

BUREAU DE L'OMBUDSMAN PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2028

Avril 2023



Université 
de Montréal
et du monde.

Table des matières

Mot de l'ombudsman	3
Mission	4
Vision.....	5
Valeurs	6
Objectifs et stratégies	7

MOT DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau de l'ombudsman fête ses 35 ans en 2023. Le rôle d'agent de changement joué par l'ombudsman a été mis en évidence au cours de toutes ces années, notamment par le biais des recommandations émises annuellement. Cette approche, principalement mise de l'avant au cours de ces nombreuses années, vise à apporter des correctifs ou à mettre en place des mesures d'amélioration lorsque les objets d'insatisfaction sont jugés fondés.

Bien qu'il soit toujours pertinent de procéder de la sorte dans certaines situations, une approche préconisant davantage l'identification en amont de potentielles problématiques afin de les prévenir est également souhaitable. Ainsi, le Bureau de l'ombudsman désire dorénavant inviter les gestionnaires à agir de façon préventive en nous consultant et en permettant d'apporter des ajustements avant qu'une décision jugée potentiellement préjudiciable à l'égard d'un ou d'une membre de la communauté universitaire ne soit rendue.

L'importance de s'attarder à cette démarche novatrice en prévention et règlement des différends nous incite à nous assurer qu'elle correspond bien au fondement même de notre fonction et nous amène à nous interroger sur la nouvelle destination que nous souhaitons dorénavant envisager. Comment nous y prendre pour déterminer les actions à mener et prioriser les projets afin de réaliser ce nouvel objectif ?

La nécessité de procéder à une démarche de planification stratégique s'impose donc puisque celle-ci nous permet de réfléchir à ce que nous sommes, de réitérer notre mandat et d'identifier les moyens pour rendre de meilleurs services aux membres de la communauté. De façon très sommaire au fil des prochaines pages, vous pourrez prendre connaissance du résultat de notre planification stratégique et de la révision de la mission, de la vision et des valeurs du Bureau de l'ombudsman.

Cet exercice est le fruit de la concertation de chacune des membres de l'équipe du Bureau, lesquelles contribuent au quotidien à mieux définir ce que nous sommes et, surtout, à tendre vers ce que nous voulons être. Je remercie chaleureusement chacune d'elles pour leur collaboration, leur présence rassurante auprès des personnes s'adressant à nous et leur soutien ainsi que pour tout le travail accompli avec rigueur et professionnalisme.

Caroline Roy, ombudsman

MISSION

Pourquoi faisons-nous ce que nous faisons ?

Indépendant et impartial, le Bureau de l'ombudsman est au service de la justice et de l'équité à l'Université de Montréal.

- Nous conseillons les membres de la communauté sur les recours à leurs dispositions.
- Nous traitons les demandes d'assistance ou recevons les plaintes des membres qui, après avoir épuisé les recours internes, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquités ou de discrimination de la part de l'administration universitaire.
- Nous intervenons afin de trouver des solutions pour résoudre des cas individuels.
- Nous présentons des recommandations afin d'améliorer les pratiques universitaires.

VISION

Destination claire et précise. Une projection idéalisée et ambitieuse dans l'avenir.

L'équipe du Bureau de l'ombudsman est reconnue par les membres de la communauté universitaire et son administration comme étant une ressource essentielle en gestion et prévention des situations injustes ou inéquitables.

Le Bureau de l'ombudsman aura atteint sa vision dans 5 ans si...

- Le Bureau de l'ombudsman est connu et accessible.
- Les membres de la communauté universitaire font confiance au Bureau de l'ombudsman. Ils savent que leur demande sera traitée de façon juste et équitable.
- L'expertise du Bureau de l'ombudsman est reconnue.
- Le Bureau de l'ombudsman est vu comme un partenaire essentiel pour l'administration et l'institution.
- Les gestionnaires et la haute direction associent le Bureau de l'ombudsman à la prévention et à l'amélioration des services. Ils demandent sa rétroaction et reconnaissent la valeur ajoutée d'avoir des conseils neutres et indépendants.

VALEURS

Comportements privilégiés par le Bureau de l'ombudsman dans la construction de son identité.

IMPARTIALITÉ

Nous n'avons aucun parti pris pour les personnes qui nous consultent ou pour l'Université. Cela nous permet de travailler de façon juste, équitable et objective.

ÉQUITÉ

Nous investiguons afin de déterminer si une action, omission ou décision de l'Université est à l'origine d'une erreur ou d'une injustice. Nous examinons les processus, les résultats obtenus ainsi que la façon dont les membres de la communauté universitaire ont été traités.

INDÉPENDANCE

Nous ne rendons compte de nos activités qu'au Conseil de l'Université et répondons auprès de lui de l'exécution de notre mandat. Ce dernier doit être exempt de toute pression, notamment de celle résultant de nos propres intérêts ou d'influences extérieures. L'indépendance permet de garantir que nous exerçons nos fonctions librement.

COLLABORATION

Nous faisons de notre mieux pour résoudre les préoccupations rapidement et informellement. Nous travaillons de façon constructive avec les personnels de direction ou l'administration ou les gestionnaires de l'Université afin de permettre l'amélioration de la qualité des processus.

OUVERTURE

Nous traitons les personnes avec respect et les accueillons de façon bienveillante afin de bien cerner leurs besoins et attentes. Nous avons l'esprit ouvert et sommes curieuses de connaître les différentes idées échangées. Les discussions tenues démontrent de la tolérance quant à l'inclusion de la diversité.

OBJECTIFS ET STRATÉGIES

Les résultats et les chemins qui nous permettront d'avancer vers notre vision.

1. Mieux faire connaître le rôle et les services offerts par le Bureau de l'ombudsman

- 1.1. Augmenter la visibilité du Bureau de l'ombudsman
- 1.2. Se faire connaître de ceux et celles pouvant être appelés à promouvoir nos services ou à y diriger des personnes
- 1.3. Communiquer notre rôle-conseil en prévention des différends et en amélioration des pratiques auprès des différentes directions de l'Université
- 1.4. Mesurer l'impact des efforts de visibilité afin de pouvoir adapter les stratégies mises en place en fonction des résultats

2. Contribuer à la prévention des différends et à l'amélioration des pratiques universitaires

- 2.1. Outiller les directions des unités académiques et administratives
- 2.2. Mesurer l'impact de nos interventions afin de pouvoir améliorer les services offerts

3. S'assurer d'une gestion efficace des demandes d'assistance

- 3.1. Améliorer l'efficacité de nos processus et de nos outils
- 3.2. Veiller à l'exemplarité de nos pratiques en ce qui concerne la confidentialité des informations et à la protection des renseignements personnels
- 3.3. Mesurer la satisfaction lors des traitements des plaintes