

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

RAPPORT ANNUEL

1999-2000

LA JUSTICE

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Marie-José Rivest

Ombudsman

AVIS

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

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

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

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

Montréal, le 14 mars 2001

Monsieur André Bisson

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

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 1999-2000

Monsieur le Chancelier,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'ombudsman pour l'année 1999-2000, intitulé : « La justice, une responsabilité partagée ».

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 1999-2000, une insistance particulière y étant accordée au traitement des demandes de conseil et d'intervention des membres de la communauté universitaire.

Le rapport de l'ombudsman s'adresse à l'ensemble des membres de la communauté universitaire et reprend pour leur bénéfice un certain nombre d'informations de base sur le travail de l'ombudsman à l'Université de Montréal. J'invite le lecteur déjà au fait de ces informations d'ordre plus général à porter d'emblée son attention sur le cœur du rapport : l'objet des demandes, le traitement qu'elles ont reçu, l'analyse comparative avec l'année précédente et les recommandations qui en découlent.

Veillez 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 1999-2000 sont au nombre de 487, une hausse de 10 % par rapport à 1998-1999.
- Des 487 demandes de 1999-2000, 168 constituent des plaintes recevables, dont 65 % sont fondées ; de ces plaintes fondées, 98 % ont connu un dénouement positif.
- Environ 1 % de la clientèle étudiante de l'Université fait appel aux services de l'ombudsman, pourcentage un peu plus élevé aux cycles supérieurs.
- Près de 13 % de la clientèle du Bureau de l'ombudsman est composée de membres des personnels dont les deux tiers consultent pour leurs propres problèmes, l'autre tiers au sujet de difficultés rencontrées par des étudiants inscrits dans leurs unités.
- La clientèle est majoritairement composée d'étudiants, près de 80 % ; elle est également de sexe féminin à 60 %.
- Parmi les étudiants étrangers inscrits à l'Université de Montréal cette année, 1,4 % ont fait appel à l'ombudsman.
- Plus de 70 % des demandes portent sur des questions d'ordre académique et financier.
 - . plus de 45 % des demandes portent sur des questions académiques touchant principalement l'évaluation, l'admission et l'encadrement ;
 - . près de 25 % des demandes portent sur des questions financières dont les plus importantes sont les frais de scolarité pour les Canadiens non-résidents du Québec et les prêts et bourses.
- L'évaluation est, en termes quantitatifs, le premier objet de demande en matière académique pour les étudiants de premier cycle alors que l'encadrement, pour sa part, représente le premier objet de demande pour les étudiants des deuxième et troisième cycles.
- Les six (6) recommandations formelles de ce rapport portent sur l'encadrement aux cycles supérieurs, les délais dans l'évaluation aux cycles supérieurs, la règle de l'unanimité du premier jury de doctorat, les frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents du Québec, les prêts et bourses ainsi que sur les recours d'un étudiant à l'encontre d'une décision disciplinaire sur le plagiat ou la fraude.
- Le Conseil de l'Université de Montréal a adopté le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université le 24 août 1999.
- Pour la première fois, cette année, une stratégie publicitaire a été mise en place pour le Bureau de l'ombudsman.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	
LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX	
LISTE DES ANNEXES	
INTRODUCTION	1
PARTIE I - ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	
1 - Ressources et fonctionnement du Bureau	3
2 - Diffusion du nouveau Règlement relatif à la fonction et stratégie publicitaire	4
3 - Préparation du rapport annuel et gestion de la base de données	5
4 - Activités et développement professionnel	5
PARTIE II - STATISTIQUES ET ANALYSE	
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
5 - Traitement des demandes	17
5.1 Consultations	17
5.2 Plaintes recevables	20
5.2.1 Plaintes recevables fondées	20
5.2.2 Plaintes recevables non fondées	22
5.3 Plaintes non recevables	22
6 - Suites données aux plaintes recevables fondées	23
7 - Comparaison avec l'année 1998-1999	23
7.1 Nombre et provenance des demandes	23
7.2 Objet des demandes	24
7.3 Traitement des demandes	25
7.4 Conclusion	26
PARTIE III - RECOMMANDATIONS	
1 - Questions académiques	27
1.1 Encadrement aux cycles supérieurs	27
1.2 Délais dans l'évaluation aux cycles supérieurs	28
1.3 Règle de l'unanimité du premier jury de doctorat	29
2 - Questions financières	29
2.1 Frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents	29
2.2 Prêts et bourses	32
3 - Application des règlements disciplinaires	34
3.1 Recours d'un étudiant à l'encontre d'une décision disciplinaire	34
CONCLUSION	35
LISTE DES RECOMMANDATIONS	36
ANNEXES	37

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1	- Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 1999-2000	8
Graphique 2	- Modes de communication, 1999-2000	8

TABLEAUX

Tableau 1	- Provenance des demandes selon la clientèle, 1999-2000	9
Tableau 2	- Clientèle selon le sexe, 1999-2000	9
Tableau 3	- Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits, 1999-2000	10
Tableau 4	- Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 1999-2000	11
Tableau 5	- Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 1999-2000	11
Tableau 6	- Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 1999-2000	12
Tableau 7	- Objet des demandes, 1999-2000	14
Tableau 8	- Objet des demandes selon la clientèle, 1999-2000	16
Tableau 9	- Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 1999-2000	16
Tableau 10	- Traitement des demandes, 1999-2000	17
Tableau 11	- Provenance des consultations selon la clientèle, 1999-2000	18
Tableau 12	- Objet des consultations, 1999-2000	19
Tableau 13	- Plaintes recevables, 1999-2000	20
Tableau 14	- Provenance des plaintes recevables, 1999-2000	21
Tableau 15	- Objet des plaintes recevables fondées, 1999-2000	21
Tableau 16	- Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999 et 1999-2000	24
Tableau 17	- Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999 et 1999-2000	25

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	- Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal	37
Annexe 2	- Description du poste de technicien du Bureau de l'ombudsman	41
Annexe 3	- Dépliant, signet et canevas d'annonces du Bureau de l'ombudsman	42
Annexe 4	- Objets de l'incorporation de l'Association des ombudsmans des universités du Québec	45
Annexe 5	- Formulaire « demande d'assistance »	46

LA JUSTICE

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

INTRODUCTION

«L'ombudsman a pour fonction de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté universitaire qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination, de faire enquête lorsqu'il le juge nécessaire, d'évaluer le bien-fondé de la demande et de transmettre aux autorités compétentes ses recommandations, s'il y a lieu.»¹

Tel est le premier paragraphe de l'article 1 du nouveau Règlement du Conseil relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, adopté en août 1999. On retrouve dans ce paragraphe, d'une part, une reconnaissance d'une possibilité d'erreur, de dysfonctionnement, voire d'abus dans les agissements des différents acteurs chargés de la réalisation de la mission de l'Université de Montréal; il y a, d'autre part, la volonté claire de l'institution de se doter d'un mécanisme interne qui permette de corriger le tir, s'il y a lieu. Le rapport annuel de l'ombudsman est donc une réflexion sur les moments où un des acteurs institutionnels a accepté de jeter un deuxième regard sur une décision qu'il avait prise et l'a, soit expliquée de façon satisfaisante, soit révisée, de son propre chef ou à l'invitation de l'ombudsman.

Le Règlement du Conseil prévoit aussi que l'ombudsman soumette en personne au Conseil de l'Université un rapport sur ses activités de l'année, ainsi que des recommandations s'il y a lieu, ce rapport étant par la suite publié et diffusé auprès des membres de la communauté universitaire². Le présent rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 1999 au 31 mai 2000.

La partie I présente l'ensemble des activités de l'ombudsman au cours de l'année et le fonctionnement du Bureau. Le bilan des diverses demandes adressées à l'ombudsman fait l'objet de la partie II; elle comporte d'une part des données statistiques sur le nombre, la provenance, l'objet et le traitement des demandes reçues et d'autre part des commentaires sur celles-ci et une analyse comparative avec les données de l'année précédente. La partie III présente les recommandations de l'ombudsman qui en découlent.

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

² CU-436-7, article 12.

Signe de maturité de la part de l'institution, l'existence d'une fonction d'ombudsman est une façon de s'assurer que la réalisation de la mission et, dans le contexte actuel, du contrat de performance se fait dans le respect des droits de chacun des membres de la communauté universitaire.

Si l'ombudsman s'assure du respect des droits de chacun à l'occasion des demandes qui lui sont faites, chaque gestionnaire de l'Université l'assure au quotidien dans les multiples gestes qu'il pose. C'est sur la base de valeurs fondamentales communes que l'ombudsman fonde son intervention, au-delà du texte réglementaire qui crée la fonction.

Le contenu de ce rapport annuel a donc pour but de livrer certaines informations sur l'équilibre, par essence fragile, entre différentes valeurs fondamentales que l'institution s'est engagée à respecter, et propose des moyens pour maintenir cet équilibre là où il paraît menacé.

PARTIE I - ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Au cours de l'année 1999-2000, outre le traitement des demandes de conseils et d'intervention des membres de la communauté universitaire faisant l'objet de la partie II, l'ombudsman a travaillé à l'amélioration du fonctionnement de son Bureau, à l'élaboration d'une stratégie publicitaire et à la préparation du rapport annuel 1998-1999. Elle a également participé à des activités internes diversifiées et à des activités externes de rayonnement et de développement professionnel.

Durant cette deuxième année de mandat, le temps de l'ombudsman a été réparti de la manière suivante : 70% au traitement des demandes d'intervention ou de conseil, 10% aux contacts externes et au développement professionnel, 10% aux activités internes et 10% à la gestion du Bureau, y compris la rédaction du rapport annuel.

1 - Ressources et fonctionnement du Bureau

Depuis la création de la fonction en 1988, le Bureau de l'ombudsman compte deux personnes à temps complet: une secrétaire de direction et l'ombudsman. Le rapport annuel précédent faisait état de délais importants dans le traitement des demandes, notamment en périodes de pointe, de formation ou de rédaction de rapports. Pour pallier cette situation, une demande a été faite au Comité du budget pour que soit ajouté un poste de technicien. La demande a été agréée, et une description de tâches pour ce poste a été élaborée de concert avec la Direction des ressources humaines³. Le poste a été comblé en décembre 2000, à la suite d'un affichage interne. Cet ajout devrait permettre d'améliorer le service à la clientèle, notamment en accélérant le traitement des demandes. Il devrait également être de nature à faciliter la transition lors d'un changement de titulaire de la fonction, particulièrement en assurant le maintien de certains acquis.

Le Bureau de l'ombudsman est situé dans le Pavillon J.A. DeSève où seront regroupés au cours des prochaines années, dans le cadre du projet de réaménagement du campus, le Registrariat, les Services aux étudiants et la Section des droits de scolarité de la Direction des finances. L'ombudsman a demandé à la Direction des immeubles, que le Bureau de l'ombudsman soit maintenu dans ce pavillon (la clientèle du Bureau étant constituée de 80% d'étudiants), qu'on y ajoute un local adjacent au Bureau de la secrétaire pour le technicien et que soit aménagée une salle d'attente où les personnes qui désirent rencontrer l'ombudsman puissent attendre dans le respect de la confidentialité. Un plan qui tient compte de ces demandes a été accepté et est en voie de réalisation.

³ La description du poste de technicien du Bureau de l'ombudsman est reproduite à l'annexe 2.

2 - Diffusion du nouveau Règlement relatif à la fonction et stratégie publicitaire

L'adoption par le Conseil, en août 1999, d'un nouveau Règlement relatif au mandat de l'ombudsman a été l'occasion de développer divers outils publicitaires, les premiers à être produits depuis l'implantation de la fonction en 1988.

Les bénéfices attendus de la fonction d'ombudsman sont, pour les membres de la communauté universitaire, un recours accessible, crédible et efficace ; pour l'institution et ses administrateurs, un mécanisme peu coûteux de résolution des conflits, une meilleure connaissance des opportunités d'amélioration et un levier de changement. Cela suppose que l'existence de la fonction d'ombudsman soit connue et comprise. D'où la nécessité du développement d'outils publicitaires.

Grâce à des fonds consentis par le Comité du budget, une image graphique représentant le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal a été élaborée, ainsi qu'un dépliant, un signet, une affiche, une couverture de rapport annuel et des canevas d'annonces pouvant être insérés dans diverses publications de l'Université⁴. Cette opération s'est faite en lien avec la Direction des communications de l'institution, à la suite de consultations ponctuelles de membres du Conseil et des deux associations étudiantes du campus.

Pour l'image du Bureau de l'ombudsman, on a retenu le profil d'une personne, où vole une colombe observant, avec une certaine intensité, la tour du Pavillon Principal, le tout surplombé d'un arc-en-ciel où sont inscrits les mots « INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ ». À l'arrière-plan, sont esquissés un « Sherlock Holmes » représentant le pouvoir d'enquête de l'ombudsman, et une poignée de main symbolisant la bonne entente qui résulte de son travail. L'image choisie reflète plusieurs des caractéristiques essentielles à la fonction d'ombudsman et la situe dans le contexte de l'Université de Montréal. L'accent y est mis sur le résultat positif de l'intervention de l'ombudsman et non sur la cause de celle-ci, le conflit. L'image choisie est reprise dans l'ensemble du matériel publicitaire du Bureau.

Le dépliant, pour sa part, présente de façon succincte la titulaire actuelle du poste, les caractéristiques essentielles de la fonction, le rôle de l'ombudsman et les pouvoirs dont elle est investie pour le mener à bien, et enfin les personnes qui peuvent s'adresser à elle ainsi que les divers moyens pour ce faire.

Le texte du nouveau Règlement du Conseil a été intégré dans le Recueil officiel de l'Université ; l'ancienne résolution n'y était pas. Il a été envoyé, ainsi que les nouveaux documents publicitaires le présentant, à toutes les directions de service et d'unité, aux différents syndicats et associations d'employés et à chacune des associations étudiantes du campus. Il a également fait l'objet d'une présentation dans Forum.

⁴ Dépliant, signet et canevas d'annonces sont reproduits à l'annexe 3.

Un site Web, où notamment l'ensemble de ces éléments seront repris, doit également voir le jour au cours de la prochaine année.

3 - Préparation du rapport annuel et gestion de la base de données

C'est au cours de l'année 1999-2000 qu'a été rédigé le premier rapport annuel de la deuxième titulaire du poste. La tâche s'est avérée lourde, vu l'absence des dossiers antérieurs de plaintes, ceux-ci et les fichiers informatiques s'y rapportant ayant été détruits. C'est dans ce contexte que le classement des dossiers par catégorie en fonction de l'objet de la demande a été revu et qu'une nouvelle classification a été conçue. De plus, de nouveaux champs ont été créés dans la base de données du Bureau pour les informations relatives à la citoyenneté, à la résidence au Québec, à la présence d'éléments de discrimination au dossier, etc. Le rapport annuel du Bureau de 1998-1999 annonçait que l'ombudsman allait s'intéresser de façon particulière aux problèmes causés par l'application de la réglementation relative aux frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents du Québec ainsi qu'aux difficultés rencontrées par les personnes munies de certificats de fin d'études ou de diplômes étrangers qui désirent poursuivre leurs études à l'Université de Montréal. La base de données a donc été modifiée afin de recueillir de l'information pertinente sur ces sujets.

4 - Activités et développement professionnel

- activités internes

Outre le travail quotidien de première ligne qui fait l'objet de la partie II de ce rapport, l'ombudsman participe à différentes activités sur le campus qui lui permettent de faire connaître sa fonction ou encore de faire état de ses préoccupations sur un sujet donné. Au cours de l'année 1999-2000, l'ombudsman a participé aux Journées d'accueil pour les nouveaux étudiants et aux réunions du Comité ad hoc du Conseil de l'Université qui a finalisé le nouveau règlement relatif à la fonction d'ombudsman. Dans le cadre de la semaine d'actions contre le racisme et la discrimination, elle a pris part à une table ronde organisée par le Comité d'implantation des programmes d'accès à l'égalité et le groupe Vivre ensemble, sur les conditions et les moyens d'accès à la participation égalitaire. Enfin, le Comité de prévention en matière de harcèlement sexuel a entrepris en cours d'année un travail de réflexion auquel l'ombudsman a participé, sur la possibilité d'élargir la politique en matière de harcèlement sexuel de l'Université de Montréal à toutes les formes de harcèlement et d'abus de pouvoir.

- **activités externes et développement professionnel**

Au cours de l'année 1999-2000, l'ombudsman a poursuivi le renouvellement et la mise à jour de ses compétences notamment par sa participation aux activités de plusieurs associations d'ombudsmans⁵ et à celles de l'ordre professionnel auquel elle appartient. Elle a suivi le séminaire de formation du Barreau du Québec sur la médiation en matière civile et commerciale. Elle appartient depuis cette date au Service de référence à la médiation en matière civile et commerciale de la Cour supérieure du Québec. L'ombudsman a préparé, en tant que représentante de l'Association des ombudsmans des universités et collèges (AOUCC), des ateliers pour la conférence de San Francisco de juin 2000 qui regroupait les quatre associations d'ombudsmans universitaires et « législatifs »⁶ du Canada et des États-Unis.

L'ombudsman a aussi organisé à l'Université de Montréal, la rencontre annuelle de la section de l'est de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada. Le Protecteur du citoyen y a présenté une conférence intitulée : « Les conditions gagnantes pour l'implantation d'une fonction d'ombudsman dans une institution universitaire ».

Durant l'année 1999-2000, les ombudsmans des universités du Québec⁷, dont l'ombudsman de l'Université de Montréal, ont procédé à l'incorporation de leur association. Parmi les objets de cette incorporation, citons notamment : fournir de l'information et un service de documentation aux ombudsmans des universités du Québec, offrir un lieu d'échange favorisant le ressourcement et la réflexion pour toutes les personnes occupant cette fonction dans les universités du Québec⁸.

La fonction d'ombudsman universitaire continue de se développer dans le monde. Près de nous, un représentant de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) a rencontré plusieurs membres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec sur la possibilité d'implanter une telle fonction aux HEC. Sur la scène internationale, le premier ombudsman universitaire a fait son apparition en Russie cette année⁹. En Angleterre, le Parlement étudie la possibilité de remplacer la fonction de visiteur par celle d'ombudsman. Le visiteur est la personne auprès de laquelle s'exerce le dernier recours dans les universités britanniques, souvent un haut dignitaire de l'Église ou encore un membre de la famille royale¹⁰.

⁵ Ce sont : l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), la University and College Ombuds Association (UCOA), l'Association des ombudsmans du Canada (AOC) qui regroupent les ombudsmans canadiens du secteur public.

⁶ Ombudsmans dont l'existence relève directement d'un texte de loi et qui se rapportent à une assemblée élue par les citoyens.

⁷ Cette association regroupe les ombudsmans des universités Concordia, McGill, Laval, de l'UQAM et des universités de Montréal et de Sherbrooke. En décembre 2000, l'ombudsman de Bishop s'est également joint au groupe.

⁸ La liste complète des objets de l'incorporation se trouve à l'annexe 4.

⁹ International Update (Second OLF Conference), Dean Gottehrer (10 juin 2000), p 6.

¹⁰ The Times, 14 juin 2000, "Queen loses her role as university arbiter", David Charter.

PARTIE II - STATISTIQUES ET ANALYSE

La partie II a pour objet de rendre compte du principal volet du mandat de l'ombudsman, c'est-à-dire le traitement des demandes. Une fois la méthodologie établie, le rapport décrit et analyse le nombre, la provenance, l'objet des demandes, ainsi que la manière dont elles ont été traitées. Enfin, les statistiques de 1999-2000 sont comparées à celles de l'année 1998-1999.

1 - Méthodologie

De façon générale, un dossier est ouvert pour toute demande d'information, de conseil ou d'intervention. S'y trouvent le formulaire « demande d'assistance »¹¹ dûment rempli, copie du dossier informatique de l'étudiant, le cas échéant, les notes personnelles de l'ombudsman en ce qui a trait à son intervention, la correspondance échangée avec les parties concernées, le rapport écrit et la recommandation en découlant, s'il en est.

Les informations sont saisies au fur et à mesure dans une base de données informatisée. Une première classification de l'objet de la demande est faite lors de l'ouverture du dossier. Ce choix est parfois difficile puisqu'une situation peut être appréhendée sous différents angles. Lors de la fermeture du dossier, le type d'intervention effectué y est noté. Puis, en fin d'année, un retour sur l'ensemble des dossiers confirme que les situations semblables ont été classées de la même façon, que les catégories et sous-catégories utilisées permettent ainsi de rendre compte des différents types de problèmes rencontrés.

Il arrive, à l'occasion, que plus d'un dossier soit ouvert pour une même personne lorsqu'elle demande l'intervention de l'ombudsman en regard de diverses situations soulevant des problématiques différentes, ou que plusieurs personnes consultent indépendamment l'ombudsman au sujet d'une même situation.

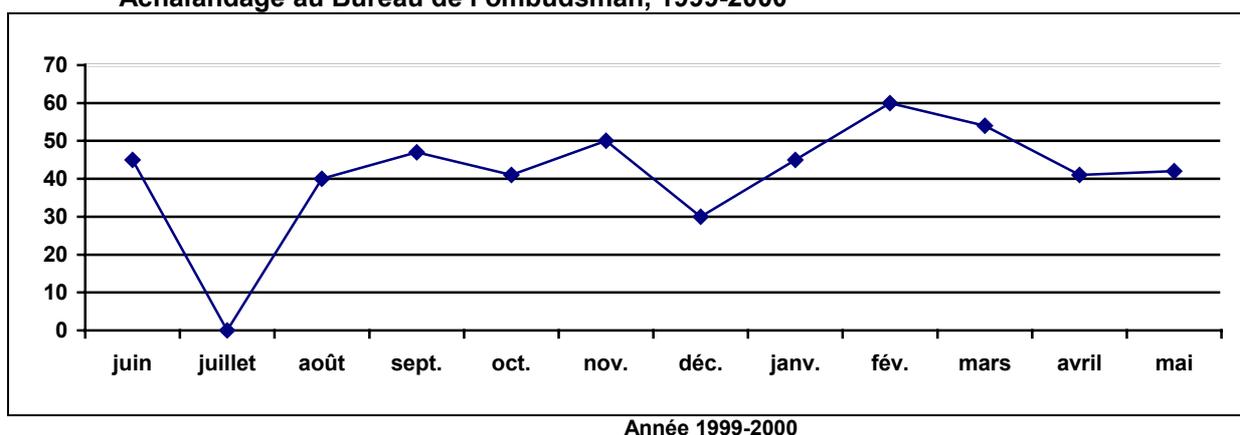
Les catégories utilisées pour classer les dossiers en fonction de l'objet de la demande ont été établies l'an dernier en fonction de plusieurs critères, notamment les différentes étapes du cheminement étudiant et le regroupement des questions académiques, le nombre de demandes reçues sur une question, l'importance institutionnelle de la question indépendamment du nombre de demandes. Un effort avait été fait pour distinguer le type de client de l'objet de sa demande.

¹¹ Le formulaire « demande d'assistance » a été revu pour tenir compte de la nouvelle formulation du mandat (annexe 5).

2 - Nombre de demandes

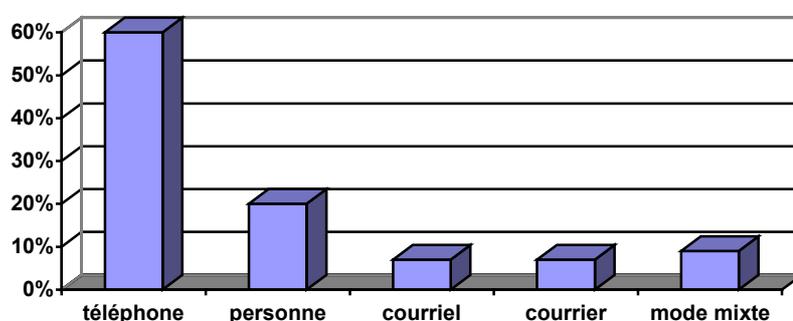
Au cours de l'année 1999-2000, 487 personnes ont fait appel à l'ombudsman, dont 5 représentant une association ou un groupe. Le graphique 1 donne la répartition des demandes selon les mois de l'année. On y observe que le Bureau de l'ombudsman reçoit en moyenne un peu plus de 40 demandes par mois ; ce nombre diminuant au moment des vacances, particulièrement en juillet, et lors des périodes d'examen, et un sommet est atteint en février (près de 60 demandes).

Graphique 1
Achalandage au Bureau de l'ombudsman, 1999-2000



Le graphique 2 illustre le mode de communication des usagers avec le Bureau de l'ombudsman. On remarque que 20% des usagers se sont présentés en personne au Bureau de l'ombudsman en 1999-2000, alors que leur nombre était de 27% en 1998-1999. Les échanges ont eu lieu par téléphone dans 60% des cas ces deux années. Cette année, 20% de la communication s'est faite, en tout ou en partie, par écrit, soit par courriel ou par courrier électronique, alors que l'année dernière, ce pourcentage était de 13%.

Graphique 2
Mode de communication, 1999-2000



Notons enfin que près de 15% des dossiers ont été clos en 1999-2000 par un écrit, par rapport à 10% l'an dernier.

3 - Provenance des demandes

Un aperçu général des différents types de clientèles qui ont demandé l'aide de l'ombudsman ayant été brossé, il sera question ici des demandes provenant des étudiants et de celles provenant des personnels de l'Université.

3.1 Aperçu général

En vertu de son mandat, l'ombudsman peut recevoir des demandes de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, des personnes qui ont présenté une demande d'admission à un programme d'une faculté ou école de l'Université et des usagers de ses services.

Le tableau 1 donne le détail de la provenance des demandes. On y remarque en particulier que des 487 demandes reçues, 344 provenaient d'étudiants inscrits, 40 d'anciens étudiants, 63 des personnels enseignant, administratif ou de soutien, 20 de candidats à l'admission.

Tableau 1
Provenance des demandes selon la clientèle, 1999-2000

	N	%
Étudiants	344	70,6
Ex-étudiants	40	8,2
Sous-total étudiants	384	78,9
Candidats à l'admission	20	4,1
Associations étudiantes	4	0,8
Personnel (enseignant, administratif ou de soutien)	63	12,9
Usagers de service(s)	2	0,4
Autres	14	2,9
Total	487	100,0

La clientèle du Bureau se compose de 296 femmes, 186 hommes et 5 groupes, comme on peut le voir dans le tableau 2. On peut observer que la clientèle se compose donc à près de 80% d'étudiants et à plus de 60% de femmes.

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 1999-2000

	N	%
Femmes	296	60,8
Hommes	186	38,2
Groupes	5	1,0
Total	487	100,0

3.2 Clientèle étudiante

Parmi les 384 étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman : 260 étaient au premier cycle et 124 aux cycles supérieurs, 344 étaient inscrits au moment où ils ont fait leur demande et 40 sont d'anciens étudiants (16 au premier cycle et 24 aux cycles supérieurs).

Pour établir des comparaisons entre la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman et celle de l'Université, c'est le nombre des inscrits, soit 344, qui a été utilisé. Par ailleurs, dans les statistiques relatives à l'objet et au traitement des demandes, il n'y avait aucune raison de distinguer les anciens étudiants des inscrits ; ils y ont donc été traités sans distinction.

À l'automne 1999, l'Université de Montréal comptait 34 348 étudiants inscrits, dont 78% au premier cycle et 22% aux cycles supérieurs. La proportion des demandes au Bureau de l'ombudsman provenant des étudiants inscrits représente 1,0% de l'ensemble de la clientèle de l'Université.

Des 344 demandes déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de la même année, par des étudiants inscrits, 71% provenaient d'étudiants de premier cycle, 29% d'étudiants des cycles supérieurs. La proportion des demandes provenant des étudiants de premier cycle par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits au premier cycle est de 0,9% alors que la proportion des demandes provenant des étudiants des cycles supérieurs par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits aux cycles supérieurs est de 1,3%. Le tableau 3 fait état de ces comparaisons.

Tableau 3
Comparaison de la clientèle étudiante du Bureau vs étudiants inscrits de l'UdeM, 1999-2000

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Premier cycle	244	70,9	26 777	78,0	0,9
Grades supérieurs	100	29,1	7 571	22,0	1,3
Total	344	100,0	34 348	100,0	1,0

Il est également intéressant de noter qu'au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans chacune¹² des facultés de l'Université et ce, généralement, en proportion de la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. Le tableau 4 compare par faculté la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman à la clientèle étudiante de l'Université.

¹² L'Université de Montréal comprend, outre ses 13 facultés, l'École d'optométrie et le Département de kinésiologie.

Par ailleurs, il faut se rappeler à la lecture de ce tableau que ces chiffres ne donnent pas l'objet de la demande, ni l'unité visée par celle-ci. Ils n'indiquent pas non plus s'il s'agissait d'une plainte ou d'une consultation. Ils démontrent cependant que le Bureau de l'ombudsman dessert la clientèle de toutes les facultés et que l'ombudsman a donc une vue d'ensemble de la réalité universitaire.

TABLEAU 4
Comparaison de la clientèle étudiante par faculté, 1999-2000

Facultés ¹²	Clientèle étudiante	
	Bureau de l'ombudsman	Bureau du registraire
	%	%
Aménagement	2,3	3,0
Arts et sciences	46,8	40,0
Droit	3,8	3,6
Éducation permanente	12,2	19,0
Études supérieures	0,9	1,1
Kinésiologie	1,5	1,3
Médecine	7,3	9,8
Médecine dentaire	2,3	1,1
Médecine vétérinaire	1,2	1,2
Musique	2,0	1,8
Optométrie	0,9	1,6
Pharmacie	2,0	2,2
Sciences de l'éducation	9,0	8,4
Sciences infirmières	5,8	3,9
Théologie	1,2	1,9
Inconnu	0,9	-
TOTAL (%)	100,0	100,0
TOTAL (N)	344	33 348

Source: Données du Bureau de l'ombudsman et Statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal, automne 1999.

Un autre aspect de la comparaison de la clientèle étudiante du Bureau avec celle de l'Université de Montréal porte sur le sexe de la clientèle. Les étudiants de chaque sexe font appel au Bureau de l'ombudsman dans une proportion semblable à leur représentation dans l'institution, tel qu'on peut le constater au tableau 5.

Tableau 5
Comparaison de la clientèle étudiante selon le sexe, 1999-2000

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Femmes	224	65,1	22 835	66,5	1,0
Hommes	120	34,9	11 513	33,5	1,0
Total	344	100,0	34 348	100,0	1,0

En ce qui a trait aux étudiants étrangers, on remarque que parmi les 344 étudiants inscrits qui se sont adressés au Bureau de l'ombudsman, 56 sont des étudiants étrangers (33 au premier cycle et 23 aux cycles supérieurs). L'Université de Montréal pour sa part comptait, à l'automne 1999, parmi ses 34 348 étudiants, 3 916 étudiants étrangers dont 1 817 résidents permanents et 2 099 étudiants avec permis de séjour. La proportion des demandes au Bureau de l'ombudsman provenant des étudiants étrangers par rapport à l'ensemble des étudiants étrangers inscrits à l'Université de Montréal est de 1,4%. Le tableau 6 fait état de ses comparaisons.

Tableau 6
Comparaison de la clientèle étudiante étrangère selon le statut, 1999-2000

	Bureau de l'ombudsman		Université de Montréal		% Bureau sur UdeM
	N	%	N	%	
Résidents permanents	28	50,0	1 817	46,4	1,5
Permis de séjour	28	50,0	2 099	53,6	1,3
Total	56	100,0	3 916	100,0	1,4

Les étudiants étrangers représentent 11% (3 916 sur 34 348) de la clientèle de l'Université. Or, les demandes au Bureau de l'ombudsman provenant de cette clientèle constituent 16% (56 sur 344) de l'ensemble.

De plus, on note en croisant ces chiffres avec ceux relatifs à la proportion d'étudiants des cycles supérieurs de l'Université qui font appel à l'ombudsman, que parmi les étudiants des cycles supérieurs qui viennent au Bureau, près du quart sont des étudiants étrangers (23 sur 100).

Toute proportion gardée, les étudiants des cycles supérieurs et les étudiants étrangers font davantage appel à l'ombudsman que leurs collègues. Il n'y a aucune donnée colligée pour expliquer cet état de faits, on ne peut qu'émettre des hypothèses : ils rencontrent davantage de difficultés, les enjeux sont plus importants.

L'ombudsman tient à souligner qu'elle reçoit également un nombre significatif de demandes d'étudiants qui sont des citoyens canadiens d'origine étrangère. Il est malheureusement impossible d'en préciser le nombre, encore moins d'établir une comparaison avec la clientèle de l'Université de Montréal. En effet, l'Université n'a pas de données sur le nombre de Canadiens d'origine étrangère de première ou deuxième génération, de Canadiens autochtones et de Canadiens appartenant à une minorité visible, inscrits à l'Université de Montréal.

Au-delà de l'intérêt relatif de la comparaison de ces chiffres avec les demandes faites au Bureau de l'ombudsman, l'Université aurait sans doute plusieurs raisons d'établir un tel portrait de sa clientèle étudiante: pour se connaître et se mieux développer, pour savoir si sa clientèle est à l'image de la société dans laquelle elle s'insère, etc.

Il est vrai que les chartes relatives aux droits et libertés de la personne ne permettent pas de demander des informations sans lien avec le service offert. Il est par ailleurs possible de recueillir des informations sur une base volontaire.

3.3 Demandes des membres des personnels

Parmi les 63 membres des personnels qui se sont adressés à l'ombudsman, soit 13% de l'ensemble des demandes reçues, les deux tiers (42) l'ont fait pour eux-mêmes ; les autres, des cadres académiques pour la plupart, consultent au sujet de difficultés connues par des étudiants de leurs unités.

Parmi les 42 membres des personnels qui ont fait appel à l'ombudsman au sujet de leurs propres problèmes : 12 sont professeurs, 1 est chargé de cours, 29 font partie du personnel non enseignant.

En 1999-2000, l'Université comptait 1 603 professeurs, 272 chargés de cours¹³, 2 138 employés réguliers, 267 surnuméraires, 547 employés rémunérés sur fonds spéciaux¹⁴. Notons que tous ces effectifs sont calculés par le Bureau de recherche institutionnelle sur une base d'équivalence temps complet en fonction du temps de présence effective du personnel au sein de l'unité. Donc, le nombre de personnes physiques qui travaillaient à l'Université durant la période 1999-2000, susceptibles de faire appel à l'ombudsman, était beaucoup plus élevé que ne le laissent supposer les chiffres en équivalence temps complet, notamment en ce qui concerne les chargés de cours, dont le nombre est de l'ordre de 1 400 personnes.

La proportion de membres des groupes de personnel qui font appel à l'ombudsman par rapport au nombre de personnes que ces groupes représentent est faible. En effet, l'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte si le demandeur dispose d'une procédure d'appel, de grief ou de révision en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de travail ou si la plainte porte sur l'application de tels protocoles ou conventions¹⁵. De telles dispositions sont traditionnellement inscrites dans les mandats d'ombudsmans et illustrent le principe suivant lequel une personne, avant de faire appel à l'ombudsman, doit d'abord se prévaloir des autres recours internes dont elle dispose.

¹³ Document « Dossier d'inventaire et d'analyse 1999-2000 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. iii.

¹⁴ Document « Personnel, évolution des effectifs 1995-1996 à 1999-2000 », produit par le Bureau de recherche institutionnelle de l'Université de Montréal, p. 3.

¹⁵ CU-436-7, article 5 alinéas b et c.

4 - Objet des demandes

4.1 Aperçu général

Les objets des demandes sont répartis en dix catégories principales. Les données du tableau 7 présentent en ordre décroissant d'importance les demandes selon leur objet ainsi que le détail des deux premières catégories, les questions académiques et financières, qui comptent pour plus de 70% des demandes.

Tableau 7
Objet des demandes, 1999-2000

	N	%
Questions académiques (sauf les questions \$)	228	46,8
Questions financières	121	24,8
Droits et libertés de la personne	29	6,0
Relations de travail	23	4,7
Problèmes divers	19	3,9
Application des règlements disciplinaires (plagiat et comportement)	17	3,5
Relations interpersonnelles	16	3,3
Relations avec les services	14	2,9
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	11	2,3
Accueil	9	1,8
Total	487	100,0
Questions académiques (sauf les questions \$)		
Évaluation	72	31,6
Admission	52	22,8
Encadrement	39	17,1
Équivalence et transfert de cours	25	11,0
Probation, exclusion	19	8,3
Modification de programme	7	3,1
Stage	5	2,2
Choix de cours	5	2,2
Suspension, durée, diplomation	4	1,8
Total	228	100,0
Questions financières		
Frais de scolarité pour les Canadiens non-résidents du Québec	22	18,2
Prêts et bourses (aide financière aux études)	22	18,2
Assurance médicale et dentaire FAECUM	19	15,7
Hausse des frais de rédaction et autres frais	18	14,9
Abandon sans frais et annulation	16	13,2
Frais de scolarité	7	5,8
Frais d'intérêts et pénalité	5	4,1
Autres bourses	4	3,3
Frais antérieurs et faillites	3	2,5
Divers	3	2,5
Frais d'association	2	1,7
Total	121	100,0

Parmi les **questions académiques**, les demandes relatives à l'admission portent sur des refus basés sur le contingentement et l'insuffisance du dossier académique, et sur des problèmes survenus à la suite de modifications de programme en cours de processus. En matière d'encadrement, les

demandes portent en particulier sur la qualité de l'enseignement, les conflits entre étudiant et professeur (souvent le directeur de mémoire ou de thèse) et sur la qualité de l'encadrement aux cycles supérieurs. En matière d'évaluation, les demandes portent sur les questions relatives aux délais de correction, aux demandes de révision et d'examen différé, aux barèmes de correction, aux modifications à l'évaluation prévue au plan de cours et aux jurys de doctorat.

Parmi les **questions financières**, en ce qui a trait à la hausse des frais, les dossiers ont porté sur la mise en place du nouveau statut d'évaluation-correction, la hausse des frais de gestion, la mise en vigueur de frais de diplomation, la disparition de la réduction de frais de scolarité pour le troisième enfant d'une même famille inscrit à l'Université.

En matière de **droits et libertés de la personne**, les questions portent sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les questions de langue, l'étendue de l'obligation d'accommodement lorsqu'une règle en apparence neutre compromet l'exercice des droits d'une personne, notamment en raison de sa religion, de son handicap, de sa grossesse.

En matière de **probité et de propriété intellectuelles**, ce sont des questions de droits d'auteur qui sont soulevées presque exclusivement entre un étudiant des cycles supérieurs et son directeur de mémoire ou de thèse.

En matière d'**application des règlements disciplinaires**, un peu plus de la moitié des dossiers portent sur le Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants, le reste des dossiers portent sur le Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants et sont relatifs à des questions de comportement harcelant ou perturbateur.

En matière de **relations de travail et d'avantages sociaux**, les questions sont très diversifiées : salaire pour les surveillants d'examen, abolition de poste, attribution de cours pour un chargé de cours, procédure de sélection lors de l'embauche d'un nouveau professeur, congédiement, conditions de travail en général, congé de maternité et congé de Noël, etc. En matière de **relations interpersonnelles**, on retrouve les dossiers sur les conflits entre des membres de la communauté universitaire : patron et employé, employé et étudiant, etc. En matière de **relations avec les services**, on retrouve des questions relatives aux résidences, aux locaux, au stationnement, à la cafétéria, aux bibliothèques et aux différentes cliniques universitaires. Les dossiers en matière d'**accueil** portent sur la gestion des boîtes vocales, sur la qualité de l'information et de l'accueil.

Bref, il y a peu de domaines de la vie universitaire et de celles de ses différents acteurs qui ne font pas, à l'occasion, l'objet d'une demande au Bureau de l'ombudsman.

4.2 Objet des demandes selon la clientèle

Les objets des demandes varient selon les types de clientèle, comme on peut le voir au tableau 8. On y voit que les questions académiques et financières sont au cœur des préoccupations étudiantes, alors que pour les employés qui demandent l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes, ce sont les relations de travail et les relations interpersonnelles qui reviennent le plus souvent. Les questions financières sont importantes pour tous les étudiants. Par ailleurs, les étudiants du premier cycle viennent surtout pour des questions d'évaluation, d'admission et de demandes d'équivalence, alors que les étudiants des cycles supérieurs se préoccupent des questions d'encadrement et des questions d'évaluation. Le tableau 9 compare les demandes des étudiants étrangers à celles des autres étudiants ; la distribution est assez semblable dans les deux groupes.

Tableau 8
Objet des demandes selon la clientèle, 1999-2000

	1er cycle	Grades supér.	Empl. pour eux-mêmes	Autres	Total N	Total %
Questions acad. (sauf les questions \$)	127	70	5	26	228	46,8
Admissions	26	8	1	17	52	10,7
Encadrement	10	27	1	1	39	8,0
Évaluation	39	25	3	5	72	14,8
Équivalence et transfert de cours	20	5	-	-	25	5,1
Autres	32	5	-	3	40	8,2
Questions financières	87	32	-	2	121	24,8
Droits et libertés de la personne	12	5	3	9	29	6,0
Relations de travail	-	3	18	2	23	4,7
Problèmes divers	4	1	3	11	19	3,9
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	13	-	-	4	17	3,5
Relations interpersonnelles	2	2	11	1	16	3,3
Relations avec les services	6	3	1	4	14	2,9
Probité intellectuelle et propriété intellect.	2	7	1	1	11	2,3
Accueil	7	1	-	1	9	1,8
Total	260	124	42	61	487	100,0

Tableau 9
Objet des demandes selon la citoyenneté de la clientèle étudiante, 1999-2000

	Étudiants canadiens		Étudiants étrangers	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	169	51,5	28	50,0
Questions financières	104	31,7	15	26,8
Droits et libertés de la personne	15	4,6	2	3,6
Relations de travail	1	0,3	2	3,6
Problèmes divers	4	1,2	1	1,8
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	8	2,4	5	8,9
Relations interpersonnelles	4	1,2	-	-
Relations avec les services	8	2,4	1	1,8
Probité intellectuelle et propriété intellect.	7	2,1	2	3,6
Accueil	8	2,4	-	-
Total	328	100,0	56	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 se retrouvent donc 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 10.

Tableau 10
Traitement des demandes, 1999-2000

	N	%
Consultations	304	62,4
Plaintes recevables		
fondées	110	22,6
non fondées	58	11,9
sous-total	168	34,5
Plaintes non recevables	15	3,1
Total	487	100,0

5.1 Consultations

Nous allons examiner ce qu'est une consultation, la provenance de ce type de demandes et les différents objets sur lesquels elles portent.

- *définition et nombre*

Parfois, la personne qui s'adresse à l'ombudsman ne désire qu'une information : connaître la réglementation applicable, les différents recours dont elle dispose, le nom de la personne à qui elle doit s'adresser. Dans d'autres cas, la personne souhaite non seulement une information mais également une opinion concernant la légitimité de sa demande ou l'exactitude des informations fournies, ou encore un conseil quant à la démarche la plus appropriée, eu égard aux circonstances.

De plus, le Bureau de l'ombudsman reçoit, chaque année, de membres de la communauté universitaire, copie de lettres dénonçant des situations. En général, 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 l'ombudsman.

Il arrive également que l'ombudsman accepte de faire des démarches informelles avec l'accord des parties, dans un dossier où elle n'a pas juridiction, dans le but de favoriser un rapprochement. Dans de telles circonstances, l'ombudsman joue davantage un rôle de médiateur.

À l'heure actuelle, tous ces types de dossiers sont classés comme des consultations. L'ombudsman joue souvent un rôle informel, et la variété de ses interventions est parfois à l'étroit à l'intérieur des

catégories traditionnellement retenues pour les décrire et les classer. Cette année, les consultations comptent pour 62 % de l'ensemble des demandes adressées au Bureau de l'ombudsman. L'une des caractéristiques de la fonction explique l'importance de ce type de demandes.

En effet, le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours pour l'ensemble des membres de la communauté universitaire. Son rôle n'est pas de se substituer à l'administration en cas de conflits mais plutôt de favoriser lors de leur occurrence, 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 leurs unités.

- provenance

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel au Bureau de l'ombudsman. Elles sont cependant privilégiées par certains groupes, comme on peut le constater au tableau 11.

Tableau 11
Provenance des consultations selon la clientèle, 1999-2000

	1er cycle	Grades supér.	Empl. pour étudiants	Empl. pour eux-mêmes	Sous-total empl.	Assoc. étud.	Autres	Total
Consultations (N)	146	79	20	34	54	4	21	304
Total des demandes (N)	260	124	21	42	63	4	36	487
Pourcentage (%) des consultations sur le total	56,2	63,7	95,2	81,0	85,7	100,0	58,3	62,4

On observe que 86% des demandes provenant des employés de l'Université de Montréal sont des consultations. Le tiers d'entre elles sont des demandes de conseil en ce qui a trait aux étudiants. Les deux autres tiers sont relatifs aux demandes des employés pour eux-mêmes ; ceux-ci désirent la plupart du temps, lorsqu'ils font appel à l'ombudsman, un conseil plutôt qu'une intervention, parce que leurs recours sont généralement ailleurs.

Les consultations provenant des étudiants de premier cycle comptent pour 56% de l'ensemble de leurs demandes, alors que les consultations d'étudiants des cycles supérieurs atteignent 64% de l'ensemble de leurs demandes. Quant aux associations étudiantes, elles font appel à l'ombudsman uniquement pour des consultations.

- objet

On consulte l'ombudsman pour tous les objets de demandes, comme on peut le voir au tableau 12 ; il y a cependant plus de consultations pour certains objets. Ainsi, la totalité des demandes sur l'application des règlements disciplinaires sont des consultations. Il s'agit là d'un domaine où les conséquences sont graves et les recours organisés ; les personnes qui font appel à l'ombudsman en cette matière apprécient de discuter de leurs cas hors de la structure et sont soucieuses de connaître les droits et les recours dont elles disposent et les règles de confidentialité quant au processus et à son résultat.

Les consultations ayant pour objet les relations de travail, les relations interpersonnelles, les relations avec les services, les droits et libertés de la personne et la probité et la propriété intellectuelles représentent environ 80% du total des demandes de chacune de ces catégories. Dans plusieurs de ces matières, il existe des recours ; l'ombudsman joue davantage là un rôle de conseil ou d'éducation, voire même de prévention. En ce qui a trait à la probité et à la propriété intellectuelles, après une première exploration et des démarches préliminaires, la clientèle semble hésiter à se prévaloir des recours, car les inconvénients sont nombreux et les gains incertains.

En matière académique, les consultations représentent 64% du total des demandes : toutefois, elles ne constituent que 36% des demandes pour les équivalences et transferts de cours et atteignent 80% pour l'encadrement. Il ne faut pas conclure de ce fort pourcentage de consultations, plutôt que plaintes formelles, que la clientèle ne vit que des difficultés peu importantes en matière d'encadrement ; il reflète plutôt un constat de la part des étudiants des cycles supérieurs qu'une démarche formelle serait vraisemblablement de nature à compromettre la poursuite de leurs études.

Par ailleurs, les consultations ne représentent que 38% des demandes en matière financière. La clientèle porte davantage plainte, car il n'y a pas, en cette matière, de recours organisé.

Tableau 12
Objet des consultations, 1999-2000

	Consultations		Autres demandes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Questions académiques (sauf quest. \$)	145	63,6	83	36,4	228	100,0
Évaluation	50	69,4	22	30,6	72	100,0
Encadrement	31	79,5	8	20,5	39	100,0
Équivalence et transfert de cours	9	36,0	16	64,0	25	100,0
Autres	55	59,8	37	40,2	92	100,0
Questions financières	46	38,0	75	62,0	121	100,0
Droits et libertés de la personne	25	86,2	4	13,8	29	100,0
Relations de travail	18	78,3	5	21,7	23	100,0
Problèmes divers	13	68,4	6	31,6	19	100,0
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comport.)	17	100,0	-	-	17	100,0
Relations interpersonnelles	14	87,5	2	12,5	16	100,0
Relations avec les services	12	85,7	2	14,3	14	100,0
Probité intellectuelle et propriété intellect.	9	81,8	2	18,2	11	100,0
Accueil	5	55,6	4	44,4	9	100,0
Total	304	62,4	183	37,6	487	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 et les différents objets sur lesquels elle porte.

- *définition et nombre*

Une plainte recevable relève de la juridiction de l'ombudsman selon le Règlement du Conseil relatif à son mandat. En 1999-2000, 168 des 487 demandes adressées à l'ombudsman sont des plaintes recevables, soit 35% 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, 153 des 168 plaintes recevables proviennent de ceux-ci, soit 91% d'entre elles.

- *objet*

Les plaintes recevables portent sur tous les objets de demandes, sauf sur l'application des règlements disciplinaires. Cependant, comme elles proviennent surtout des étudiants, elles sont beaucoup plus nombreuses en matières académique et financière, ces deux catégories d'objet étant au cœur de leurs préoccupations.

5.2.1 Plaintes recevables fondées

- *définition et nombre*

Il s'agit de cas où l'ombudsman estime qu'il y a injustice à l'égard du demandeur, soit que la règle n'ait pas été appliquée en accord avec l'esprit et la lettre du texte, soit qu'il y ait un vide juridique, ou encore qu'il s'agisse d'un cas où le contexte du dossier justifie, selon l'ombudsman, que l'on mette de côté la réglementation existante pour des raisons humanitaires. Une plainte fondée fait toujours l'objet d'un dialogue avec l'administration en cause. Soulignons que les dossiers réglés en cours d'enquête sont classés parmi ce type de plaintes. Cette année, 23% (110 sur 487) des demandes sont des plaintes fondées ; elles représentent près de 66% des plaintes recevables (tableau 13).

Tableau 13
Plaintes recevables, 1999-2000

	N	%
Plaintes recevables fondées	110	65,5
Plaintes recevables non fondées	58	34,5
Total	168	100,0

- provenance

Les plaintes recevables des étudiants de premier cycle sont fondées à 61% (67 sur 109) ; pour ceux des cycles supérieurs, ce pourcentage est de 70% (31 sur 44), tel qu'on le voit au tableau 14.

Tableau 14
Provenance des plaintes recevables, 1999-2000

	1er cycle	Grades supér.	Autres	Total N	Total %
Plaintes recevables fondées	67	31	12	110	65,5
Plaintes recevables non fondées	42	13	3	58	34,5
Total	109	44	15	168	100,0

- objet

Les objets des plaintes recevables fondées sont détaillées au tableau 15. Ces plaintes illustrent des moments où l'institution a été prise en défaut. Il est donc utile de regarder attentivement les circonstances qui ont engendré ces situations pour nous aider à les éviter à l'avenir

En matière d'évaluation, ce sont notamment des délais de correction indus, des modifications aux modalités d'évaluation prévues au plan de cours, des refus de procéder à des demandes de révision exceptionnelle qui sont à l'origine des plaintes recevables fondées. En matière d'admission, elles résultent principalement, au premier cycle, de modifications de programme au cours du processus d'admission et, aux cycles supérieurs, d'un manque de rigueur dans l'application des règles.

Tableau 15
Objet des plaintes recevables fondées, 1999-2000

	N	%
Questions acad. (sauf les quest. \$)	53	48,2
Admissions	19	17,3
Encadrement	5	4,5
Évaluation	21	19,1
Équivalence et transfert	3	2,7
Autres	5	4,5
Questions financières	46	41,8
Droits et libertés de la personne	3	2,7
Probité intellectuelle et propriété intellect.	2	1,8
Relations de travail	1	0,9
Relations interpersonnelles	1	0,9
Relations avec les services	-	-
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	-	-
Problèmes divers	-	-
Accueil	4	3,6
Total	110	100,0

En matière de hausse des frais de scolarité, c'est l'adoption tardive du règlement par rapport à sa date d'entrée en vigueur qui a été la source de la plupart des demandes. En matière de prêts et bourses,

ce sont souvent des délais ou des erreurs au niveau de la gestion académique qui sont à l'origine des plaintes recevables fondées. En matière de frais de scolarité pour les Canadiens non-résidents du Québec, les plaintes recevables fondées sont surtout dues aux difficultés générées par l'application des directives du ministère de l'Éducation du Québec.

Si l'on isole certains problèmes récurrents, notamment l'encadrement aux études supérieures et les questions de propriété intellectuelle, le système fonctionne relativement bien lorsqu'il est rodé, sauf pour ce qui est du temps d'exécution : les délais sont à l'origine d'un bon nombre de difficultés. Des problèmes surviennent surtout à la suite de changement, en période d'ajustement ou encore d'implantation de nouvelles mesures.

5 . 2 . 2 Plaintes recevables non fondées

- définition et nombre

Il s'agit de cas à l'intérieur de la juridiction de l'ombudsman où elle estime qu'il n'y a pas injustice à l'égard du demandeur à la suite de son énoncé des faits ou après avoir également entendu l'administration en cause et vérifié le contenu de la réglementation pertinente. Cette année, 58 des 168 plaintes reçues ont été jugées non fondées, soit 35% des plaintes recevables et 12% de l'ensemble des demandes.

- objet

Le nombre de plaintes recevables non fondées par rapport aux plaintes recevables fondées est important relativement à deux objets : en matière de demandes d'équivalence et de transfert de cours où il s'agit de l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire de nature académique que l'ombudsman peut difficilement réviser, d'une part ; en matière d'assurance médicale et dentaire de la FAECUM relativement aux plaintes qui remettent en cause l'existence du régime, d'autre part.

5 . 3 Plaintes non recevables

Les plaintes non recevables ne comptent que pour 3% de l'ensemble des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Elles proviennent surtout d'employés et de gens de l'extérieur qui s'informent sur des sujets hors de la juridiction de l'ombudsman. À titre d'exemple, l'ombudsman n'a pas juridiction sur les écoles affiliées¹⁶ de l'Université de Montréal.

¹⁶ École des Hautes Études Commerciales et École Polytechnique.

Le très petit nombre de plaintes non recevables est sans doute un indice de la réticence de l'ombudsman à décliner juridiction, devant une personne face à un problème et ne disposant d'aucune alternative.

6 - Suites données aux plaintes recevables fondées

Des 110 plaintes recevables fondées traitées cette année, 108 ont reçu des suites appropriées, suites individuelles dans tous les cas. Dans quelques-uns de ces cas, il y a aussi eu des suites collectives, c'est-à-dire s'appliquant à d'autres personnes que le demandeur qui, placées dans la même situation, n'avaient pas porté plainte mais avaient subi un préjudice semblable.

Ces suites peuvent prendre plusieurs formes : fin d'un délai qui s'était allongé indûment, autorisation de changer de programme, offre d'admission, acceptation du dépôt d'une demande d'admission, remboursement de frais de scolarité, modification d'un message téléphonique qui portait à confusion, accueil d'une demande de révision exceptionnelle, lettre d'excuse, lettre explicative, etc.

7 - Comparaison avec l'année 1998-1999

7.1 Nombre et provenance des demandes

On remarque, pour l'année 1999-2000, une hausse de 10 % des demandes, soit un passage de 442 demandes l'an passé à 487 demandes cette année. Cette augmentation provient de deux sources : les demandes des anciens étudiants en hausse de 3% à 8% et celles provenant des employés qui font des demandes pour eux-mêmes, de 5% à 9%.

On peut émettre l'hypothèse, pour expliquer cette augmentation, qu'il s'agit d'un effet de l'implantation d'une stratégie publicitaire par le Bureau de l'ombudsman auprès de la communauté universitaire, dont les employés pour lesquels le Bureau était sans doute moins connu et davantage perçu comme destiné exclusivement aux étudiants. La publicité peut également avoir rejoint un certain nombre d'anciens étudiants qui fréquentent encore le campus et qui ignoraient auparavant l'existence de ce dernier recours. La publicité aurait par ailleurs été sans effet auprès des étudiants inscrits dont les demandes étaient au nombre de 348, l'an dernier, et sont au nombre de 344, cette année. Notons que ce n'est qu'à la rentrée de l'automne 2000 que des mesures publicitaires ayant pour cible les étudiants inscrits ont été mises en œuvre. Depuis ce temps, des annonces de la nouvelle image du Bureau ont été insérées dans les agendas des deux associations étudiantes du campus. Bref, il faudra attendre le prochain rapport annuel pour évaluer l'impact de ces mesures publicitaires créées au cours de l'année 1999-2000 mais incluses dans la documentation distribuée au cours de l'année 2000-2001.

L'an dernier, les demandes en provenance de l'ensemble des étudiants étaient de 82% ; cette année, elles sont de 79%. Celles en provenance des personnels représentaient 10%, elles ont atteint 13% cette année. Par ailleurs, la clientèle du Bureau est encore majoritairement féminine (62% l'an dernier, 61% cette année), à l'image de la clientèle étudiante de l'Université (66% de femmes en 1998-1999, 67% cette année).

Tout comme en 1998-1999, les étudiants inscrits qui fréquentent le Bureau de l'ombudsman, cette année, représentent 1% de la clientèle étudiante de l'Université de Montréal : un peu moins au premier cycle (0,9% pour les deux années) et un peu plus aux cycles supérieurs (1,3% cette année par rapport à 1,4% en 1998-1999). Ils proviennent encore de chacune des unités de l'institution en proportion de sa représentativité par rapport à la clientèle totale de l'Université.

7.2 Objet des demandes

L'an dernier, les questions académiques et financières constituaient 77% des demandes ; cette année, elles comptent pour 72% d'entre elles, la baisse de 5% étant relative aux questions financières. Pour tous les autres objets répertoriés, la variation des pourcentages par rapport à l'année précédente est de l'ordre de 1%, sauf en matière de droits et libertés de la personne où l'on note une augmentation de 3,5%. La comparaison de l'objet des demandes de cette année par rapport à celles de l'an dernier apparaît au tableau 16.

Tableau 16
Comparaison de l'objet des demandes entre 1998-1999 et 1999-2000

	1998-1999		1999-2000	
	N	%	N	%
Questions acad. (sauf les quest.\$)	208	47,1	228	46,8
Admission	34	7,7	52	10,7
Encadrement	23	5,2	39	8,0
Évaluation	88	19,9	72	14,8
Équivalence et transfert	9	2,0	25	5,1
Autres	54	12,2	40	8,2
Questions financières	130	29,4	121	24,8
Ass. méd. et dent. FAECUM	55	12,4	19	3,9
Aband. sans frais et annulation	17	3,8	16	3,3
Prêts et bourses	11	2,5	22	4,5
Frais de scol. Can. résid. hors Québec	6	1,4	22	4,5
Hausse de frais de rédaction	-	-	18	3,7
Autres	41	9,3	24	4,9
Droits et libertés de la personne	11	2,5	29	6,0
Relations de travail	23	5,2	23	4,7
Problèmes divers	10	2,3	19	3,9
Appl. des règl. disciplinaires (plagiat et comp.)	11	2,5	17	3,5
Relations interpersonnelles	17	3,8	16	3,3
Relations avec les services	16	3,6	14	2,9
Probité intellectuelle et propriété intellect.	10	2,3	11	2,3
Accueil	6	1,4	9	1,8
Total	442	100,0	487	100,0

En ce qui a trait aux questions académiques et financières, on remarque également certaines variations à l'intérieur des sous-catégories par rapport à l'année précédente. En matière académique, on note que les demandes relatives à l'évaluation ont diminué alors que relativement à d'autres objets, dont l'admission, l'encadrement et l'équivalence et les transferts de cours, elles ont augmenté. En matière financière, les demandes relatives à l'assurance médicale et dentaire de la FAECUM ont diminué : elles représentaient 12% des demandes ; elles ne comptent plus, cette année, que pour 4% d'entre elles. C'est l'assouplissement des modalités de retrait au régime, à la suite des nombreuses plaintes concernant leur formalisme antérieur, qui est à l'origine de la diminution des demandes.

Le nombre de demandes relatives aux prêts et bourses a doublé cette année relativement à l'année dernière. En matière de frais de scolarité pour les Canadiens non-résidents du Québec, ce nombre est passé de 6 à 22. Dix-huit cas sont relatifs à la hausse des frais de rédaction et autres frais, en 1999-2000, première année d'implantation des nouvelles mesures.

Les questions académiques et financières sont toujours au cœur des préoccupations étudiantes. En matière académique, ce sont encore les questions relatives à l'évaluation qui retiennent d'abord l'intérêt des étudiants de premier cycle et celles relatives à l'encadrement en ce qui concerne les étudiants des cycles supérieurs. Quant aux membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes, ce sont toujours les relations de travail et les relations interpersonnelles qui les préoccupent.

7.3 Traitement des demandes

Les demandes de consultations, à la hausse cette année, sont passées de 53% des demandes l'an dernier, à 62% d'entre elles cette année. En contrepartie, les plaintes recevables sont à la baisse : elles sont passées de 43% des demandes l'année dernière à 35% d'entre elles cette année. Parmi les plaintes recevables, le pourcentage des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes a chuté de 34% à 23%. Ces comparaisons figurent au tableau 17.

Tableau 17
Comparaison du traitement des demandes entre 1998-1999 et 1999-2000

	1998-1999		1999-2000	
	N	%	N	%
Consultations	235	53,2	304	62,4
Plaintes recevables				
fondées	151	34,1	110	22,6
non fondées	41	9,3	58	11,9
sous-total	192	43,4	168	34,5
Plaintes non recevables	15	3,4	15	3,1
Total	442	100,0	487	100,0

7.4 Conclusion

Cette année a donc été plutôt semblable à la précédente en termes de clientèles et d'objets des demandes, mais on note une hausse du nombre de demandes. L'analyse statistique du traitement des dossiers démontre qu'il y a une augmentation des consultations et une diminution non seulement des plaintes recevables mais également de la proportion des plaintes fondées par rapport à l'ensemble des plaintes recevables.

Globalement, il est difficile de ne pas voir là une amélioration de la situation par rapport à l'année précédente. Il faut cependant être prudent, dans la mesure où un exercice sur deux ans est quand même limité.

Les dossiers relatifs aux demandes de révision exceptionnelle qui faisaient l'objet d'une recommandation l'an dernier ont été, malgré l'absence de modifications au Règlement pédagogique cadre, moins nombreux ; plusieurs directions d'unité se sont donné le mot pour les regarder plus favorablement.

Il faut cependant émettre quelques bémols, bien que le tableau soit globalement satisfaisant.

De nombreuses unités ont déposé leur entente cadre en matière de propriété intellectuelle ; l'une de nos recommandations, l'an dernier, en avait déploré l'absence. Par ailleurs, ces dossiers représentent encore 2,3% de l'ensemble des demandes, et les étudiants hésitent à se prévaloir des recours du système.

L'encadrement aux cycles supérieurs faisait l'objet de la première recommandation de l'ombudsman, l'an dernier ; malgré cela, les demandes ont augmenté cette année.

En ce qui concerne les prêts et bourses qui faisaient également l'objet d'une recommandation l'an dernier, le nombre de cas a doublé.

En matière de droits et libertés de la personne, on note aussi une augmentation du nombre de demandes, situation à laquelle il faut être attentif.

Partie III - RECOMMANDATIONS

À première vue, étant donné le faible pourcentage de personnes qui se sont adressées à l'ombudsman par rapport à l'ensemble des membres de la communauté universitaire on peut être tenté de réduire l'importance à accorder à leur démarche. Toutefois, il faut considérer qu'une faible proportion de gens en difficulté vont effectivement demander de l'aide ou se plaindre. De plus, l'examen minutieux de ces situations permet de cibler les efforts d'amélioration qui bénéficieront à l'ensemble.

Cette troisième partie du rapport annuel, est consacrée à des dossiers qui ont intéressé l'ombudsman de façon particulière et pour lesquels elle formule des recommandations.

1 - Questions académiques

Les questions académiques sont, tout comme l'an dernier, au premier rang des préoccupations de l'Université et de ses étudiants. Parmi celles-ci, l'évaluation et l'encadrement des étudiants particulièrement aux cycles supérieurs ont fait l'objet du plus grand nombre de demandes, et c'est en ces domaines que surviennent les problèmes les plus préoccupants.

1.1 Encadrement aux cycles supérieurs

En cette matière, le rapport annuel de l'ombudsman de l'année dernière recommandait l'implantation d'une politique d'encadrement à l'Université de Montréal.

Dans l'esprit de cette recommandation, la direction de la Faculté des études supérieures a poursuivi plusieurs démarches visant à améliorer la qualité de l'encadrement : réunion sur le thème de l'encadrement de l'ensemble des directeurs d'études supérieures de chacune des unités, collecte de l'ensemble de la documentation sur ce sujet remise dans les différentes unités, révision des documents existant à la Faculté des études supérieures à la lueur d'une préoccupation particulière pour la qualité de l'encadrement, etc. L'ombudsman ne peut qu'encourager la poursuite de ces démarches et en recommander d'autres, à la lumière des cas qui lui ont été soumis cette année.

En 1999-2000, plusieurs demandes ont eu pour effet de remettre en cause la qualité de l'encadrement, soit à la suite du refus du mémoire ou de la thèse, soit à la suite de la décision de la part de l'étudiant d'abandonner ses études à cause de son problème d'encadrement. Ces dossiers ont permis de mettre en lumière plusieurs des difficultés rencontrées par l'étudiant, le directeur de thèse et la direction de l'unité dont ils relevaient. Il y a là une richesse d'informations qui, compilées de façon

systematique, permettraient de mieux cibler les difficultés rencontrées et les correctifs appropriés à apporter.

Dans une perspective d'amélioration de la qualité de l'encadrement aux cycles supérieurs, l'ombudsman recommande

- **QU'en lien avec les instances concernées, la Faculté des études supérieures se dote d'un mécanisme formel qui lui permette de connaître pour chaque étudiant qui arrive aux termes de ses études, que ce soit à la suite de l'octroi de son diplôme, du refus de son mémoire, de sa thèse ou de l'abandon de ses études, son évaluation de la qualité de l'encadrement reçu, ainsi que le point de vue du directeur de mémoire ou de thèse et de la direction des études supérieures de l'unité à ce sujet.**

1.2 Délais dans l'évaluation aux cycles supérieurs

En matière d'évaluation aux cycles supérieurs, plusieurs types de problèmes ont été soulevés. Le jury prend plus d'un an à délibérer. Le directeur de thèse ou de mémoire tarde à lire le projet, et l'étudiant hésite à déposer avant d'avoir obtenu son accord. La correction des rapports de maîtrise a tardé, et l'étudiant ne peut participer à la collation des grades, alors qu'il a remis son travail dans les délais. L'approbation des corrections mineures par le jury tarde, et le Registraire ne peut émettre l'attestation d'obtention du diplôme. Le directeur de thèse a communiqué à son étudiant la liste des corrections demandées par le jury plus d'un mois après les avoir reçues des autres membres du jury.

Les conséquences de ces retards pour les étudiants sont importantes : impossibilité de faire une demande de bourse, de participer à un concours ou de toucher une augmentation de salaire, report de la date prévue pour le retour au travail ou le retour dans son pays, etc.

Les étudiants hésitent à indisposer leur directeur de thèse ou de mémoire ou encore leur jury par des pressions répétées. Des mesures ont déjà été mises en place. Ainsi, le doyen de la Faculté des études supérieures envoie aux membres d'un jury qui n'ont pas remis leur rapport dans les six mois, un rappel chaque mois. Certains progrès ont sans doute été faits, d'autres doivent être encouragés.

L'ombudsman recommande

- **QUE la Faculté des études supérieures se dote d'un échéancier strict concernant la correction des travaux et mémoires de maîtrise ainsi que des thèses de doctorat, et qu'elle élabore des mesures aptes à le faire respecter.**

1.3 Règle de l'unanimité du premier jury de doctorat

Quelques étudiants se sont présentés au Bureau de l'ombudsman à la suite du refus de leur thèse de doctorat par un deuxième jury.

En vertu du règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures, le premier jury doit être unanime pour que la thèse soit acceptée ou refusée. En cas de dissidence, un second jury est formé, et le directeur de recherche n'en fait pas partie, normalement. La décision de ce second jury est prise à la majorité des voix, ou avec le vote prépondérant du président en cas d'égalité des voix.

La situation qui a été dénoncée par les étudiants est la suivante. Après que des corrections majeures ont été demandées, un premier jury considère, à la majorité des voix, que les corrections demandées ont été effectuées. Comme il n'y a pas unanimité, un second jury est formé, qui refuse la thèse à l'unanimité. Il s'agit de cas où la procédure prévue est respectée, et les membres des jurys sont de bonne foi.

Après quatre ou cinq ans d'études de doctorat, les étudiants extrêmement déçus s'estiment victimes d'injustice. Il leur est d'autant plus difficile d'accepter la situation qu'elle est également dénoncée par plusieurs membres du corps professoral de l'unité dont ils sont issus.

Cette règle de l'unanimité du premier jury a-t-elle toujours sa raison d'être ? Dans le cas notamment, où le membre dissident du premier jury est le membre extérieur (membre choisi en dehors de l'Université de Montréal), ne pourrait-on pas envisager qu'un autre membre extérieur soit désigné en remplacement du premier ?

L'ombudsman recommande :

- **QUE la Faculté des études supérieures revoie les articles 95 et 97 de son règlement pédagogique pour s'assurer que les modalités de prise de décision relatives à l'acceptation ou au refus d'une thèse de doctorat par un premier jury permettent toujours l'atteinte de l'objectif pour lequel elles ont été mises en place.**

2 - Questions financières

2.1 Frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents au Québec

Depuis le trimestre d'automne 1997, une nouvelle réglementation du ministère de l'Éducation prévoit que les étudiants de citoyenneté canadienne ou résidents permanents du Canada doivent être

considérés comme résidents du Québec pour se prévaloir des taux privilégiés de droits de scolarité en vigueur au Québec.

Il revient aux universités d'appliquer cette nouvelle réglementation et de s'assurer que chaque étudiant qui bénéficie du taux de frais de scolarité privilégié a apporté la preuve de sa résidence au Québec. Surcharge de travail importante pour le personnel du Registrariat.

Pour l'année 1999-2000, au premier cycle, les frais de scolarité pour les Canadiens résidents au Québec étaient de 61,31 \$ par crédit, alors qu'ils étaient de 120,31 \$ par crédit pour les Canadiens non-résidents au Québec. Il s'agit donc d'une différence de coût importante pour les étudiants.

Divers problèmes se sont posés. Certains ont été résolus, d'autres ne le sont toujours pas. Ils ont été l'occasion de collaborations fructueuses, à l'interne, avec le Registrariat et le Bureau de l'aide financière et, à l'externe, avec le Bureau du Protecteur du citoyen du Québec et avec les autres ombudsmans universitaires de la Province également.

En matière de directive et de réglementation gouvernementale, lorsqu'une question de fond ou d'interprétation se pose, l'Université peut bien proposer une interprétation à l'administration gouvernementale ; si elle est refusée, l'Université applique la position du Ministère qui fait d'ailleurs des vérifications chaque année dans les dossiers de l'Université. L'erreur ou l'injustice, s'il en est, n'est pas le fait de l'administration universitaire mais plutôt celui de l'administration gouvernementale.

Le cas des étudiants ayant une double nationalité, française et canadienne, illustre bien une telle situation. En vertu d'une entente entre la France et le Québec, les Français paient, lorsqu'ils viennent étudier au Québec, les mêmes frais de scolarité que les Canadiens résidents du Québec. Cependant, la réglementation du Ministère relative aux frais de scolarité différenciés prévoyait que, dans le cas des Canadiens ayant une double nationalité, française et canadienne, c'est la nationalité canadienne qui prévalait. Ainsi, les jeunes Français qui possédaient une double nationalité française et canadienne se sont vus traités comme des canadiens non-résidents pour la poursuite de leurs études au Québec, avec un coût égal au double de ce qu'ils avaient prévu au niveau des frais de scolarité, et cela indépendamment de l'Accord France-Québec. Ils ont protesté auprès du Registraire, qui s'est fait répondre par le Ministère que même s'ils arrivaient directement de France, ils devaient être facturés comme des Canadiens non-résidents du Québec. Ces étudiants ont été invités à poursuivre leur démarche auprès du Protecteur du citoyen, puisque l'ombudsman de l'Université n'avait pas juridiction relativement aux décisions du Ministère. Des étudiants de diverses universités québécoises se sont ainsi adressés au Protecteur du citoyen à ce sujet au cours de l'année 1999-2000. Au cours de l'été 2000, le nouveau guide du MEQ relatif aux frais de scolarité différenciés pour les Canadiens résidents et non-résidents du Québec a été rendu public. On y prévoit dorénavant que les Français qui ont une double nationalité, française et canadienne, et qui arrivent au Québec sans avoir résidé dans une autre province paient les mêmes frais de scolarité que les Canadiens résidents au Québec.

Le cas d'enfants nés dans un hôpital d'Ottawa alors que les parents résidaient à Hull au moment de leur naissance a, de la même façon, d'abord fait l'objet d'un refus du Ministère puis, à la suite de demandes d'interventions, d'un changement d'interprétation favorable aux étudiants.

Voilà deux situations qui étaient source d'injustice et pour lesquelles des correctifs ont été apportés. Ce n'est pas le cas des immigrants arrivés au Québec avant 1980 et qui n'ont pas reçu, au moment de leur arrivée, un Certificat de sélection du Québec (CSQ) puisque, à l'époque, un tel certificat n'existait pas.

La réglementation du Ministère prévoit diverses façons de prouver la résidence au Québec. En vertu de celle-ci, l'étudiant né au Québec ou détenteur d'un certificat de sélection du Québec (CSQ) est présumé résider au Québec. Or, le CSQ n'est donné que depuis le début des années 1980 par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec aux immigrants résidents permanents qui ont choisi de s'établir dans la province de Québec.

Les immigrants arrivés au Québec et qui n'ont pas séjourné plus de trois mois dans une autre province avant 1980 doivent prouver leur résidence au Québec en démontrant qu'ils travaillent à temps plein (lettre de l'employeur) et qu'ils résident au Québec (compte de taxes municipales, bail, lettre du propriétaire, etc.). De plus, une absence prolongée du Québec peut faire perdre à ces immigrants leur qualité de résidents, alors que tel n'est pas le cas pour le détenteur du CSQ ou pour la personne née au Québec.

Lors des soirées d'inscription pour les étudiants libres, les étudiants adultes qui doivent faire la preuve de leur résidence au Québec avec force documents, alors qu'ils y vivent depuis plus de 20 ans, se sentent humiliés de se faire rappeler après tant d'années qu'ils ne sont pas nés au Québec. La majorité d'entre eux réussissent à fournir la preuve requise, à moins qu'ils ne se soient absentés du Québec avant de poursuivre leurs études ; ils prennent cependant le peine de faire une démarche au Bureau de l'ombudsman pour dénoncer cette réglementation qu'ils estiment discriminatoire.

Il est vrai que cette réglementation a été jugée non discriminatoire par la Cour Supérieure dans l'affaire Ruel c Marois¹⁷, puisque les étudiants qui résident au Québec n'ont pas à payer ces frais supplémentaires, quelle que soit leur origine ethnique ou nationale. Il n'en reste pas moins que sont traités différemment l'immigrant détenteur d'un CSQ et l'immigrant qui, bien qu'ayant choisi de vivre au Québec depuis son arrivée au Canada avant 1980, n'en détient pas.

Il s'agit là d'un problème dont la solution ne dépend pas de l'administration de l'Université de Montréal. L'Université peut toutefois rendre compte des difficultés occasionnées aux étudiants par les réglementations dont un ministère est responsable et insister pour qu'on y trouve remède.

¹⁷ J.E.98-565

L'ombudsman recommande :

- **QUE l'Université sensibilise le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec à la différence de traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec avant l'émission de certificats de sélection du Québec, par rapport au traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec après 1980 et détenteurs d'un CSQ, en matière de preuve de résidence au Québec aux fins de la réglementation du MEQ relative aux frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents au Québec.**

2.2 Prêts et bourses

Les trois recommandations du rapport de l'an dernier concernant l'aide financière aux études visaient notamment à favoriser les collaborations entre les unités académiques, la Section des droits de scolarité et le Bureau de l'aide financière. Les actions entreprises, tel le point de services au moment des rentrées d'automne et d'hiver, se sont poursuivies, et ont donné lieu à de nouvelles collaborations. L'ombudsman encourage la poursuite de ces démarches et en recommande une autre, à la lumière des cas qui lui ont été soumis cette année.

Une des difficultés rencontrées par les différents acteurs de l'institution et par les étudiants tient au vocabulaire, particulièrement l'utilisation des mots « abandon de cours ou des études » et « annulation de cours ou des études ».

L'annulation a un effet rétroactif au début de la session et fait perdre à l'étudiant l'une des conditions pour adhérer au régime d'aide financière, celle relative au statut d'étudiant à temps complet. En principe, l'annulation fait disparaître toute trace d'inscription dans le dossier informatique de l'étudiant et emporte pour l'étudiant, qui a ainsi perdu l'une des conditions de son admissibilité au régime d'aide financière, l'obligation de remettre toute somme reçue à titre d'aide financière aux études.

L'abandon pour sa part, signifie que l'étudiant poursuivait des études et qu'il a choisi ou a été contraint d'abandonner un cours ou l'ensemble de ses cours. L'abandon emporte une pénalité au niveau du régime d'aide financière, l'étudiant continue toutefois d'adhérer au régime. En principe, l'abandon apparaît au dossier informatique de l'étudiant, il y a là une trace démontrant que l'étudiant était inscrit au début de la session.

On peut comprendre aisément que lorsque ces deux termes sont utilisés l'un pour l'autre, les conséquences qui s'ensuivent au niveau de l'aide financière sont souvent malheureuses.

Or la réglementation interne de l'Université favorise ce genre de méprise. Le Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants prévoit que l'annulation ou l'abandon qui survient avant le délai prescrit libère l'étudiant de l'obligation de payer les droits de scolarité. On y précise que l'avis d'annulation n'est valide que s'il est accompagné de la carte d'identité de l'étudiant. Outre cela, en vertu de ce règlement, il semble n'y avoir aucune différence formelle entre l'annulation et l'abandon et les délais pour agir sont les mêmes.

Le règlement pédagogique cadre prévoit à son article 4.3 que l'étudiant qui désire abandonner ses études doit en faire parvenir l'avis écrit et y joindre sa carte d'étudiant. La différence formelle entre l'abandon et l'annulation ne peut donc être le retour de la carte étudiante. Le règlement pédagogique cadre fait également mention de l'abandon d'un cours et de la modification de choix de cours mais aucunement d'annulation.

Si l'on prend les différents règlements pédagogiques facultaires qui modulent le règlement cadre selon leurs particularités, on s'aperçoit que les textes varient. Ainsi par exemple, le règlement pédagogique de la Faculté des arts et des sciences prévoit à son article 4.3 que l'étudiant qui désire abandonner ses études doit en faire parvenir l'avis écrit en y joignant sa carte d'étudiant et que l'annulation prend effet le jour de la réception de cet avis : l'annulation y est présentée comme la conséquence de l'abandon. On y prévoit également que la modification de choix de cours doit être présentée dans les huit jours du début des cours et que le bulletin de notes ne fait aucune mention des modifications apportées. Le règlement pédagogique de la Faculté de l'éducation permanente pour sa part, emploie les termes abandon et modification de choix de cours, la modification doit être faite avant le dixième jour du trimestre et le bulletin de notes ne fait aucune mention des modifications apportées. On n'y retrouve pas le terme annulation. Pourtant, cette faculté fait à l'occasion des annulations.

Au guichet étudiant, on renvoie au règlement pédagogique de chaque faculté pour l'abandon. On y prévoit également que l'annulation d'un cours s'effectue pendant la période allouée à la modification de choix de cours. La différence entre abandon et annulation n'y est pas autrement expliquée.

Devant la diversité des informations relatives à l'annulation et à l'abandon et compte tenu de leurs conséquences très différentes au niveau du dossier informatique de l'étudiant et du maintien de ses conditions d'admissibilité au régime d'aide financière, l'ombudsman recommande :

- **QUE la réglementation de l'Université, notamment le règlement pédagogique cadre, les règlements pédagogiques facultaires et le règlement relatif aux droits de scolarité, soit revue afin de distinguer les notions d'abandon et d'annulation, de les définir chacune de façon uniforme et de préciser dans chaque cas le délai pour agir, délai qui devrait être le même pour toutes les composantes de l'institution.**

3 - Application des règlements disciplinaires

3 . 1 Recours des étudiants à l'encontre d'une décision disciplinaire sur le plagiat ou la fraude

Lorsqu'un étudiant est accusé de fraude ou de plagiat, le règlement disciplinaire lui permet de saisir le Conseil de Faculté qui, lorsqu'il constate qu'une infraction a été commise, peut maintenir la sanction imposée ou en imposer une autre. Aucun autre recours n'est prévu dans le cadre de ce règlement, qui figure dans tous les annuaires de l'Université, dans les pages réservées aux renseignements généraux.

Un étudiant pourrait en conclure que la décision du Conseil de Faculté est finale et sans appel. Tel n'est cependant pas le cas. Les statuts de l'Université prévoient à l'article 27.13 relatif à l'audition des différends que tout différend concernant l'application d'un règlement disciplinaire à un étudiant peut être soumis par ce dernier à un comité formé par l'assemblée universitaire et désigné sous le nom de «comité de révision des décisions disciplinaires concernant les étudiants».

Les dossiers soumis à l'ombudsman ont démontré que la pratique varie d'une unité à l'autre et même dans le temps au sein d'une unité, au gré des changements de titulaires. Pour certains, l'Université n'a aucune obligation de mentionner à l'étudiant l'existence du recours prévu à l'article 27.13 des statuts lorsqu'elle lui communique la sanction imposée par l'Université. Pour d'autres, cela est fait dans tous les cas. Pour certains encore, la mention n'est faite que si l'étudiant s'est formellement informé de l'existence de recours à l'encontre de la décision rendue par le Conseil de Faculté.

Le recours prévu à l'article 27.13 des statuts existe pour tous et doit être connu pour que chaque étudiant puisse décider en toute connaissance de cause s'il désire ou non s'en prévaloir.

L'ombudsman recommande :

- **QUE l'Université ajoute un article au Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants qui fasse mention du recours prévu à l'article 27.13 des statuts de l'Université et que le texte de cet article soit reproduit dans les annuaires de l'Université à la suite de ce règlement disciplinaire.**

CONCLUSION

L'année 1999-2000 a permis l'atteinte de résultats intéressants: l'adoption d'un nouveau mandat, la mise en place d'une stratégie publicitaire, la résolution de la quasi-totalité des demandes fondées soumises à l'attention de l'ombudsman.

Pour clore ce rapport annuel et en guise de remerciement à tous ceux qui ont collaboré à la réalisation de son mandat au cours de l'année 1999-2000, l'ombudsman désire passer la plume à un usager de son Bureau qui lui écrivait récemment ce qui suit :

« L'étudiant, à l'image du citoyen, est souvent isolé, voire subjugué, traité en numéro, face aux moulins de la démocratie toujours plus pesante, à l'emprise des lois et des règlements toujours plus nombreux.

Heureusement, suivant le mot délicieux et toujours actuel d'un brillant esprit du XIXe siècle

« La Justice est une boîteuse qui arrive toujours. »

Porteuse de nobles aspirations, elle redonne espoir, courage et visage à un monde sans âme. »

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. QU'en lien avec les instances concernées, la Faculté des études supérieures se dote d'un mécanisme formel qui lui permette de connaître pour chaque étudiant qui arrive aux termes de ses études, que ce soit à la suite de l'octroi de son diplôme, du refus de son mémoire, de sa thèse ou de l'abandon de ses études, son évaluation de la qualité de l'encadrement reçu, ainsi que le point de vue du directeur de mémoire ou de thèse et de la direction des études supérieures de l'unité à ce sujet.
2. QUE la Faculté des études supérieures se dote d'un échéancier strict concernant la correction des travaux et mémoires de maîtrise ainsi que des thèses de doctorat, et qu'elle élabore des mesures aptes à le faire respecter.
3. QUE la Faculté des études supérieures revoie les articles 95 et 97 de son règlement pédagogique pour s'assurer que les modalités de prise de décision relatives à l'acceptation ou au refus d'une thèse de doctorat par un premier jury permettent toujours l'atteinte de l'objectif pour lequel elles ont été mises en place.
4. QUE l'Université sensibilise le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec à la différence de traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec avant l'émission de certificats de sélection du Québec, par rapport au traitement reçu par les immigrants arrivés au Québec après 1980 et détenteurs d'un CSQ, en matière de preuve de résidence au Québec aux fins de la réglementation du MEQ relative aux frais de scolarité différenciés pour les Canadiens non-résidents au Québec.
5. QUE la réglementation de l'Université, notamment le règlement pédagogique cadre, les règlements pédagogiques facultaires et le règlement relatif aux droits de scolarité, soit revue afin de distinguer les notions d'abandon et d'annulation, de les définir chacune de façon uniforme et de préciser dans chaque cas le délai pour agir, délai qui devrait être le même pour toutes les composantes de l'institution.
6. QUE l'Université ajoute un article au Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants qui fasse mention du recours prévu à l'article 27.13 des statuts de l'Université et que le texte de cet article soit reproduit dans les annuaires de l'Université à la suite de ce règlement disciplinaire.