été portées à notre connaissance concernent l'utilisation de renseignements nominatifs par l'administration d'un département, d'une école ou d'une faculté à des fins de vérification de l'authenticité d'un certificat médical remis par un étudiant justifiant une absence. Les administrateurs concernés communiquent ainsi, sans le consentement des étudiants visés, avec les cliniques médicales afin de vérifier s'ils se sont bel et bien présentés à la clinique telle journée, et si le certificat médical émane bien d'un médecin appartenant à cette clinique. Nous avons également rencontré des cas où les administrateurs procédaient à des vérifications auprès des employeurs des étudiants, sans leur consentement, afin de statuer sur la véracité des informations transmises par ces derniers au sujet de congés obtenus avec ou sans solde pour études, d'exigences de formation de la part de l'employeur, ou autre.

²³ Supra, note 17, art. 59

²⁴ Ibid, art. 65.1

²⁵ Ibid, art. 68

Nous sommes en mesure de comprendre les motifs qui amènent les administrateurs à procéder à de telles vérifications auprès de cliniques médicales ou d'employeurs d'étudiants. Il s'agit là d'un mécanisme de contrôle qui a été mis en place en réaction à des comportements abusifs de la part de certains étudiants qui tentent à l'occasion de fournir des informations erronées ou des documents falsifiés dans le but d'en tirer un avantage personnel.

Il nous apparaît toutefois que l'utilisation qui est faite par certains administrateurs des renseignements personnels concernant les étudiants, dans les contextes ci-haut mentionnés, sans leur consentement, va à l'encontre des garanties de protection de ces renseignements prévues par la Loi, et il nous apparaît également que les contextes identifiés ne s'inscrivent pas non plus dans les cas d'exceptions prévus par celle-ci.

Peut-être faudrait-il mettre en place d'autres mécanismes de contrôle, comme par exemple, l'obligation pour tout étudiant qui remet un certificat médical justifiant une absence, de signer une autorisation à l'effet que l'authenticité du certificat peut être sujette à vérification par l'administration auprès du signataire. À défaut d'une telle autorisation, le certificat pourrait être déclaré non recevable. Dans le cas des communications avec les employeurs des étudiants, il nous apparaît essentiel que les administrateurs de l'Université s'assurent d'abord de la légitimité de leur démarche et qu'ils obtiennent dans tous les cas l'autorisation des étudiants avant de procéder.

c. recommandation

Afin d'assurer un respect accru des obligations de l'administration universitaire en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, l'ombudsman recommande :

QUE l'administration universitaire poursuive ses démarches et mette en place de nouveaux moyens pour faire connaître davantage les règles et principes en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à toute personne appelée à les mettre en application, notamment, les gestionnaires administratifs et académiques;

QUE les articles 7.7, 8.7 ou 37 des règlements pédagogiques facultaires, selon le cas, traitant de la vérification des évaluations, soient interprétés et appliqués de manière à permettre aux étudiants qui en font la demande d'obtenir des photocopies des documents d'évaluation se trouvant à leur dossier académique, moyennant certains frais de reproduction au besoin;

QUE l'administration universitaire obtienne préalablement l'autorisation des étudiants avant de procéder à toute démarche de vérification de l'authenticité des informations ou des documents que ceux-ci lui fournissent, notamment en ce qui concerne les certificats médicaux ou les informations relatives aux employeurs des étudiants;

CONCLUSION

Le présent rapport vise à donner le meilleur aperçu possible des activités et du mandat de l'ombudsman à l'Université, du type de demandes qui lui ont été adressées, du traitement de ces demandes ainsi que de la clientèle qui a fréquenté le Bureau au cours de l'année universitaire 2005-2006.

Nous nous réjouissons de l'augmentation de la clientèle au niveau des personnels et des étudiants qui démontrent la confiance de la communauté universitaire en notre travail et la pertinence de la fonction d'ombudsman au sein de l'institution. Cette augmentation de la clientèle s'est traduite au niveau des demandes par une augmentation des consultations et une diminution des plaintes recevables : moins de conflits et davantage de prévention, dans un contexte de croissance. C'est une réalisation qu'il faut souligner, toute comme la diminution importante de demandes portant sur des questions d'encadrement en provenance des cycles supérieurs.

La représentation proportionnellement plus importante des étudiants d'origine étrangère à notre Bureau, cette année comme les années précédentes, doit continuer à interpeller l'ensemble de notre communauté à un accueil, une écoute, une ouverture et une reconnaissance de chacun comme participant à part entière à cette communauté.

Le rapport vise également, au niveau de son volet systémique, l'amélioration des pratiques en matière de justice et d'équité au sein de l'Institution. On retrouve cette année des recommandations touchant la recherche d'un équilibre entre les droits et les responsabilités des membres de la communauté universitaire, tant chez les étudiants que chez les membres du personnel enseignant et non-enseignant. Les dernières recommandations viennent réaffirmer pour leur part l'importance du respect des normes et principes édictés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

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 modifie l'appellation de l'actuelle *Politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* pour une appellation de *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* et qu'elle y inclue notamment un nouveau chapitre précisant les responsabilités qui sont attendues de la part des étudiants;
2. **QUE** tous les acteurs impliqués dans le fait étudiant à l'Université de Montréal, incluant les associations étudiantes de même que leurs regroupements, soient impliqués et soient parties prenantes de la réflexion sur la refonte, la mise en œuvre et tout processus de révision futur de la *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal*;
3. **QUE** la *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* soit régulièrement portée à la connaissance de tous les acteurs appelés à l'interpréter et à l'appliquer, notamment tous les gestionnaires académiques, les professeurs, et chargés de cours;
4. **QUE** la *Charte des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal* soit portée à la connaissance de tous les étudiants de l'Université via les divers mécanismes de communication existants, incluant le Guichet étudiant, les annuaires, les rencontres d'accueil des nouveaux étudiants, la distribution électronique, etc.;
5. **QUE** le *Règlement sur les conflits d'intérêts* soit modifié de façon à y inclure les relations personnelles et intimes existant entre des membres du personnel enseignant ou non-enseignant en lien d'autorité avec d'autres membres de la communauté universitaire, l'obligation de déclarer les situations réelles potentielles ou apparentes de tels conflits d'intérêts, de même que leurs mécanismes de gestion;

6. **QUE** l'administration universitaire poursuive ses démarches et mette en place de nouveaux moyens pour faire connaître davantage les règles et principes en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à toute personne appelée à les mettre en application, notamment, les gestionnaires administratifs et académiques;
7. **QUE** les articles 7.7, 8.7 ou 37 des règlements pédagogiques facultaires, selon le cas, traitant de la vérification des évaluations, soient interprétés et appliqués de manière à permettre aux étudiants qui en font la demande d'obtenir des photocopies des documents d'évaluation se trouvant à leur dossier académique, moyennant certains frais de reproduction au besoin;
8. **QUE** l'administration universitaire obtienne préalablement l'autorisation des étudiants avant de procéder à toute démarche de vérification de l'authenticité des informations ou des documents que ceux-ci lui fournissent, notamment en ce qui concerne les certificats médicaux ou les informations relatives aux employeurs des étudiants;

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Régistre des risques au 19 février 2007

Ombudsman: Marie-Josée Rivest

	Ideas	F	S	P	M(F*S)	M*P
33	R2 Risque lié aux ressources humaines - personnel	5,0	4,0	3,0	20,0	60,0
10	A10 Risque de sécurité	5,0	3,0	4,0	15,0	60,0
8	A8 - Risque d'atteinte à la santé des personnes	5,0	4,0	3,0	20,0	60,0
23	L1 - Risque de conflits d'intérêts	1,0	5,0	4,0	5,0	20,0
51	S6 Risque de stratégies	1,0	4,0	4,0	4,0	16,0
29	L7 - Risque lié à la responsabilité professionnelle et à	1,0	4,0	4,0	4,0	16,0
27	L5 - Risque de nature légale	1,0	4,0	4,0	4,0	16,0
21	I3 Risque d'intégrité	1,0	5,0	3,0	5,0	15,0
19	I1 - Risque de sécurité (systèmes TIC)	1,0	5,0	3,0	5,0	15,0
55	S10 Risque de la population étudiante	1,0	3,0	4,0	3,0	12,0
52	S7 - Risque de communications	1,0	3,0	4,0	3,0	12,0
1	A1 - Risque des programmes académiques	-	-	-	-	-
2	A2 - Risque de formation	-	-	-	-	-
3	A3 - Risque de sélection des étudiants de premier	-	-	-	-	-
4	A4 - Risque de sélection des étudiants des cycles	-	-	-	-	-
5	A5 - Risque d'évaluation (étudiants et programmes)	-	-	-	-	-
6	A6 - Risque de perte d'accréditation ou d'agrément	-	-	-	-	-
7	A7 - Risque des programmes de recherche	-	-	-	-	-
9	A9 - Risque lié à la protection des animaux	-	-	-	-	-
11	A11 - Risque de protection des actifs(autres que TIC)	-	-	-	-	-
12	A12 - Risque de sinistres	-	-	-	-	-
13	A13 - Risque de catastrophes naturelles	-	-	-	-	-
14	A14 - Risque d'interruption de services	-	-	-	-	-
15	A15 - Risque écotoxicologique	-	-	-	-	-
16	A16 - Risque de gestion de projets	-	-	-	-	-
17	A17 - Risque de construction	-	-	-	-	-
18	A18 - Risque lié aux transports	-	-	-	-	-
20	I2 - Risque lié à la fiabilité des systèmes	-	-	-	-	-
22	I4 - Risque lié au commerce électronique	-	-	-	-	-
24	L2 Risque de malhonnêteté des membres de la	-	-	-	-	-
25	L3 Risque éthique	-	-	-	-	-
26	L4 - Risque de préjudices personnels	-	-	-	-	-
28	L6 - Risque contractuel	-	-	-	-	-
30	L8 - Risque de publicité, d'édition et d'impression	-	-	-	-	-
31	L9 - Risque de propriété intellectuelle	-	-	-	-	-
32	R1 Risque lié aux ressources humaines- personnel	-	-	-	-	-
34	R3 - Risque de sélection du personnel enseignant	-	-	-	-	-
35	R4 - Risque de sélection du personnel non enseignant	-	-	-	-	-
36	R5 - Risque d'évaluation (ressources humaines)	-	-	-	-	-
37	R6 - Risque d'évaluation (ressources humaines)	-	-	-	-	-
38	F1 - Risque d'insuffisance des sources de revenus	-	-	-	-	-
39	F2 - Risque que les revenus anticipés ne se réalisent	-	-	-	-	-
40	F3 - Risque d'investissements	-	-	-	-	-
41	F4 - Risque lié à l'économie	-	-	-	-	-
42	F5 - Risque de crédit	-	-	-	-	-

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Régitre des risques au 19 février 2007

Ombudsman: Marie-Josée Rivest

	Ideas	F	S	P	M(F*S)	M*P
43	F6 - Risque lié aux dépenses et obligations financières	-	-	-	-	-
44	F7 - Risque d'une mauvaise évaluation d'un projet	-	-	-	-	-
45	F8 - Risque d'erreur comptable	-	-	-	-	-
46	S1 - Risque de crise	-	-	-	-	-
47	S2 - Risque politique	-	-	-	-	-
48	S3 - Terrorisme	-	-	-	-	-
49	S4 - Risque d'atteinte à l'image et à la réputation	-	-	-	-	-
50	S5 - Risque de continuité des affaires	-	-	-	-	-
53	S8 - Risque de gestion	-	-	-	-	-
54	S9 - Risque stratégique du rayonnement international	-	-	-	-	-
56	S11 - Risque de la population des étudiants diplômés	-	-	-	-	-
57	S12 - Risque de concurrence	-	-	-	-	-
58	S13 - Risque lié à l'organisation du travail - Relations	-	-	-	-	-