

**UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL**  
**FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE**  
**Bureau d'études et de développement**

**RAPPORT DE CONSULTATION**

**ENQUÊTE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE**  
**2001-2002**  
**DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

**Lise Lavallée**  
**Directrice**

**Février 2003**

***Bureau d'études et de développement (BEED)***

Montréal, le 10 février 2003

M<sup>e</sup> Marie-José Rivest  
Ombudsman  
Université de Montréal

**Objet : Enquête auprès de la clientèle du Bureau de l'ombudsman  
de l'Université de Montréal**

M<sup>e</sup> Rivest,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport de consultation *Enquête auprès de la clientèle 2001-2002 du Bureau de l'ombudsman*.

Ce document présente les résultats de l'enquête effectuée auprès de la clientèle ayant fait appel aux services du Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal durant l'année universitaire 2001-2002.

Permettez-moi de souligner que les répondants ont exprimé un niveau d'appréciation élevé en ce qui a trait aux dimensions du service. Plusieurs d'entre eux ont également reconnu dans leurs commentaires la qualité de l'accueil reçu de la part de votre personnel et de vous-même.

Veillez agréer, M<sup>e</sup> Rivest, mes sincères salutations.

La directrice,

Lise Lavallée

## AVANT-PROPOS

Cette enquête n'aurait pas été possible sans la collaboration de plusieurs personnes, dont, au premier chef, celle des répondants qui ont accepté d'y participer. Je tiens à les en remercier.

Les personnes dont le nom apparaît ci-dessous ont contribué à améliorer la facture de ce rapport. Un merci très spécial leur est adressé.

Madame Claudette Lantin, technicienne du Bureau de l'ombudsman, pour son travail et son dévouement dès le début l'enquête.

Madame Frances Bauer, *ombudsperson* de l'Université Western (Ontario), pour avoir généreusement partagé les questionnaires et les résultats d'enquête relatifs au Bureau de Western.

Mesdames Line Le Boutillier et Claudette Lepage, agentes de recherche, pour les appels téléphoniques aux clients du Bureau.

Madame Solange Cantin, responsable du Bureau d'intervention en matière de harcèlement sexuel, pour ses judicieux commentaires sur les résultats de l'enquête.

Monsieur Pierre Paquet, secrétaire de la Faculté de l'éducation permanente, pour les commentaires apportés au texte ainsi que l'interprétation des résultats.

Madame Michèle Choquet, responsable de recherche du BEED, pour la vérification des termes ainsi que l'interprétation des résultats.

Madame Marie-Ange De Laurentis, secrétaire de direction du BEED, pour la révision du texte.

Monsieur Jean-Marc Boudrias, doyen de la Faculté de l'éducation permanente, qui a accepté que le BEED s'investisse dans cette enquête et que je consacre du temps à l'élaboration de ce rapport.

M<sup>e</sup> Marie-José Rivest, ombudsman de l'Université de Montréal, a apporté sa pleine collaboration qu'il s'agisse de l'élaboration du questionnaire, de précisions sur le mandat du Bureau qu'elle dirige, pour faciliter la concordance entre les résultats de l'enquête et les données émanant de son rapport annuel, ou pour l'interprétation finale des résultats.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b>	<i>iii</i>
<b>LISTE DES TABLEAUX ET DES ANNEXES</b>	v
<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>PARTIE I - MÉTHODOLOGIE ET TAUX DE RÉPONSE</b>	
1.1 Objectif de l'étude	2
1.2 Méthodologie	3
1.3 Taux de réponse et distribution des répondants	4
<b>PARTIE II - RÉSULTATS DU SONDAGE</b>	
2.1 Énoncés du sondage	7
2.2 Croisements de variables	12
2.3 Commentaires des répondants	16
2.4 Croisements des commentaires avec les variables	18
<b>CONCLUSION</b>	19
<b>ANNEXES</b>	20

## LISTE DES TABLEAUX ET DES ANNEXES

Tableau	1	-	Distribution des répondants	4
Tableau	2	-	Appréciation positive par type de clients et par énoncé	7
Tableau	3	-	Résultats du sondage pour l'ensemble des répondants	8
Tableau	4	-	Comparaison entre l'utilité et la satisfaction : type de demandes	14
Tableau	5	-	Comparaison entre l'utilité et la satisfaction : objet de la demande	15
Tableau	6	-	Commentaires des répondants selon l'objet et le type de clients	16
Tableau	7	-	Commentaires des répondants selon la catégorie	17
Annexe	1	-	Questionnaire	21
Annexe	2	-	Répartition des clients selon le type de demandes	22
Annexe	3	-	Répartition des clients selon l'objet des demandes	23
Annexe	4	-	Répartition des clients selon le sexe	24
Annexe	5	-	Répartition des clients (étudiants) selon le cycle d'études	25
Annexe	6	-	Répartition des clients selon la durée de l'intervention	26
Annexe	7	-	Répartition des clients selon la date de réception de la demande	27
Annexe	8	-	Répartition des clients selon la date de fermeture de la demande	28
Annexe	9	-	Résultats du sondage pour le groupe des étudiants	29
Annexe	10	-	Résultats du sondage pour le groupe des personnels	30
Annexe	11	-	Résultats du sondage pour le groupe des autres	31
Annexe	12	-	Répartition des répondants ayant ajouté un commentaire ou plus	32
Annexe	13	-	Commentaires des étudiants	33
Annexe	14	-	Commentaires des personnels	39
Annexe	15	-	Commentaires des autres	40

## INTRODUCTION

Dès le printemps 2002, M<sup>e</sup> Marie-José Rivest, s'est interrogée sur la possibilité d'effectuer une consultation auprès des personnes ayant fait appel aux services du Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal durant l'année universitaire 2001-2002. Cette opération constitue une première auprès de la clientèle du Bureau, depuis sa mise en place en 1988.

Le présent rapport fait état des résultats de la consultation menée au cours du trimestre d'automne 2002.

La première partie traite de l'objectif de l'opération, de la méthodologie utilisée et du taux de réponse. Quelques remarques sur la distribution des répondants par rapport à la clientèle totale du Bureau de l'ombudsman en 2001-2002 complètent la section.

La deuxième partie présente tout d'abord les résultats à chacun des énoncés du sondage et une synthèse des commentaires exprimés par les répondants. Les croisements de certaines variables permettent d'expliquer les résultats obtenus.

La conclusion souligne les acquis dont l'étude fait état et propose une réflexion quant aux moyens de les bonifier.

La plupart des tableaux sont présentés en annexe de manière à faciliter la lecture du rapport. Le *verbatim* des commentaires apparaît à la fin de cette section.

## **PARTIE I - MÉTHODOLOGIE ET TAUX DE RÉPONSE**

Au printemps 2002, M<sup>e</sup> Marie-José Rivest, ombudsman de l'Université de Montréal, a soumis au Bureau d'études et de développement (BEED) de la Faculté de l'éducation permanente un projet d'évaluation des services rendus par le Bureau qu'elle dirige depuis 1998. M<sup>e</sup> Rivest souhaitait intégrer les résultats de cette consultation dans son rapport annuel 2001-2002.

Pour des raisons de crédibilité et d'indépendance d'expression, M<sup>e</sup> Rivest souhaitait que cette opération soit effectuée à l'extérieur du Bureau de l'ombudsman. Les activités du BEED consistent, entre autres, à effectuer des enquêtes lors de la création de nouveaux programmes ou de la modification de programmes existants. Le BEED dispose d'un personnel qualifié pour exécuter toutes les étapes d'un tel projet : les appels téléphoniques, la cueillette et le traitement des données, l'analyse et l'interprétation de ces dernières. Il fut convenu que l'ombudsman ferait parvenir à la directrice du BEED les questionnaires de même nature obtenus de collègues d'autres établissements universitaires canadiens. Selon les informations obtenues, il existe très peu de cas d'évaluation de ce type de services.

La première partie du présent document fait état des différentes opérations réalisées lors de la consultation auprès des personnes ayant fait appel aux services du Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal au cours de l'année 2001-2002.

### **1.1 Objectif de l'étude**

L'objectif de l'enquête est d'obtenir certaines informations sur la perception des divers usagers du Bureau de l'ombudsman en regard de la qualité du service qui leur a été rendu, en vue d'en améliorer la qualité. L'ombudsman et son personnel s'efforcent de rendre un service en conformité avec le mandat tel que décrit par le *Règlement du Conseil relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*.<sup>1</sup>

L'évaluation est donc réalisée en fonction des dimensions du mandat de l'ombudsman tel que décrit au Règlement, comme on peut d'ailleurs le constater à la lecture des énoncés du questionnaire (annexe 1).

---

<sup>1</sup> CU-436-7, Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, adopté par le Conseil de l'Université le 24 août 1999.

## 1.2 Méthodologie

Après examen de quelques opérations effectuées dans d'autres établissements au cours des dernières années, un questionnaire fut élaboré (annexe 1). Le choix retenu fut celui d'effectuer un sondage téléphonique plutôt qu'une consultation par courrier car « le taux de réponse aux questionnaires par la poste excède rarement 30 % ».<sup>2</sup> De plus, les personnes s'exprimant davantage oralement que par écrit, il est ainsi plus facile de recueillir des commentaires additionnels.

La Loi sur la protection des renseignements personnels ne permettant pas de procéder à une enquête auprès des personnes sans leur avoir demandé au préalable leur autorisation, la technicienne du Bureau de l'ombudsman a tenté de rejoindre chacun des 505 clients du Bureau en 2001-2002 pour leur expliquer la nature de cette opération et obtenir leur accord à y participer. Elle a réussi à rejoindre 263 des 505 clients. La technicienne leur a confirmé le caractère strictement confidentiel du sondage et les a informés du fait que les résultats seraient traités par un service extérieur au Bureau de l'ombudsman.

Les deux agentes de recherche embauchées sur ce projet ainsi que la directrice du BEED ont signé des engagements de confidentialité. Le sondage téléphonique a commencé le 22 octobre 2002 pour se terminer le 4 décembre 2002.<sup>3</sup> Chacune des agentes de recherche a reçu une liste de noms accompagnés d'un numéro de téléphone, d'un horaire des disponibilités des personnes à contacter et du numéro de code affecté à chacun des questionnaires.

Tous les questionnaires complétés ont été remis directement à la directrice du BEED qui a elle-même procédé à l'entrée des données et à l'analyse des résultats. Un fichier du Bureau de l'ombudsman lui a été remis avec le numéro de code de chacune des personnes interviewées, le type de client, l'objet de la demande, etc. pour qu'elle puisse procéder au croisement de certaines variables. Aucun nom de client, de département ou de faculté n'a été transmis au BEED. Le volet de confidentialité a été scrupuleusement respecté par toutes les personnes impliquées dans cette enquête.

---

<sup>2</sup> Angers, Claude, *Les statistiques, oui mais... Le bon et le mauvais usage des statistiques*, Éditions ARC inc., 1988, p. 98.

<sup>3</sup> Les résultats préliminaires ont été présentés dès le 9 décembre 2002 aux membres du Comité de renouvellement du mandat de l'ombudsman de l'Université de Montréal, chargé du suivi quant à une consultation méthodique de la clientèle du Bureau de l'ombudsman.



### 1.3 Taux de réponse et distribution des répondants

Près de 200 personnes sur un total de 263 ont accepté de participer à l'évaluation du Bureau de l'ombudsman. Les clients ont été répartis en trois groupes :

- groupe 1 - étudiants (y compris les ex-étudiants)
- groupe 2 - personnels (toutes les catégories de personnel de l'UdeM)
- groupe 3 - autres (les candidats à l'admission et les usagers de services de l'UdeM)

Le premier groupe est numériquement le plus important, soit 379 sur 505 (75 % du total). Les chiffres au tableau 1 permettent de constater que la distribution des répondants correspond à peu près à celle des trois groupes de clients, malgré une sous-représentation du groupe « autres ».

**TABLEAU 1**  
**DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS**

	groupes	N	%
personnes ayant contacté le Bureau de l'ombudsman en 2001-2002	étudiants	379	75,0
	personnels	69	13,7
	autres	57	11,3
	total	505	100,0
personnes rejointes au téléphone et ayant accepté de répondre au sondage	étudiants	154	78,6
	personnels	28	14,3
	autres	14	7,1
	total	196	100,0
répondants	étudiants	147	79,5
	personnels	26	14,1
	autres	12	6,5
	total	185	100,0

Sur les 196 clients qui avaient accepté de participer au sondage, 185 ont effectivement répondu au questionnaire. Le taux de réponse réel est d'environ 70 % (185 sur 263). Si l'on considère l'ensemble des clients du Bureau en 2001-2002, le taux de réponse brut est de 37 %, (185 répondants sur 505).

Parmi ceux qui ont refusé de collaborer, certains disaient ne plus se souvenir du motif pour lequel ils avaient consulté l'ombudsman, d'autres ont mentionné n'avoir demandé qu'une information au téléphone et ne pouvoir se prononcer sur la qualité des services rendus par le personnel du Bureau. En fait, peu de personnes ont dit refuser soit par manque de temps, d'intérêt ou pour d'autres raisons. Un échantillon des réactions les plus fréquemment entendues par la technicienne du bureau de l'ombudsman, Madame Claudette Lantin, apparaît ci-dessous :

- *Je suis vraiment satisfait des services reçus mais je n'ai pas le temps.*
- *Je ne suis pas disponible pour répondre, je pars à l'extérieur du pays.*
- *Oui j'accepte de répondre mais je ne suis pas très disponible. Est-ce que ça va être long ?*
- *Je ne peux pas vous évaluer, j'ai juste posé une question et on m'a répondu aussitôt. On m'a suggéré une démarche et ça a marché, c'est tout.*
- *Oui, je vais répondre. Pas de problème.*
- *J'ai été très satisfait, ça me fait plaisir de répondre.*
- *J'ai toujours voulu vous rappeler pour vous remercier, mais je ne me rappelais pas de votre nom et je n'ai pas pris le temps de le faire.*
- *Non, je n'ai pas apprécié mon contact avec le Bureau et je ne désire pas répondre.*
- *C'est une bonne idée l'évaluation. Oui je vais répondre. Savez-vous si les autres services à l'Université sont évalués aussi parce que j'en ai long à dire là-dessus.*
- *Je ne me rappelle pas pourquoi j'ai téléphoné, ni de la réponse qu'on m'a faite, alors je ne peux pas vous évaluer.*
- *Je ne suis plus étudiant à l'Université depuis un moment et je ne veux pas répondre.*
- *Je ne suis pas sûr d'être la bonne personne pour répondre, j'ai appelé seulement pour avoir un avis.*
- *Oui, je vais répondre. Est-ce que je pourrais en profiter pour vous poser une autre question?*
- *Est-ce que votre questionnaire est sur Internet ? Ça me permettrait de répondre à mes heures.*

### ***distribution des répondants selon les variables***

On a vu au tableau 1 que la distribution des répondants par type de clients correspond à celle de la clientèle de l'année 2001-2002 du Bureau de l'ombudsman.

Toutefois, à l'intérieur du groupe des étudiants, on remarque une légère différence dans la distribution des répondants au niveau du cycle d'études (annexe 5). Les étudiants des grades supérieurs ont participé davantage à l'enquête (33,3 %) que leur proportion (28,5 %) de l'ensemble des étudiants 2001-2002 ayant consulté le Bureau de l'ombudsman.

Des vérifications quant à la distribution des répondants ont également été faites pour les autres variables utilisées par l'ombudsman dans le cadre de son rapport annuel : le type de demandes (consultations, plaintes recevables et plaintes non recevables), l'objet des demandes (questions académiques, financières et autres), le sexe, la durée de l'intervention, la date de réception de la demande et la date de fermeture du dossier. Voir les annexes 2 à 8 inclusivement.

On a constaté que la distribution des répondants en fonction des variables correspond dans la plupart des cas, à peu de différences près, à celle du rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2001-2002. Ainsi, on peut observer au niveau du type de demandes (annexe 2), que les consultations comptent pour 72,9 % de l'ensemble des demandes au Bureau de l'ombudsman alors que, dans l'enquête, 71,4 % des répondants ont fait affaire avec le Bureau pour une consultation. De même, les questions académiques comptent pour 51,1 % des demandes au Bureau de l'ombudsman alors que 53,5 % des répondants au sondage ont fait affaire avec le Bureau pour des questions académiques (annexe 3).

Au niveau de la date de réception de la demande (annexe 7), on remarque cependant que les clients dont la demande a été reçue à l'hiver représentent 60,5 % des répondants alors qu'ils ne représentent que 49,7 % de la clientèle du Bureau. Au niveau de la date de fermeture du dossier, la différence est moindre : il y a 56,2 % des répondants dont le dossier a été fermé à la session d'hiver alors que les dossiers fermés à la session d'hiver représentent 52,3 % de l'ensemble des dossiers du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2001-2002.

Les croisements effectués ne nous permettent pas de penser que ces différences apportent un biais à l'étude. On peut conclure que la validité des résultats est renforcée par une distribution adéquate des répondants en fonction des variables utilisées.

## PARTIE II - RÉSULTATS DU SONDAGE

Cette partie fait état de l'appréciation de la clientèle en ce qui a trait aux services rendus par le Bureau de l'ombudsman en 2001-2002. Les dix (10) énoncés du questionnaire ainsi que les résultats obtenus pour chacun de ceux-ci sont clairement présentés. Une brève synthèse des commentaires recueillis est ensuite fournie. Enfin, des croisements de variables permettent d'enrichir l'analyse des résultats.

### 2.1 Énoncés du sondage

Les résultats du sondage ont tout d'abord été traités globalement, sans distinction du groupe de clients (étudiants, personnels et autres), pour chacun des dix (10) énoncés. L'analyse a ensuite été fractionnée selon chacun des groupes ; les résultats sont assez semblables pour la plupart des énoncés comme on peut le voir au tableau 2, où apparaissent les pourcentages des clients ayant démontré une appréciation positive des énoncés. Les résultats du tableau 3 sont complets et on peut y observer l'appréciation positive et négative de l'ensemble des répondants ; la même information apparaît aux annexes 9, 10 et 11 pour les groupes de clients. Enfin, les résultats globaux reflètent ceux obtenus pour le groupe « étudiants », ces derniers constituant le groupe le plus important (147 sur 185 répondants).

**TABLEAU 2**  
**APPRÉCIATION POSITIVE PAR TYPE DE CLIENTS ET PAR ÉNONCÉ**

		% des répondants « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord »			
		étudiants <i>n=147</i>	personnels <i>n=26</i>	autres <i>n=12</i>	total <i>n=185</i>
Énoncé 1	<i>Facilité de contact</i>	100,0	100,0	83,3	98,9
Énoncé 2	<i>Diligence</i>	91,1	100,0	100,0	91,9
Énoncé 3	<i>Écoute</i>	94,5	88,4	100,0	94,1
Énoncé 4	<i>Respect</i>	96,6	96,2	100,0	96,8
Énoncé 5	<i>Impartialité</i>	83,0	76,9	100,0	83,3
Énoncé 6	<i>Confidentialité</i>	87,1	73,1	66,7	83,8
Énoncé 7	<i>Utilité</i>	66,7	76,9	75,0	68,7
Énoncé 8	<i>Satisfaction</i>	73,4	84,6	91,6	76,3
Énoncé 9	<i>Recommandation</i>	84,4	92,3	100,0	86,5
Énoncé 10	<i>Réutilisation</i>	83,7	92,3	91,7	85,5

**TABLEAU 3**  
**RÉSULTATS DU SONDAGE POUR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS**

		tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord	ne peut répondre	TOTAL
Énoncé 1 <i>Facilité de contact</i>	N %	155 83,8	28 15,1	1 0,5	- -	1 0,5	185 100,0
Énoncé 2 <i>Diligence</i>	N %	121 65,4	49 26,5	6 3,2	5 2,7	4 2,2	185 100,0
Énoncé 3 <i>Écoute</i>	N %	145 78,4	29 15,7	7 3,8	- -	4 2,2	185 100,0
Énoncé 4 <i>Respect</i>	N %	160 86,5	19 10,3	5 2,7	- -	1 0,5	185 100,0
Énoncé 5 <i>Impartialité</i>	N %	118 63,8	36 19,5	14 7,6	9 4,9	8 4,3	185 100,0
Énoncé 6 <i>Confidentialité</i>	N %	134 72,4	21 11,4	3 1,6	2 1,1	25 13,5	185 100,0
Énoncé 7 <i>Utilité</i>	N %	88 47,6	39 21,1	38 20,5	17 9,2	3 1,6	185 100,0
Énoncé 8 <i>Satisfaction</i>	N %	100 54,1	41 22,2	31 16,8	10 5,4	3 1,6	185 100,0
Énoncé 9 <i>Recommandation</i>	N %	134 72,4	26 14,1	13 7,0	9 4,9	3 1,6	185 100,0
Énoncé 10 <i>Réutilisation</i>	N %	132 71,4	26 14,1	14 7,6	11 5,9	2 1,1	185 100,0

### Énoncé 1

#### ***J'ai pu entrer en communication très facilement avec le Bureau de l'ombudsman :***

Tout à fait d'accord	83,8 %
Plutôt d'accord	15,1 %
Plutôt en désaccord	0,5 %
Tout à fait en désaccord	-
Ne peut répondre	0,5 %

Les résultats démontrent que l'entrée en communication avec le Bureau de l'ombudsman ne pose pas problème à l'Université de Montréal. En effet, 98,9 % des répondants sont ou bien « tout à fait d'accord » ou bien « plutôt d'accord ».

### Énoncé 2

#### ***Ma demande a été traitée avec diligence :***

Tout à fait d'accord	65,4 %
Plutôt d'accord	26,5 %
Plutôt en désaccord	3,2 %
Tout à fait en désaccord	2,7 %
Ne peut répondre	2,2 %

La diligence du Bureau dans le traitement des demandes ne fait aucun doute : 91,9 % sont d'accord.

D'ailleurs, dans le cas des groupes autres et personnels, l'appréciation est de 100 %.

### Énoncé 3

#### ***Le personnel du Bureau de l'ombudsman a pris le temps de m'écouter et de comprendre mon cas :***

Tout à fait d'accord	78,4 %
Plutôt d'accord	15,7 %
Plutôt en désaccord	3,8 %
Tout à fait en désaccord	-
Ne peut répondre	2,2 %

Les répondants ont le sentiment d'être écoutés et compris par le personnel du Bureau de l'ombudsman dans une proportion de 94,1 %.

Le pourcentage est un peu moins élevé pour le groupe des personnels que pour l'ensemble des répondants ( 88,4 %).

#### Énoncé 4

***J'ai été traité(e) avec respect par le personnel du Bureau de l'ombudsman :***

Tout à fait d'accord	86,5 %
Plutôt d'accord	10,3 %
Plutôt en désaccord	2,7 %
Tout à fait en désaccord	-
Ne peut répondre	0,5 %

Les répondants se sentent respectés par le personnel du Bureau de l'ombudsman dans une proportion de 96,8 %. Il y a lieu de souligner que seuls cinq (5) répondants ont manifesté un certain désaccord, soit 2,7 % de l'ensemble des répondants (185).

#### Énoncé 5

***Le personnel du Bureau de l'ombudsman a traité ma demande avec impartialité :***

Tout à fait d'accord	63,8 %
Plutôt d'accord	19,5 %
Plutôt en désaccord	7,6 %
Tout à fait en désaccord	4,9 %
Ne peut répondre	4,3 %

Les répondants perçoivent un traitement impartial de leur demande dans une proportion de 83,3 %, 12,5 % sont plus ou moins d'accord et 4,3 % n'ont pas d'opinion. Si l'on ne tient compte que des répondants ayant exprimé une opinion, la proportion de 83,3 % grimpe à 87,0 %.

Le pourcentage d'appréciation du groupe des personnels est un peu moins élevé (76,9 %).

#### Énoncé 6

***Le personnel du Bureau de l'ombudsman a traité ma demande confidentiellement :***

Tout à fait d'accord	72,4 %
Plutôt d'accord	11,4 %
Plutôt en désaccord	1,6 %
Tout à fait en désaccord	1,1 %
Ne peut répondre	13,5 %

L'énoncé a posé problème à certains répondants, ceux-ci déclarant ne pouvoir le vérifier, soit 13,5 % d'entre eux, dont plusieurs ont ajouté dans les commentaires n'avoir aucune raison, toutefois, d'en douter. La plupart des répondants (83,8 %) sont tout de même sous l'impression que leur demande a été traitée confidentiellement.

Le groupe des étudiants enregistre le plus haut taux d'accord à cet énoncé (87,1 %).

Si, par ailleurs, l'on ne considère que les répondants ayant donné une appréciation de l'énoncé, la proportion de ceux qui sont d'accord s'élève à 96,9 % : 83,8 % tout à fait d'accord et 13,1 % plutôt d'accord.

## Énoncé 7

### **Le service rendu par le Bureau de l'ombudsman m'a été utile :**

Tout à fait d'accord	47,6 %
Plutôt d'accord	21,1 %
Plutôt en désaccord	20,5 %
Tout à fait en désaccord	9,2 %
Ne peut répondre	1,6 %

Le service rendu par le Bureau est perçu comme utile dans une proportion de 68,7 % et moins (ou pas du tout) utile pour 29,7 % des répondants. Bien sûr, les clients dont la plainte est *irrecevable* ne peuvent considérer utile le service qui, en fait, n'a pas été rendu. De même, on peut penser que les clients du Bureau dont la demande est classée dans la catégorie de plainte *recevable non fondée* considèrent le service peu utile.

Le groupe des étudiants est celui pour lequel le pourcentage d'appréciation est le moins élevé (66,7 %).

Les résultats de cet énoncé seront analysés plus à fond à la section qui traite des croisements des commentaires et des variables.

## Énoncé 8

### **De façon générale, je suis satisfait(e) de l'aide apportée par le Bureau de l'ombudsman :**

Tout à fait d'accord	54,1 %
Plutôt d'accord	22,2 %
Plutôt en désaccord	16,8 %
Tout à fait en désaccord	5,4 %
Ne peut répondre	1,6 %

Plus des trois quarts des répondants expriment leur satisfaction en ce qui a trait à l'aide apportée par le Bureau de l'ombudsman, soit 76,3 % d'entre eux. Un certain nombre sont insatisfaits (22,2 %). Dans ce cas-ci, comme à l'énoncé 7 (utilité du service rendu), on peut penser que la satisfaction dépend pour une bonne part de l'aide qu'a pu effectivement apporter le personnel du Bureau au client.

Tout comme à l'énoncé précédent, le groupe des étudiants est celui pour lequel le pourcentage d'appréciation est le moins élevé (73,4 %).

Les résultats de cet énoncé seront analysés plus loin et seront mis en parallèle avec ceux de l'énoncé précédent. En effet, on remarque que le niveau de satisfaction des répondants est plus élevé que celui de l'utilité du service. En d'autres termes, plusieurs des clients qui ont déclaré le service moins utile ont quand même indiqué une grande satisfaction à l'égard de l'aide apportée par le Bureau de l'ombudsman.



## Énoncé 9

***Je recommanderais à une personne de s'adresser au Bureau de l'ombudsman en cas de besoin :***

Tout à fait d'accord	72,4 %
Plutôt d'accord	14,1 %
Plutôt en désaccord	7,0 %
Tout à fait en désaccord	4,9 %
Ne peut répondre	1,6 %

Une proportion de 86,5 % des répondants recommanderaient à une personne de s'adresser au Bureau en cas de besoin. Ceux qui ne le feraient pas ne représentent que 11,9 % du total. Il s'agit peut-être de cas où le personnel du Bureau ne pouvait traiter la demande ?

Le pourcentage est un peu plus élevé pour les groupes personnels et autres, 92,3 % et 100,0 % respectivement.

## Énoncé 10

***Je ferais encore appel à l'ombudsman à l'avenir, au besoin :***

Tout à fait d'accord	71,4 %
Plutôt d'accord	14,1 %
Plutôt en désaccord	7,6 %
Tout à fait en désaccord	5,9 %
Ne peut répondre	1,1 %

Bien que 85,5 % des répondants feraient encore appel au Bureau de l'ombudsman, 13,5 % ne le feraient pas.

Tout comme à l'énoncé précédent, le pourcentage est un peu plus élevé pour les groupes personnels (92,3 %) et autres (91,7 %).

## 2.2 Croisements des variables

Parmi les énoncés de l'enquête, les répondants sont « plutôt d'accord » ou « tout à fait d'accord » pour huit (8) d'entre eux à près de 85 %. Deux (2) énoncés, l'un relatif à l'utilité et l'autre à la satisfaction, présentent des taux d'approbation moins élevés, de 68,7 % et de 76,3 % respectivement. Dans une perspective d'amélioration du service, on a tenté de préciser la cause ou l'origine de ces perceptions en croisant les résultats d'enquête de ces deux énoncés avec des variables transférées du fichier du Bureau de l'ombudsman : le type et l'objet de la demande. Les croisements ont également été faits pour les autres énoncés pour servir d'étalon.

### ***type de demandes***

Les résultats des énoncés 7 et 8 (utilité du service rendu et satisfaction de l'aide apportée) ont été croisés avec le type de demandes. Le tableau 4 démontre que dans le cas de l'utilité du service rendu, le mécontentement est localisé dans les plaintes recevables non fondées (5 répondants sur 7) ainsi que dans les plaintes non recevables (2 répondants sur 2). Les pourcentages sont élevés mais les effectifs ne représentent que 7 personnes sur 185. De même, en ce qui a trait à la satisfaction de l'aide apportée, 4 personnes sont insatisfaites sur 9.

Si l'on considère le type de demandes le plus élevé, celui des consultations, 31,8 % des répondants ont perçu le service peu utile. On peut croire que ces répondants n'ont peut-être pas obtenu la réponse qu'ils désiraient lors de leur demande d'information ou de conseil. Tout de même, seulement 23,2 % disent être insatisfaits de l'aide apportée par le Bureau. Il est à noter que la satisfaction (énoncé 8) est presque toujours supérieure à l'utilité du service (énoncé 7). Ainsi, dans le cas des plaintes recevables non fondées, 5 répondants sur 7 déclarent le service peu utile mais 5 sur 7 disent être satisfaits de l'aide apportée.

Dans le cas des plaintes recevables fondées, la situation est différente et les répondants déclarent le service utile dans une proportion de 84 %. En ce qui a trait à la satisfaction de l'aide apportée, on retrouve le même pourcentage, soit 84 %.

### ***objet de la demande***

Le tableau 5 permet d'analyser les énoncés 7 et 8 en fonction de l'objet de la demande. Au total, 30,2 % des répondants sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord quant à l'inutilité du service rendu par le Bureau mais seulement 22,5 % des répondants sont insatisfaits ou plutôt insatisfaits. La satisfaction est toujours supérieure à l'utilité du service sauf dans le cas des relations interpersonnelles où les effectifs sont trop faibles (n = 7) pour tirer des conclusions.

Le traitement des questions académiques d'encadrement, de probation et d'exclusion et d'équivalence génère un certain mécontentement chez les répondants. Les effectifs réduits ne permettent pas de tirer des conclusions valables. À titre d'exemple, 75 % des répondants disent être insatisfaits à l'objet « équivalence » mais il ne s'agit que de 3 étudiants sur 4, et 4 sur 182 !

Soulignons néanmoins qu'indépendamment d'une perception d'inutilité ou d'insatisfaction face à l'aide offerte en regard d'un problème soumis, plus de 85 % des clients réutiliseraient les services du Bureau de l'ombudsman ou le recommanderaient à quelqu'un d'autre. L'inutilité et l'insatisfaction semblent reliées au contexte du dossier et non à la fonction elle-même.

**TABLEAU 4**  
**COMPARAISON ENTRE L'UTILITÉ ET LA SATISFACTION**  
**TYPE DE DEMANDES**

<b>ÉNONCÉ 7 - Utilité du service rendu</b>										
<b>type de demandes</b>	<b>N</b>					<b>%</b>				
	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désacc.	tout à fait en désacc.	total	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désacc.	tout à fait en désacc.	total
Consultation	56	32	27	14	129	43,4	24,8	20,9	10,9	100,0
Plainte recev. fondée	31	6	7	-	44	70,5	13,6	15,9	-	100,0
Recevable non fondée	1	1	4	1	7	14,3	14,3	57,1	14,3	100,0
Non recevable	-	-	-	2	2	-	-	-	100,0	100,0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>182</b>	<b>48,4</b>	<b>21,4</b>	<b>20,9</b>	<b>9,3</b>	<b>100,0</b>

  

<b>ÉNONCÉ 8 - Satisfaction de l'aide apportée</b>										
<b>type de demandes</b>	<b>N</b>					<b>%</b>				
	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désacc.	tout à fait en désacc.	total	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désacc.	tout à fait en désacc.	total
Consultation	66	33	23	7	129	51,2	25,6	17,8	5,4	100,0
Plainte recev. fondée	30	7	4	3	44	68,2	15,9	9,1	6,8	100,0
Recevable non fondée	4	1	2	-	7	57,1	14,3	28,6	-	100,0
Non recevable	-	-	2	-	2	-	-	100,0	-	100,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>182</b>	<b>54,9</b>	<b>22,5</b>	<b>17,0</b>	<b>5,5</b>	<b>100,0</b>

**autres variables**

L'analyse d'autres variables comme la durée de l'intervention et la date de fermeture du dossier n'a rien apporté de plus à la compréhension des résultats. Peut-être les résultats du trimestre d'été sont-ils un peu moins satisfaisants qu'aux deux autres trimestres, sans doute en raison du ralentissement des activités administratives durant l'été.

En ce qui a trait au niveau d'études, les croisements démontrent que les étudiants de premier cycle sont un peu plus mécontents que ceux des grades supérieurs sauf dans le cas de l'encadrement où c'est l'inverse.

**TABLEAU 5**  
**COMPARAISON ENTRE L'UTILITÉ ET LA SATISFACTION**  
**OBJET DE LA DEMANDE**

<b>objet de la demande</b>	<b>ÉNONCÉ 7 - Utilité du service rendu</b>					<b>ÉNONCÉ 8 - Satisfaction de l'aide apportée</b>				
	<b>N</b>			<b>%</b>		<b>N</b>			<b>%</b>	
	en accord	en désacc.	total	en accord	en désacc.	en accord	en désacc.	total	en accord	en désacc.
Questions académiques										
Évaluation	24	9	33	72,7	27,3	27	6	33	81,8	18,2
Encadrement	16	10	26	61,5	38,5	18	8	26	69,2	30,8
Admission	10	1	11	90,9	9,1	11	-	11	100,0	-
Probation/exclusion	6	5	11	54,5	45,5	7	4	11	63,6	36,4
Choix de cours	5	1	6	83,3	16,7	5	1	6	83,3	16,7
Équivalence et transfert de cours	1	3	4	25,0	75,0	1	3	4	25,0	75,0
Suspension/durée/diplomation	2	2	4	50,0	50,0	2	2	4	50,0	50,0
Autres	3	-	3	100,0	-	3	-	3	100,0	-
sous-total	67	31	98	68,4	31,6	74	24	98	75,5	24,5
Questions financières										
Prêts/bourses/autres bourses	7	2	9	77,8	22,2	8	1	9	88,9	11,1
Frais (scol., intérêts, assoc., etc.)	11	2	13	84,6	15,4	12	1	13	92,3	7,7
Autres	-	4	4	-	100,0	1	3	4	25,0	75,0
sous-total	18	8	26	69,2	30,8	21	5	26	80,8	19,2
Droits et libertés de la personne	13	3	16	81,3	18,8	14	2	16	87,5	12,5
Probité intellect. et propriété intellect.	1	2	3	33,3	66,7	2	1	3	66,7	33,3
Relations de travail et av. sociaux	8	3	11	72,7	27,3	8	3	11	72,7	27,3
Relations avec les services	5	4	9	55,6	44,4	7	2	9	77,8	22,2
Relations interpersonnelles	6	1	7	85,7	14,3	5	2	7	71,4	28,6
Application des règl. disciplinaires	4	-	4	100,0	-	4	-	4	100,0	-
Accueil	4	1	5	80,0	20,0	4	1	5	80,0	20,0
Problèmes divers	1	2	3	33,3	66,7	2	1	3	66,7	33,3
sous-total	42	16	58	72,4	27,6	46	12	58	79,3	20,7
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>55</b>	<b>182</b>	<b>69,8</b>	<b>30,2</b>	<b>141</b>	<b>41</b>	<b>182</b>	<b>77,5</b>	<b>22,5</b>

### 2.3 Commentaires des répondants

Plusieurs répondants ont ajouté un ou plusieurs commentaires à la fin du sondage. En fait, 138 des 185 répondants (annexe 12) ont ajouté un total de 184 commentaires reproduits tel quel, selon le type de clients, aux annexes 13, 14 et 15. Pour fins d'analyse, les commentaires ont été regroupés par catégories, selon le sujet mentionné (voir les tableaux 6 et 7).

**TABLEAU 6**  
**COMMENTAIRES DES RÉPONDANTS SELON L'OBJET ET LE TYPE DE CLIENTS**

	étud.	pers.	aut.	total	%
Le Bureau de l'ombudsman	32	5	1	38	20,7
L'ombudsman et son personnel	13	6	1	20	10,9
Les services reçus					
l'excellence des services	85	7	-	92	50,0
les commentaires négatifs	8	3	-	11	6,0
sous-total	93	10	-	103	56,0
Le sondage	16	5	2	23	12,5
Total des commentaires (N)	154	26	4	184	100,0
Total des commentaires (%)	83,7	14,1	2,2	100,0	

*Note : 138 répondants ont émis 184 commentaires.*

Par rapport à leur poids relatif parmi les répondants (75 %), les étudiants ont fait davantage de commentaires (83,7 %).

Brièvement, on peut observer au tableau 6, que 56 % des commentaires sont reliés à l'appréciation des services reçus, 20,7 % au Bureau lui-même, près de 11 % au personnel du Bureau et, enfin, 12,5 % au sondage lui-même.

Le tableau 7 décrit, pour l'ensemble de la clientèle du Bureau, chacune des catégories du tableau 3 avec plus de détails.

**TABLEAU 7**  
**COMMENTAIRES DES RÉPONDANTS SELON LA CATÉGORIE**

	N	%
Bureau de l'ombudsman		
service méconnu/faire pub pour faire connaître	13	7,1
service essentiel	4	2,2
pas de pouvoir, limite pour agir	15	8,2
autres	6	3,3
sous-total	38	20,7
Ombudsman et son personnel *		
commentaire positif	11	6,0
commentaire neutre	7	3,8
commentaire négatif	2	1,1
sous-total	20	10,9
Services reçus		
excellence des services	92	50,0
pas eu de suivi	2	1,1
avoir le suivi est difficile	1	0,5
son idée était faite sur le prof	1	0,5
la réponse a tardé	2	1,1
elle a écouté une seule partie : règlement hâtif	1	0,5
je n'ai pas aimé la réponse	1	0,5
la qualité de ce service est à améliorer	1	0,5
démarches à faire pour comprendre plaignants	1	0,5
ma parole a été mise en doute	1	0,5
sous-total	11	6,0
total	103	56,0
Sur le sondage		
pas frais dans ma tête : il y a longtemps	2	1,1
c'est bien ce sondage et on m'a appelé avant	2	1,1
Énoncé 5 : non vérifiable	3	1,6
Énoncé 6 : non vérifiable	12	6,5
Le # 6 : non vérif. mais pas de raison d'en douter	3	1,6
je pensais que ça portait sur l'autre partie	1	0,5
sous-total	23	12,5
Total des commentaires	184	100,0

\* La secrétaire a une très bonne écoute.  
La technicienne est vraiment très gentille et respectueuse.  
L'ombudsman est cordiale, sympathique, gentille, très compétente, très disponible, articulée et très intelligente et efficace. Elle a l'esprit ouvert, elle est humaine et chaleureuse. C'est une personne très intéressante.  
Un seul répondant a déclaré ne pas avoir apprécié l'attitude de l'ombudsman.

## **2.4 Croisements des commentaires avec les variables**

La moitié des commentaires des répondants ont porté sur l'excellence des services du Bureau de l'ombudsman (tableau 6). Seulement 6 % des clients ont commenté négativement les services du Bureau. Mais, la plupart du temps, ils ont quand même apprécié positivement toutes les dimensions des énoncés du questionnaire. En d'autres termes, même si la réponse a déçu, il y a eu satisfaction au niveau de l'accueil, l'écoute, la diligence du traitement de la demande, etc.

À l'inverse, des répondants ayant peu apprécié les dimensions de certains énoncés n'ont pas ajouté de commentaires. Dans ces cas-là, le type de demandes et l'objet de la demande ont pu expliquer assez souvent l'insatisfaction comme on l'a vu aux tableaux 4 et 5.

Dans les questions académiques, entre autres les cas d'évaluation, plusieurs répondants ont souligné le manque de pouvoir du Bureau de l'ombudsman. Or, l'ombudsman ne se prononce pas sur le fond académique mais sur le processus. D'après les commentaires recueillis, beaucoup de clients souhaiteraient que l'ombudsman prenne position sur le fond académique comme, par exemple, sur les équivalences et transferts de cours.

## CONCLUSION

Les résultats de l'enquête témoignent de la grande qualité des services offerts par le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal en 2001-2002, du point de vue du client.

De même, l'ombudsman et son personnel ont récolté des commentaires positifs de la part de plusieurs répondants. Les résultats démontrent par ailleurs une certaine incompréhension du rôle de l'ombudsman et une méconnaissance du service offert par le Bureau. Le manque de pouvoir de l'ombudsman pose problème à quelques répondants. Certains d'entre eux recommandent de faire davantage de publicité pour faire connaître le service, jugé essentiel.

La complexité et la nature du service sont à la base de certaines frustrations de la part des clients du Bureau de l'ombudsman. Le niveau d'utilité et de satisfaction est vraisemblablement relié en partie aux attentes du client, attentes parfois irréalistes ou incompatibles avec le mandat du Bureau.

En ce qui a trait au respect et à l'écoute du client, à la confidentialité, à l'impartialité et à la diligence du service, le personnel du Bureau peut certes poursuivre dans la même voie. Relativement à la satisfaction et à l'utilité du service, peut-être y aurait-il lieu de tenter de préciser davantage au début de chaque entrevue avec un client dans quelle mesure le Bureau de l'ombudsman peut répondre à ses attentes ? On pourrait également réfléchir aux moyens, autres que ceux déjà en place, pour faire connaître l'ombudsman et son rôle à l'Université de Montréal.



## ANNEXES

## ANNEXE 1

### QUESTIONNAIRE

No de code :		tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord
1.	J'ai pu entrer en communication très facilement avec le Bureau de l'ombudsman :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ma demande a été traitée avec diligence :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Le personnel du Bureau de l'ombudsman a pris le temps de m'écouter et de comprendre mon cas :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	J'ai été traité(e) avec respect par le personnel du Bureau de l'ombudsman :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Le personnel du Bureau de l'ombudsman a traité ma demande avec impartialité :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Le personnel du Bureau de l'ombudsman a traité ma demande confidentiellement :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Le service rendu par le Bureau de l'ombudsman m'a été utile :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	De façon générale, je suis satisfait(e) de l'aide apportée par le Bureau de l'ombudsman :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Je recommanderais à une personne de s'adresser au Bureau de l'ombudsman en cas de besoin :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Je ferais encore appel à l'ombudsman à l'avenir, au besoin :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Avez-vous des commentaires à ajouter :</b></p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>					

## ANNEXE 2

### RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LE TYPE DE DEMANDES

Type de demandes	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Consultation	265	64	39	368	99	25	8	132
Recevable fondée	89	4	9	102	39	1	3	43
Recevable non fondée	20	1	3	24	8	-	-	8
Non recevable	5	-	6	11	1	-	1	2
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>505</b>	<b>147</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>185</b>

	<i>en pourcentage selon le type de clients</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Consultation	72,0	17,4	10,6	100,0	75,0	18,9	6,1	100,0
Recevable fondée	87,3	3,9	8,8	100,0	90,7	2,3	7,0	100,0
Recevable non fondée	83,3	4,2	12,5	100,0	100,0	-	-	100,0
Non recevable	45,5	-	54,5	100,0	50,0	-	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>75,0</b>	<b>13,7</b>	<b>11,3</b>	<b>100,0</b>	<b>79,5</b>	<b>14,1</b>	<b>6,5</b>	<b>100,0</b>

	<i>en pourcentage selon le type de demandes</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Consultation	69,9	92,8	68,4	72,9	67,3	96,2	66,7	71,4
Recevable fondée	23,5	5,8	15,8	20,2	26,5	3,8	25,0	23,2
Recevable non fondée	5,3	1,4	5,3	4,8	5,4	-	-	4,3
Non recevable	1,3	-	10,5	2,2	0,7	-	8,3	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### ANNEXE 3

#### RÉPARTITION DES CLIENTS SELON L'OBJET DES DEMANDES

	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Questions académiques								
Évaluation	73	12	1	86	29	4	-	33
Admission	15	1	15	31	7	-	4	11
Encadrement	52	5	-	57	23	3	-	26
Probation, exclusion	34	1	-	35	10	-	-	10
Autres	43	3	3	49	17	2	-	19
sous-total	217	22	19	258	86	9	4	99
Questions financières	78	5	2	85	23	3	-	26
Droits et lib. de la pers.	24	5	4	33	15	1	1	17
Relations de travail *	37	25	15	77	16	9	2	27
Applic. règlements disc.	4	6	2	12	2	2	-	4
Autres	19	6	15	40	5	2	5	12
sous-total	84	42	36	162	38	14	8	60
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>505</b>	<b>147</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>185</b>

	<i>en pourcentage selon l'objet des demandes</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Questions académiques								
Évaluation	19,3	17,4	1,8	17,0	19,7	15,4	-	17,8
Admission	4,0	1,4	26,3	6,1	4,8	-	33,3	5,9
Encadrement	13,7	7,2	-	11,3	15,6	11,5	-	14,1
Probation, exclusion	9,0	1,4	-	6,9	6,8	-	-	5,4
Autres	11,3	4,3	5,3	9,7	11,6	7,7	-	10,3
sous-total	57,3	31,9	33,3	51,1	58,5	34,6	33,3	53,5
Questions financières	20,6	7,2	3,5	16,8	15,6	11,5	-	14,1
Droits et lib. de la pers.	6,3	7,2	7,0	6,5	10,2	3,8	8,3	9,2
Relations de travail *	9,8	36,2	26,3	15,2	10,9	34,6	16,7	14,6
Applic. règlements disc.	1,1	8,7	3,5	2,4	1,4	7,7	-	2,2
Autres	5,0	8,7	26,3	7,9	3,4	7,7	41,7	6,5
sous-total	22,2	60,9	63,2	32,1	25,9	53,8	66,7	32,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Relations de travail : y compris les relations avec les services et les relations interpersonnelles

**ANNEXE 4**  
**RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LE SEXE**

Sexe des clients	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Féminin	237	33	30	300	97	11	6	114
Masculin	140	36	26	202	49	15	6	70
Groupe	2	-	1	3	1	-	-	1
Total	379	69	57	505	147	26	12	185

	<i>en pourcentage selon le type de clients</i>							
Féminin	79,0	11,0	10,0	100,0	85,1	9,6	5,3	100,0
Masculin	69,3	17,8	12,9	100,0	70,0	21,4	8,6	100,0
Groupe	66,7	-	33,3	100,0	100,0	-	-	100,0
Total	75,0	13,7	11,3	100,0	79,5	14,1	6,5	100,0

	<i>en pourcentage selon le sexe</i>							
Féminin	62,5	47,8	52,6	59,4	66,0	42,3	50,0	61,6
Masculin	36,9	52,2	45,6	40,0	33,3	57,7	50,0	37,8
Groupe	0,5	-	1,8	0,6	0,7	-	-	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## ANNEXE 5

### RÉPARTITION DES CLIENTS (ÉTUDIANTS) SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

Cycle d'études des étudiants	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Bac	171				63			
Majeur	13				5			
Mineur	24				7			
Certificat	48				14			
Libre	8				4			
s/t 1er cycle	264				93			
DESS	4				1			
Maîtrise	54				28			
Doctorat	43				18			
Post-Doct	2				1			
Libre	5				1			
s/t gr. sup.	108				49			
Inconnu	7				5			
<b>Total</b>	<b>379</b>				<b>147</b>			

	<i>en pourcentage selon le cycle d'études des étudiants</i>							
Bac	45,1				42,9			
Majeur	3,4				3,4			
Mineur	6,3				4,8			
Certificat	12,7				9,5			
Libre	2,1				2,7			
s/t 1er cycle	69,7				63,3			
DESS	1,1				0,7			
Maîtrise	14,2				19,0			
Doctorat	11,3				12,2			
Post-Doct	0,5				0,7			
Libre	1,3				0,7			
s/t gr. sup.	28,5				33,3			
Inconnu	1,8				3,4			
<b>Total</b>	<b>100,0</b>				<b>100,0</b>			

## ANNEXE 6

### RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LA DURÉE DE L'INTERVENTION

	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
1 jour	144	38	28	210	58	15	5	78
de 2 à 7 jours	77	7	12	96	28	4	3	35
de 8 à 14 jours	43	3	3	49	20	1	2	23
de 15 à 30 jours	42	7	3	52	14	2	-	16
de 31 à 60 jours	33	6	6	45	16	1	2	19
de 61 à 90 jours	17	2	4	23	5	1	-	6
de 90 à 180 jours	11	4	1	16	4	2	-	6
plus de 180 jours	12	2	-	14	2	-	-	2
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>505</b>	<b>147</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>185</b>

	<i>en pourcentage selon le type de clients</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
1 jour	68,6	18,1	13,3	100,0	74,4	19,2	6,4	100,0
de 2 à 7 jours	80,2	7,3	12,5	100,0	80,0	11,4	8,6	100,0
de 8 à 14 jours	87,8	6,1	6,1	100,0	87,0	4,3	8,7	100,0
de 15 à 30 jours	80,8	13,5	5,8	100,0	87,5	12,5	-	100,0
de 31 à 60 jours	73,3	13,3	13,3	100,0	84,2	5,3	10,5	100,0
de 61 à 90 jours	73,9	8,7	17,4	100,0	83,3	16,7	-	100,0
de 90 à 180 jours	68,8	25,0	6,3	100,0	66,7	33,3	-	100,0
plus de 180 jours	85,7	14,3	-	100,0	100,0	-	-	100,0
<b>Total</b>	<b>75,0</b>	<b>13,7</b>	<b>11,3</b>	<b>100,0</b>	<b>79,5</b>	<b>14,1</b>	<b>6,5</b>	<b>100,0</b>

	<i>en pourcentage selon le nombre de jours de l'intervention</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
1 jour	38,0	55,1	49,1	41,6	39,5	57,7	41,7	42,2
de 2 à 7 jours	20,3	10,1	21,1	19,0	19,0	15,4	25,0	18,9
de 8 à 14 jours	11,3	4,3	5,3	9,7	13,6	3,8	16,7	12,4
de 15 à 30 jours	11,1	10,1	5,3	10,3	9,5	7,7	-	8,6
de 31 à 60 jours	8,7	8,7	10,5	8,9	10,9	3,8	16,7	10,3
de 61 à 90 jours	4,5	2,9	7,0	4,6	3,4	3,8	-	3,2
de 90 à 180 jours	2,9	5,8	1,8	3,2	2,7	7,7	-	3,2
plus de 180 jours	3,2	2,9	-	2,8	1,4	-	-	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## ANNEXE 7

### RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LA DATE DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Trimestre de réception	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Été 2001	63	7	11	81	16	1	3	20
Automne 2001	131	25	17	173	41	8	4	53
Hiver 2002	185	37	29	251	90	17	5	112
Total	379	69	57	505	147	26	12	185

	<i>en pourcentage selon le type de clients</i>							
Été 2001	77,8	8,6	13,6	100,0	80,0	5,0	15,0	100,0
Automne 2001	75,7	14,5	9,8	100,0	77,4	15,1	7,5	100,0
Hiver 2002	73,7	14,7	11,6	100,0	80,4	15,2	4,5	100,0
Total	75,0	13,7	11,3	100,0	79,5	14,1	6,5	100,0

	<i>en pourcentage selon le trimestre</i>							
Été 2001	16,6	10,1	19,3	16,0	10,9	3,8	25,0	10,8
Automne 2001	34,6	36,2	29,8	34,3	27,9	30,8	33,3	28,6
Hiver 2002	48,8	53,6	50,9	49,7	61,2	65,4	41,7	60,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Pour les fins de ce document, les trimestres sont constitués des mois suivants :

- été = juin, juillet, août
- automne = septembre, octobre, novembre, décembre
- hiver = janvier, février, mars, avril, mai



## ANNEXE 8

### RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LA DATE DE FERMETURE DE LA DEMANDE

	<i>en nombre absolu</i>							
	Total des clients en 2001-2002				Répondants au sondage			
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Été 2001	52	4	10	66	13	-	2	15
Automne 2001	124	26	15	165	40	9	4	53
Hiver 2002	195	38	31	264	83	16	5	104
sous-total	371	68	56	495	136	25	11	172
Non fermé	8	1	1	10	11	1	1	13
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>505</b>	<b>147</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>185</b>

	<i>en pourcentage selon le type de clients</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Été 2001	78,8	6,1	15,2	100,0	86,7	-	13,3	100,0
Automne 2001	75,2	15,8	9,1	100,0	75,5	17,0	7,5	100,0
Hiver 2002	73,9	14,4	11,7	100,0	79,8	15,4	4,8	100,0
sous-total	74,9	13,7	11,3	100,0	79,1	14,5	6,4	100,0
Non fermé	80,0	10,0	10,0	100,0	84,6	7,7	7,7	100,0
<b>Total</b>	<b>75,0</b>	<b>13,7</b>	<b>11,3</b>	<b>100,0</b>	<b>79,5</b>	<b>14,1</b>	<b>6,5</b>	<b>100,0</b>

	<i>en pourcentage selon le trimestre</i>							
	Étudiants	Personnels	Autres	Total	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Été 2001	13,7	5,8	17,5	13,1	8,8	-	16,7	8,1
Automne 2001	32,7	37,7	26,3	32,7	27,2	34,6	33,3	28,6
Hiver 2002	51,5	55,1	54,4	52,3	56,5	61,5	41,7	56,2
sous-total	97,9	98,6	98,2	98,0	92,5	96,2	91,7	93,0
Non fermé	2,1	1,4	1,8	2,0	7,5	3,8	8,3	7,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Pour les fins de ce document, les trimestres sont constitués des mois suivants :

été = juin, juillet, août  
 automne = septembre, octobre, novembre, décembre  
 hiver = janvier, février, mars, avril, mai

**ANNEXE 9**  
**RÉSULTATS DU SONDAGE POUR LE GROUPE ÉTUDIANTS**

		tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord	ne peut répondre	TOTAL
Énoncé 1 <i>Facilité de contact</i>	N %	121 82,3	26 17,7	- -	- -	- -	147 100,0
Énoncé 2 <i>Diligence</i>	N %	95 64,6	39 26,5	6 4,1	5 3,4	2 1,4	147 100,0
Énoncé 3 <i>Écoute</i>	N %	115 78,2	24 16,3	5 3,4	- -	3 2,0	147 100,0
Énoncé 4 <i>Respect</i>	N %	129 87,8	13 8,8	4 2,7	- -	1 0,7	147 100,0
Énoncé 5 <i>Impartialité</i>	N %	91 61,9	31 21,1	11 7,5	8 5,4	6 4,1	147 100,0
Énoncé 6 <i>Confidentialité</i>	N %	111 75,5	17 11,6	3 2,0	2 1,4	14 9,5	147 100,0
Énoncé 7 <i>Utilité</i>	N %	66 44,9	32 21,8	30 20,4	16 10,9	3 2,0	147 100,0
Énoncé 8 <i>Satisfaction</i>	N %	80 54,4	28 19,0	26 17,7	10 6,8	3 2,0	147 100,0
Énoncé 9 <i>Recommandation</i>	N %	102 69,4	22 15,0	12 8,2	9 6,1	2 1,4	147 100,0
Énoncé 10 <i>Réutilisation</i>	N %	101 68,7	22 15,0	11 7,5	11 7,5	2 1,4	147 100,0

## ANNEXE 10

### RÉSULTATS DU SONDAGE POUR LE GROUPE PERSONNELS

		tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord	ne peut répondre	TOTAL
Énoncé 1 <i>Facilité de contact</i>	N %	25 96,2	1 3,8	- -	- -	- -	26 100,0
Énoncé 2 <i>Diligence</i>	N %	17 65,4	7 26,9	- -	- -	2 7,7	26 100,0
Énoncé 3 <i>Écoute</i>	N %	20 76,9	3 11,5	2 7,7	- -	1 3,8	26 100,0
Énoncé 4 <i>Respect</i>	N %	21 80,8	4 15,4	1 3,8	- -	- -	26 100,0
Énoncé 5 <i>Impartialité</i>	N %	17 65,4	3 11,5	3 11,5	1 3,8	2 7,7	26 100,0
Énoncé 6 <i>Confidentialité</i>	N %	17 65,4	2 7,7	- -	- -	7 26,9	26 100,0
Énoncé 7 <i>Utilité</i>	N %	16 61,5	4 15,4	6 23,1	- -	- -	26 100,0
Énoncé 8 <i>Satisfaction</i>	N %	16 61,5	6 23,1	4 15,4	- -	- -	26 100,0
Énoncé 9 <i>Recommandation</i>	N %	22 84,6	2 7,7	1 3,8	- -	1 3,8	26 100,0
Énoncé 10 <i>Réutilisation</i>	N %	22 84,6	2 7,7	2 7,7	- -	- -	26 100,0

**ANNEXE 11**  
**RÉSULTATS DU SONDAGE POUR LE GROUPE AUTRES**

		tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord	ne peut répondre	TOTAL
Énoncé 1 <i>Facilité de contact</i>	N %	9 75,0	1 8,3	1 8,3	- -	1 8,3	12 100,0
Énoncé 2 <i>Diligence</i>	N %	9 75,0	3 25,0	- -	- -	- -	12 100,0
Énoncé 3 <i>Écoute</i>	N %	10 83,3	2 16,7	- -	- -	- -	12 100,0
Énoncé 4 <i>Respect</i>	N %	10 83,3	2 16,7	- -	- -	- -	12 100,0
Énoncé 5 <i>Impartialité</i>	N %	10 83,3	2 16,7	- -	- -	- -	12 100,0
Énoncé 6 <i>Confidentialité</i>	N %	6 50,0	2 16,7	- -	- -	4 33,3	12 100,0
Énoncé 7 <i>Utilité</i>	N %	6 50,0	3 25,0	2 16,7	1 8,3	- -	12 100,0
Énoncé 8 <i>Satisfaction</i>	N %	4 33,3	7 58,3	1 8,3	- -	- -	12 100,0
Énoncé 9 <i>Recommandation</i>	N %	10 83,3	2 16,7	- -	- -	- -	12 100,0
Énoncé 10 <i>Réutilisation</i>	N %	9 75,0	2 16,7	1 8,3	- -	- -	12 100,0

## ANNEXE 12

### RÉPARTITION DES RÉPONDANTS AYANT AJOUTÉ UN COMMENTAIRE OU PLUS

	Étudiants	Personnels	Autres	Total
Répondants ayant ajouté un commentaire ou plus	113	19	6	138
Total des répondants	147	26	12	185
% des commentaires sur le total des répondants	76,9	73,1	50,0	74,6
% des commentaires selon le type de clients	81,9	13,8	4,3	100,0

## ANNEXE 13

### COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS

- 1 - Satisfait en général.
- 2 - Moi j'ai signé un papier que j'aurais pas dû signer, c'est pour ça qu'ils ne pouvaient rien faire. Pour le Bureau, ça a été correct.
- 3 - Le personnel est bien correct. J'ai été bien traité lors du premier recours. Au deuxième recours, je n'ai pas aimé la façon dont on m'a reçu : « Qu'est-ce que vous voulez ? », alors j'ai laissé tomber.
- 4 - Rapidité d'écoute : dans mon cas, les problèmes étaient récurrents. Je prenais trop de temps d'écoute et d'antenne. Elle s'est lassée. Il faut traiter chaque intervention comme étant unique.
- 5 - C'est difficile d'avoir du suivi. Lorsque la situation change, on a du mal à établir le rôle de l'O. dans le dossier.
- 6 - L'ombudsman a très peu de pouvoir pour influencer ; les départements sont comme des fiefs ; intervention très peu efficace.
- 7 - La grille fait part des trucs qui avaient à être vérifiés. Ce n'est pas très frais dans ma mémoire parce que ça fait longtemps.
- 8 - Service pas assez connu à l'Université. J'ai appris l'existence du service par une personne extérieure et j'ai référé trois personnes depuis.
- 9 - Les questions sont complètes et représentent bien l'évaluation. Je n'ai pas d'autres commentaires.
- 10 - Non, pas vraiment d'autres commentaires, c'est très clair.
- 11 - Je ne sais pas si c'est la procédure mais ce serait bien de mettre des personnes impliquées ensemble pour entendre le point de vue de chacun.
- 12 - Très satisfaite, très écoutée. Vraiment, ça m'a aidée.
- 13 - Quand j'ai appelé, on a mis ma parole en doute. Je fréquente l'Université depuis 25 ans et on a essayé de me déplacer. J'ai eu l'entretien ménager sur le dos, alors la confidentialité je ne suis pas sûr ; on m'a obstiné ; jamais vu de règlement qui empêche de rentrer avant l'heure. Je veux une copie des résultats de l'enquête.
- 14 - Très satisfaite, on s'est occupé de moi. Je n'ai que des commentaires positifs.
- 15 - Grâce à l'ombudsman, j'ai pu faire mon 3<sup>e</sup> stage. Très satisfait.
- 16 - Qu'ils continuent à faire du bon travail. Faire de la publicité pour être connu et faire connaître le service auprès des étudiants car il y en a beaucoup qui en ont besoin.
- 17 - Confidentialité : j'ai très apprécié qu'on communique avec moi avant cette enquête pour savoir si on pouvait donner mes coordonnées et si je voulais répondre.
- 18 - Super satisfaite.
- 19 - Il est dommage que le Bureau de l'ombudsman n'ait qu'un pouvoir de recommandation.
- 20 - Je n'ai pas vraiment de commentaires à ajouter. Tout a été dit. Je suis bien satisfait des services reçus et recommanderais chaleureusement à d'autres personnes.
- 21 - Le Bureau ne tient pas compte des critères des étudiants étrangers. Pas assez de liberté ou pas assez d'initiative.

## ANNEXE 13

### COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS (*SUITE*)

- 22 - Extrêmement satisfaite. Très bon service.
- 23 - Pour faire une critique par rapport à un prof, les services donnés sont bons. Même si la question ne les concerne pas, ils donnent les bonnes références.
- 24 - J'ai pu entrer en contact facilement mais ils devraient se faire plus connaître sur le campus ; j'ai référé des personnes qui n'étaient pas au courant ; ça devrait être plus connu.
- 25 - Bon service. Important en dernier recours. Pas vraiment connu. Je ne connaissais pas ce service et c'est quelqu'un qui m'en a parlé. Il faudrait faire de la publicité.
- 26 - Je n'avais pas un problème qui nécessitait une intervention mais un conseil par rapport à une situation. Satisfait du Bureau.
- 27 - Mes réponses au questionnaire font l'éloge.
- 28 - Je doute de la confidentialité et de l'impartialité. Problème avec rectorat – 2 étudiants : l'autre étudiant a parlé directement à la vice-rectrice qui lui a parlé de mon cas avec désobéissance. La seule façon qu'elle pouvait être au courant, c'était par l'ombudsman.
- 29 - Un bon service.
- 30 - Vos questions sont plates, je ne m'en rappelle plus. Quand vous faites des sondages, il faudrait poser vos questions quand ça vient de se passer, pas un an après.
- 31 - Jamais été aussi satisfaite d'un service, jamais eu d'aussi bons services.
- 32 - On m'a vraiment aidé, mieux que j'attendais.
- 33 - Malgré qu'on m'ait très bien reçu, on ne m'a pas aidé. J'ai suivi les directives reçues mais ça n'a rien donné.
- 34 - Méconnaissance de ce type de services ; grande limite d'exécution. Gentillesse. J'ignore les services. On doit savoir les services qui sont offerts. Le questionnaire est trop carré par rapport aux choses qu'on a vécues.
- 35 - Très bons conseils qui aident à s'orienter.
- 36 - Par internet, les réponses sont super rapides. Par téléphone, service exceptionnel.
- 37 - Cas réglé en 4 heures. Pas possible d'être plus efficace.
- 38 - Je n'ai pas vraiment de commentaires. J'ai utilisé le service une fois pour une excellente raison et on a pris soin d'écouter le problème. Bel outil à avoir. Je suis contente des services reçus.
- 39 - Non, pas d'autres commentaires car vos questions sont claires.
- 40 - Non, le questionnaire résume bien.
- 41 - Non, les questions sont pertinentes et intéressantes. C'est bon d'avoir un tel sondage.
- 42 - Très bien servi, on a pris le temps de m'écouter. Bon suivi.
- 43 - Je ne savais pas qu'il y avait un ombudsman. Il faudrait que ce soit connu davantage. Je l'ai su par hasard.

## ANNEXE 13

### COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS (SUITE)

- 44 - À la suite de la facturation reçue de l'Université, j'ai consulté le Bureau. J'ai reçu le conseil d'écrire les raisons du non-paiement. Je les ai mis en copie conforme. That's it, that's all !
- 45 - Je ne sais pas si après les services ils parlent pour nous ou pour l'Université. Mais j'ai référé quelqu'un espérant qu'ils peuvent l'aider.
- 46 - Mes commentaires vont dans le même sens que les questions. Service rapide, beaucoup de retours d'appels. Ils ont pris ça vraiment à cœur. Très satisfaite.
- 47 - L'ombudsman est vraiment cordiale. Tout s'est fait rapidement. Ça valait la peine : le prof l'a écoutée.
- 48 - Mon contact a été une question et une réponse.
- 49 - Je travaille à temps plein et j'étudie à temps partiel. Ma facture me décourage. L'O. me dit qu'il n'y a rien à faire. Ça ne sert pas à grand-chose. Je travaille au gouvernement et quand quelqu'un n'est pas content il peut aller au protecteur du citoyen ; je pensais que c'était la même chose.
- 50 - Je pensais que l'enquête allait porter sur « l'autre personne », pas sur le Bureau de l'O. Donc, je ne réponds qu'aux 5 premières questions.
- 51 - Les personnes sont bien gentilles au Bureau, m'ont sauvé une année d'université. Elles m'ont aidé favorablement. Conseils reçus très précieux.
- 52 - Peur d'aller encore, la porte était fermée. Il faudrait que les gens fassent des démarches auprès des parties pour essayer de comprendre les plaignants pour trouver une solution.
- 53 - Il n'y a pas de commentaires qui me viennent à l'esprit.
- 54 - Tout s'est réglé assez vite. Merci. Service important qui doit continuer.
- 55 - Au niveau du service téléphonique : très courtois et très à l'écoute. Je n'ai pas vu de gestes posés par la suite. Pas eu de suivi.
- 56 - Impartialité : je ne sais pas ce qui a été dit avec les personnes.
- 57 - Vu l'infrastructure de l'Université, je considère que c'est un service essentiel. Vu la non-disponibilité juridique et l'absence de recours, il est essentiel de conserver ce service.
- 58 - Ça s'est très bien passé et je n'ai rien à ajouter.
- 59 - Pas de commentaires à ajouter : c'est beau et tout est correct.
- 60 - C'est difficile de dire qu'on n'est pas tout à fait d'accord.
- 61 - On a fait une rencontre. Un comité a été formé. Pas eu de réponse. Jamais été contactée.
- 62 - Lorsque j'ai parlé à la responsable j'ai réalisé que son idée était déjà faite au sujet du prof « qui avait une grande notoriété » selon elle. Je n'avais pas de temps à perdre, alors j'ai laissé tomber.
- 63 - Gentilles, elles m'ont écoutée mais n'avaient pas de pouvoir et ne pouvaient pas m'apporter l'aide nécessaire. Elles m'ont donné des démarches à faire car pas de pouvoir pour m'aider ; un mois et demi de démarches ; le directeur n'a pas voulu m'écouter, cherchait quelqu'un de neutre ; le prof m'empêchait d'avoir accès à mon dossier, ne voulait pas me donner mes notes ; le sous-directeur a eu la preuve mais a protégé le professeur.
- 64 - Le problème n'a pas été réglé mais je n'ai pas de commentaires.



## ANNEXE 13

### COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS (*SUITE*)

- 65 - C'est une belle image bien présentée qui fait partie des relations publiques de l'Université de Montréal. Elle n'a aucun pouvoir, il n'y a rien à faire. C'est un épouvantail, panneau de signalisation de relations publiques. Elle n'a pas le pouvoir : rien ne peut être fait.
- 66 - Ces jours-ci, avec d'autres étudiants, nous nous demandons si nous n'allons pas faire une démarche au Bureau pour le manque de respect d'un professeur.
- 67 - Premier cas traitable et ils ont refusé dès le départ. Et je ne comprends pas encore. Claudette Lantin était très gentille, très respectueuse (c'est très important).
- 68 - Mon cas s'est réglé assez vite.
- 69 - Les personnes sont empathiques et très à l'écoute mais leurs pouvoirs décisionnels ne sont pas évidents. Elles voudraient aider mais c'est difficile. Elles sont toutes des femmes et c'est pas évident parce que ce sont des hommes qui détiennent les postes avec une mentalité ancienne. C'est vraiment pas évident dans ma faculté de changer des choses.
- 70 - J'ai demandé un service et je n'en ai pas eu besoin. Ajoutez une case pour quand cela ne s'applique pas, ex. question 6.
- 71 - Le Bureau a besoin de personnel. La dame est très articulée, très compétente, une femme douée d'une intelligence profonde, d'une efficacité exemplaire car pas de personnel ou pas assez.
- 72 - Très satisfaite.
- 73 - Très satisfaite, réponse rapide. Je ne savais pas qu'il y avait un ombudsman : manque de diffusion, service peu connu.
- 74 - Dans un conflit, on m'a très bien écouté et donné les bons contacts.
- 75 - Je n'ai pas vraiment de commentaires à ajouter. Mon cas était particulier.
- 76 - Un peu difficile, peut-être que je n'étais pas satisfaite de la réponse donnée. On m'a répondu de façon correcte mais pas pris le temps de prendre d'autres mesures. Cours raté, évaluation du prof pas possible de la faire. On ne m'a pas donné l'impression de pouvoir donner suite à ma demande. On ne semblait pas vouloir prendre d'autres mesures.
- 77 - Pas suivi si la plainte a fait son bout de chemin. J'avais quelque chose à dire et j'avais quelqu'un qui a ciblé ce que je voulais (la secrétaire). Très bonne écoute.
- 78 - Très bon service. Mais ça n'a pas marché pour moi. J'ai dû faire les démarches moi-même.
- 79 - Particulièrement satisfait. Efficacité et rapidité. Suivi effectué.
- 80 - Mon histoire s'est réglée toute seule. Je ne sais pas si l'ombudsman a fait quelque chose mais, quand j'ai reçu mon bulletin, j'ai vu que ma note était correcte.
- 81 - Je me questionne sur le pouvoir exécutif qu'a l'ombudsman.
- 82 - Plainte par rapport aux frais de scolarité de maîtrise. Ils ont dû entrer en contact avec les gens (question 6). Très bon service. Je n'ai pas regretté.
- 83 - Je pensais qu'ils pouvaient m'aider mais ma plainte, c'était pas leur job.
- 84 - Les questions sont toutes pareilles. Les services offerts sont très satisfaisants.

## ANNEXE 13

### COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS (*SUITE*)

- 85 - Femme très humaine. C'est très important, primordial. Femme très chaleureuse.
- 86 - Ne pouvait pas m'aider. Disponible lorsque j'ai eu besoin de parler, j'ai été écoutée.
- 87 - Même si le Bureau écoute et qu'ils sont très gentils et accueillants, il ne peut pas faire grand-chose, n'a pas grands moyens. Il faut qu'on monte des rapports et qu'on les sorte de l'Université.
- 88 - Ils vous traitent avec respect, ils vous dirigent mais ils ne tranchent pas.
- 89 - J'ai communiqué avec la secrétaire en avril et j'ai eu une solution en septembre. On ne pouvait rien faire pendant l'été. J'ai été dirigé à Monsieur X de la faculté Y mais c'était le temps des vacances. Un peu long 4 mois. Le problème était avec le département Z, pas avec le Bureau de l'O. (très bon service).
- 90 - Agréablement surprise des services donnés.
- 91 - Très bon soutien. Quand on a besoin de support, le Bureau donne beaucoup d'aide et de contacts extérieurs à l'Université.
- 92 - J'ai posé une question. On a écouté mais on n'a pas fait les démarches. J'ai dû les faire moi-même.
- 93 - Très contente de l'accueil reçu. J'ai fait appel deux fois. Service rapide, efficace, très chaleureux. Personnel très sympathique.
- 94 - On a répondu à mon besoin, même si la réponse n'était pas celle que je voulais. Difficile de parler à l'ombudsman, je parlais toujours à la technicienne.
- 95 - Content des services, très étonné de l'efficacité, problème pris à coeur, vraiment satisfait.
- 96 - L'ombudsman s'est occupée de mon dossier mais l'a relégué à un autre service. J'aurais préféré qu'elle le garde. Très bon service. Réponse rapide à ma requête. Traitée avec respect.
- 97 - Le Bureau aiguille vers les bonnes ressources. J'ai recommandé à une amie de consulter l'O. pour clarifier la situation et ils vont l'orienter dans le bon sens. Mon problème : une secrétaire m'a donné un renseignement sur un cours qui doit être suivi en dernier alors que je voulais le suivre en même temps ; elle m'a dit : « les ordres sont les ordres ». Monsieur X n'était pas rejoignable mais grâce au Bureau de l'ombudsman, j'ai pu lui parler.
- 98 - Bien aimé la façon de traiter. C'est confidentiel. Orientation dans mes décisions.
- 99 - Du moment que j'ai appelé le Bureau de l'ombudsman... grâce à l'ombudsman, j'ai eu une solution à mon problème. Graves problèmes réglés en trois semaines. Très bon service.
- 100 - J'aime beaucoup ce bureau, ils sont là pour écouter les étudiants. Je les ai déjà consultés deux fois et je suis très satisfaite.
- 101 - Les énoncés 5 et 6 : je ne sais pas.
- 102 - L'énoncé 6 : je ne peux que supposer cet énoncé.
- 103 - Le Bureau devrait faire mieux connaître sa mission.
- 104 - Difficile de juger de l'énoncé 6.
- 105 - Il faudrait améliorer la qualité de ce service. Je n'ai aucun moyen de juger l'énoncé 6.

## **ANNEXE 13**

### **COMMENTAIRES DES ÉTUDIANTS (SUITE)**

- 106 - L'ombudsman m'a dit d'utiliser les recours à ma disposition avant de faire appel à son bureau. J'ai donc eu l'impression qu'elle déléguait ses pouvoirs à d'autres organismes.
- 107 - La question 3 ne s'applique pas dans mon cas. Pas de commentaires.
- 108 - J'ai communiqué avec ce bureau pour faire une plainte sur une situation que je ne vivais pas personnellement (contre une publicité dans un journal). C'est la raison pour laquelle je considère que certaines questions ne s'appliquent pas.
- 109 - Pas satisfait des résultats malgré les démarches appropriées de l'ombudsman.
- 110 - Je suis déçue du règlement.
- 111 - Je ne peux juger l'énoncé de la question 6. Je n'ai pas apprécié l'attitude de l'O. (elle-même). Je ne suis pas certain de l'utilité de cette fonction puisqu'elle est rémunérée par l'Université.
- 112 - L'Université étant un milieu relativement restreint, il peut être difficile d'agir avec impartialité. La personne qui occupe ces fonctions devrait donc être choisie à l'extérieur de l'Université.
- 113 - J'ai eu un excellent service. Je n'ai senti aucune discrimination.

## ANNEXE 14

### COMMENTAIRES DES PERSONNELS

- 1 - Mes fonctions me permettent de constater souvent l'excellent service qui est offert à ce bureau.
- 2 - Je n'ai aucun moyen de savoir si ma demande a été traitée avec impartialité (question 5). Je considère ce service comme essentiel.
- 3 - On devrait faire connaître ce Bureau encore plus, tout en clarifiant son rôle.
- 4 - Ma demande n'ayant pu être traitée par le Bureau, je peux difficilement juger son efficacité.
- 5 - Le débat du processus s'est très bien passé avec le Bureau mais la réponse a trop tardé.
- 6 - J'ai eu un excellent service.
- 7 - J'ai recommandé l'intervention du Bureau pour solutionner un conflit entre deux parties ; je n'étais pas l'une de ces parties. L'Ombudsman s'est prononcée après avoir entendu seulement une des parties. Je considère le règlement trop hâtif.
- 8 - Je ne peux juger de l'énoncé 6.
- 9 - Mme Rivest est une personne très intéressante. Cependant, je crois qu'elle est portée à soutenir les positions de l'Université.
- 10 - Les énoncés 2-3-5-6 ne s'appliquent pas puisque je n'ai pas fait une plainte. Je réfère des personnes ou je discute avec Me Rivest, la plupart du temps à sa demande. Cependant, à ma connaissance, les gens autour de moi sont très bien reçus et satisfaits du service rendu.
- 11 - Je préfère m'abstenir de répondre à la question 9 puisque je considère que l'ombudsman a un préjugé favorable aux étudiants. Je ne recommanderais donc qu'à des étudiants de demander l'aide du Bureau de l'ombudsman.
- 12 - Bien que je ne considère pas que mon commentaire soit négatif, j'ai cru observer un préjugé favorable aux étudiants.
- 13 - Je ne peux vérifier l'énoncé 6 quoique je n'ai aucune raison d'en douter. J'ai apprécié l'ouverture de Me Rivest. Sa disponibilité a permis qu'elle dépasse son mandat en faisant des propositions qui nous ont été très utiles.
- 14 - Très grande satisfaction des services rendus.
- 15 - On a parfois l'impression que l'ombudsman a un préjugé favorable aux étudiants mais je ne crois pas que, finalement, le principe d'impartialité soit altéré.
- 16 - Au début de son mandat, j'avais l'impression que l'ombudsman considérait les étudiants comme ses clients, en tant qu'avocate. Toutefois, cette impression s'est estompée avec le temps.
- 17 - L'énoncé 6 n'est pas vérifiable.
- 18 - Je n'ai pu vérifier l'énoncé 6 mais je n'ai aucune raison d'en douter. Je n'ai pas été satisfaite des réponses qu'on m'a données et j'espérais un suivi qui n'a pas été fait.
- 19 - Je déplore que ce service soit méconnu. Plusieurs personnes autour de moi craignent de s'adresser à ce service. Quant à moi, je considère que l'accueil autant que le service rendu sont irréprochables.

## **ANNEXE 15**

### **COMMENTAIRES DES AUTRES**

- 1 - On devrait utiliser le terme « Protecteur » plutôt que « Ombudsman ».  
  
On devrait encourager les étudiants à utiliser les services de ce bureau avec parcimonie en les incitant à assurer leur défense le plus possible.
- 2 - Refus de répondre à la question 1. Pas de commentaires.
- 3 - Je ne trouve pas que ce service a beaucoup de pouvoir.
- 4 - À la question 6, je n'ai aucun moyen de vérifier cette affirmation ; je n'ai par contre aucune raison d'en douter.
- 5 - Je ne peux juger l'énoncé de la question 6 .
- 6 - J'ai été traitée avec respect, mais de façon inégale selon les personnes (question 4).