



RAPPORT ANNUEL 2017-2018

La justice et l'équité, notre raison d'être

*l'ombudsman*_UdeM

Indépendance, impartialité, confidentialité

Université 
de Montréal

Montréal, le 25 mars 2019

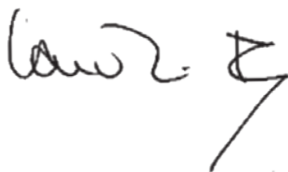
Monsieur Louis Roquet
Chancelier
Université de Montréal

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2017-2018

Monsieur le Chancelier,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman 2017-2018 couvrant la période du 1^{er} juin 2017 au 31 mai 2018.

Je vous remercie d'avance de l'attention que vous lui porterez et vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Caroline Roy
Ombudsman

p.j. Document

AVIS

DANS CE RAPPORT, LE GENRE MASCULIN POUR DÉSIGNER DES PERSONNES EST
UTILISÉ SANS AUCUNE DISCRIMINATION ET UNIQUEMENT POUR ALLÉGER LE TEXTE



Caroline Roy

Ombudsman (depuis le 1^{er} juin 2018)

Pascale Descary

Ombudsman (du 1^{er} juin au 4 sept. 2017)

Monique Laforest

Conseillère à l'ombudsman

Ombudsman par intérim (du 4 sept. 2017 au 31 mai 2018)

Mélanie Deit

Technicienne en coordination de travail de bureau

Adresse civique :
Université de Montréal
Bureau de l'ombudsman
2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal QC H3T 1C2

Téléphone : 514-343-2100
Courriel : ombudsman@umontreal.ca
Site Internet : www.ombudsman.umontreal.ca

L'ANNÉE 2017-2018 EN BREF

629

DEMANDES D'ASSISTANCE

73 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

Un peu plus de 73 % de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, anciens étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), alors que 16 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions reliées aux étudiants dans plus de la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usagers de services, des parents d'étudiants, des participants aux différentes recherches dirigées par des chercheurs de l'UdeM (sujets de recherche), d'autres ombudsmans, etc.

moins de 1 % DES ÉTUDIANTS FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre de demandes à l'ombudsman provenant d'étudiants inscrits correspond à un peu moins de 0,7 % des étudiants inscrits à l'Université, pourcentage un peu plus élevé pour les étudiants étrangers (1,1 %), et pour les étudiants de 3^e cycle (1,1 %).

59 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

59 % des demandes sont de nature académique, 27 % concernent des questions non académiques et 14 %, des aspects financiers. Les questions d'évaluation et d'admission représentent 48 % des demandes de nature académique, 46 % des questions non académiques traitent de droits et libertés et de relations avec les services, et 69 % des questions d'ordre financier ont trait aux droits de scolarité (nature, solde antérieur, annulation).

83 % CONSULTATIONS

11 % ENQUÊTES

83 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 11 % ont donné lieu à une enquête. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

66 % ENQUÊTES FONDÉES / PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 66 % sont fondées ou partiellement fondées et 34 % s'avèrent non fondées.

73 % DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

35 % des demandes ont été traitées la journée de leur réception, alors que 38 % ont été traitées à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 11 % ont été traitées dans un délai d'une à deux semaines, 9 % ont nécessité un traitement entre quinze et trente jours, et 7 % ont requis une intervention de plus d'un mois.



RECOMMANDATIONS ET PISTES DE RÉFLEXION

Les recommandations seront dorénavant déposées de façon ponctuelle au terme de nos enquêtes et seront également reprises et présentées dans le rapport annuel. L'ombudsman ayant également le souci d'anticiper les grands enjeux qui se profilent, des sujets présentant un intérêt grandissant au sein de la communauté universitaire ainsi que dans la société seront présentés puisqu'ils permettront aux acteurs de l'administration de s'y attarder de façon préventive.

TABLE DES MATIÈRES

1	L'année 2017-2018 en bref
3	Table des matières
4	Liste des graphiques et tableaux 2017-2018
4	Liste des annexes
6	La fonction et le statut d'ombudsman et ses assises
7	Message de l'ombudsman
8	L'équipe de l'ombudsman
9	PARTIE I – STATISTIQUES ET ANALYSE
10	Cueillette des données
10	Nombre de demandes
11	Clientèle
12	Membres des personnels
13	Étudiants
14	Candidats à l'admission
15	Processus de traitement des demandes d'assistance au bureau de l'ombudsman
17	Traitement des demandes
17	Les consultations
18	Les demandes ayant donné lieu à une enquête
19	Traitement des demandes selon la provenance
20	Objet des demandes
20	Objet des demandes selon la provenance
23	Objet des demandes selon le type de traitement
25	Autosaisine et dossiers systémiques
25	Le harcèlement
26	Les demandes d'accommodement et le soutien en matière de handicap
26	La discrimination
27	PARTIE II – LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN
28	Prise de contact avec l'ombudsman
28	Durée de traitement des demandes
29	Satisfaction de la clientèle
32	Activités internes et externes, développement professionnel
33	Promotion du rôle de l'ombudsman et du processus
33	Changements organisationnels au sein du bureau
35	PARTIE III – SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2015-2016 ET 2016-2017
36	Circulation de l'information à la suite de modifications réglementaires
36	Conservation et documentation des interventions au dossier académique
38	Travail en silo
38	Suivi des dossiers académiques
39	Personnalisation des communications

- 41 **PARTIE IV – RECOMMANDATIONS ET PISTES DE RÉFLEXION**
- 43 Utilisation du prénom préféré
- 43 Support offert aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale
- 44 L'encadrement aux études supérieures de 3^e cycle
- 44 Les accommodements raisonnables et la prise de décision

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX 2017-2018

LISTES DES GRAPHIQUES

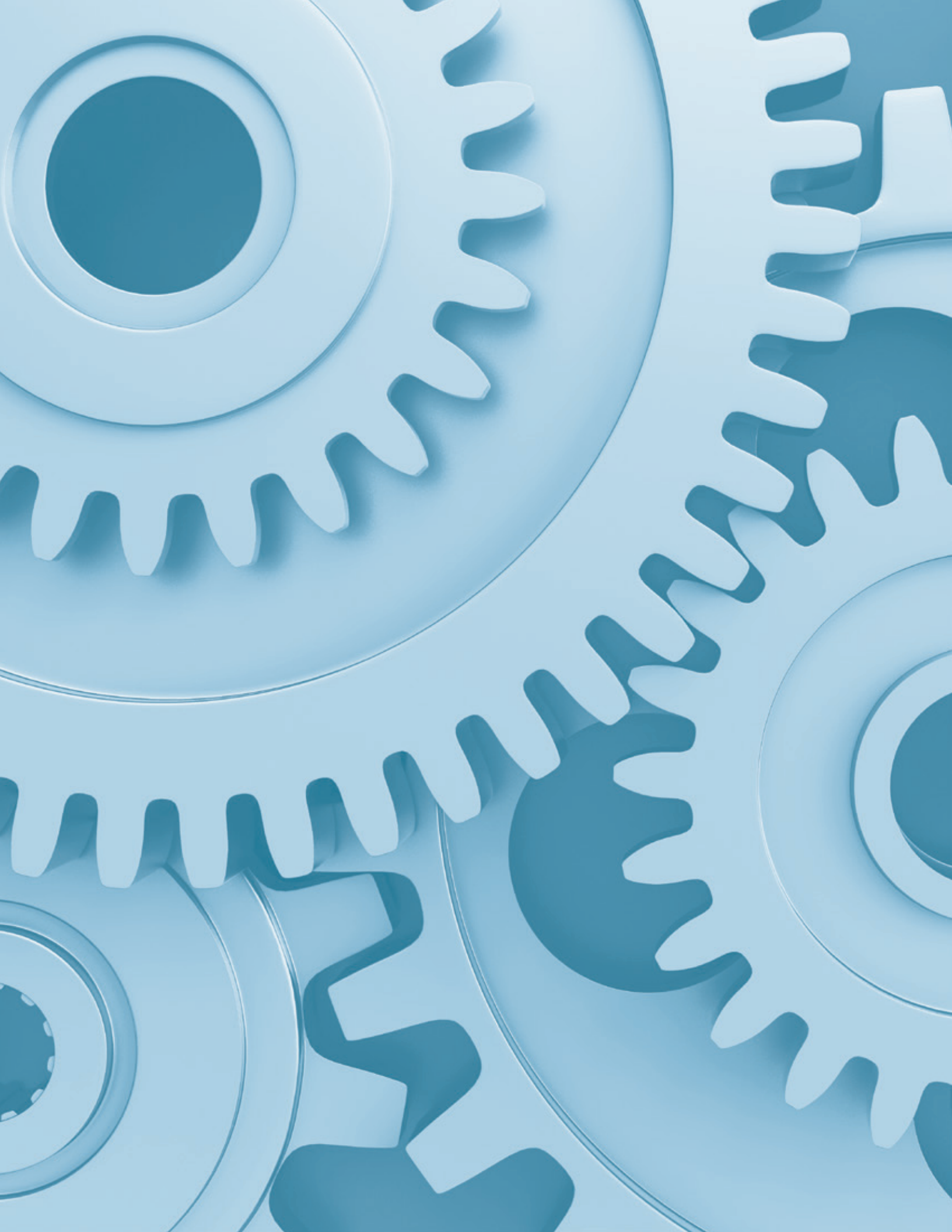
- 10 Graphique 1 Fréquentation du bureau de l'ombudsman au fil des mois
- 10 Graphique 2 Fréquentation du bureau de l'ombudsman au fil des ans
- 11 Graphique 3 Provenance des demandes
- 12 Graphique 4 Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui
- 13 Graphique 5 Demandes selon le cycle d'études
- 14 Graphique 6 Demandes selon la citoyenneté des étudiants
- 17 Graphique 7 Traitement des demandes
- 28 Graphique 8 Durée de traitement des demandes

LISTE DES TABLEAUX

- 19 Tableau 1 Traitement des demandes selon la provenance
- 21 Tableau 2 Objet des demandes selon la provenance
- 24 Tableau 3 Objet des demandes selon le type de traitement
- 46 Tableau 4 Provenance des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018
- 47 Tableau 5 Objet des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018
- 48 Tableau 6 Traitement des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018

LISTE DES ANNEXES

- 46 Annexe 1 Quelques données comparatives
- 49 Annexe 2 Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal
- 55 Annexe 3 Formulaire de demande d'assistance



LA FONCTION ET LE STATUT D'OMBUDSMAN ET SES ASSISES

Le rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2017-2018 fait état des activités de son bureau en regard de l'application du [Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal](#)¹.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, l'ombudsman est responsable envers le Conseil de l'Université de s'assurer du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de toutes situations vécues par chacun des membres de la communauté universitaire. Elle exerce notamment les fonctions suivantes :

- ✓ Conseiller les membres de la communauté universitaire sur les diverses avenues qui s'offrent à eux dans une situation donnée.
- ✓ Traiter les demandes d'assistance des membres qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquités ou de discriminations de la part de l'administration universitaire.
- ✓ Travailler à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité par la formulation de propositions de modifications à la réglementation de l'Université.
- ✓ Rendre compte annuellement de ses activités au Conseil de l'Université via ses [rapports annuels](#)².

Les données présentées dans ce rapport sont extraites du logiciel de traitement des données constitué par le bureau de l'ombudsman, qui en assure la cohérence et l'uniformisation.

1. https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_31-reglement-relatif-fonction-statut-ombudsman-universite-de-montreal.pdf, Annexe 2, p. 54

2. <http://www.ombudsman.umontreal.ca/rapports.html>

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année qui se termine en est une qui, sans doute comme les années précédentes, a été riche en échanges avec les membres de la communauté universitaire. En interpellant les membres de l'équipe de l'ombudsman et en nous présentant leurs préoccupations, ils nous ont partagé leurs expériences parfois difficiles et chargées d'émotions mais également porteuses de convictions et d'espoir. En s'adressant au bureau de l'ombudsman, les membres de la communauté universitaire se sont tout d'abord assurés que des erreurs, iniquités, injustices ou discriminations seraient identifiées afin que des correctifs soient apportés. Ce faisant, ils ont également contribué à l'amélioration des pratiques universitaires. À travers chacune de ces expériences personnelles, les membres de la communauté universitaire ont façonné une partie de l'histoire de l'Université de Montréal. Nous les en remercions.

L'année qui s'est terminée aura permis de réaffirmer l'expérience unique des membres du bureau de l'ombudsman. Les efforts consentis par chacune d'elles, le professionnalisme dont elles font preuve et l'engagement qu'elles ont démontré permettent d'établir des liens de collaboration et de confiance tout d'abord avec les personnes présentant leurs insatisfactions, mais aussi avec les acteurs de l'Université. Je tiens à remercier chaleureusement Mme Monique Laforest pour la fonction intérimaire qu'elle a occupée tout au long de cette année. Un merci sincère à Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau, pour l'écoute démontrée auprès de nos interlocuteurs. Enfin, je ne peux passer sous silence le travail formidable ayant été accompli au cours des 9 dernières années par ma prédécesseure, Mme Pascale Descary, qui a visiblement su porter de l'avant le rôle de l'ombudsman en soulevant plusieurs dossiers systémiques.

La prochaine année permettra de mettre de l'avant la philosophie du bureau de l'ombudsman qui valorise une prise en charge ponctuelle des situations difficiles vécues par les membres de la communauté universitaire, en amont du traitement des enquêtes. Cette façon de faire permet à l'Université de revoir sans cesse ses pratiques et processus, et suscite un engagement encore plus affirmé de la part de ses acteurs. En effet, ceux-ci se sentent davantage imputables des décisions prises,

ayant contribué à la résolution de problématiques grâce à leurs connaissances et expertises.

Le travail accompli par le bureau de l'ombudsman est rendu possible, entre autres, grâce à la collaboration et la confiance que nous accordent les différentes associations étudiantes, unités et facultés, les vice-rectorats, le secrétariat général et le rectorat, ainsi que tous leurs employés et gestionnaires respectifs. Le souci de vouloir participer à la création et la mise en place de nouvelles façons de faire et de repenser parfois différemment les choses permet à ces derniers de s'approprier le levier d'amélioration que constitue le traitement des demandes au bureau de l'ombudsman.

La présentation de ce rapport au Conseil de l'Université est une occasion pour ses membres de prendre connaissance des différents enjeux qui ont été soulevés au cours de la dernière année et pour lesquels des mesures d'amélioration ont été mises en place. Le souci de chacun des membres du Conseil de l'Université leur permet de demeurer attentif aux insatisfactions exprimées par la communauté universitaire. Il leur est ensuite possible de mesurer les efforts déployés par les acteurs de l'Université pour ainsi mieux répondre aux besoins exprimés. Je tiens à remercier le Conseil de l'Université pour la confiance témoignée. L'intérêt de chacun des membres du conseil à l'égard de l'amélioration des pratiques universitaires est primordial et permet ainsi de préserver l'indépendance de l'ombudsman, laquelle est au cœur même de sa fonction.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2017-2018 et vous souhaite une bonne lecture.



Caroline Roy

L'ÉQUIPE DE L'OMBUDSMAN



Caroline Roy a été nommée ombudsman de l'Université de Montréal le 1^{er} juin 2018 par le conseil de l'Université, pour un mandat de cinq ans. Titulaire d'une maîtrise en droit de l'Université de Sherbrooke et d'une maîtrise en communication de l'Université du Québec à Montréal, elle possède près d'une vingtaine d'années d'expérience en gestion des différends et règlement des conflits, entre autres, à l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, affiliée à l'UdeM, et au Centre hospitalier de St. Mary. Plus récemment, elle a été ombudsman-commissaire aux plaintes et à la qualité des services au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Son expertise, ses compétences en leadership et ses aptitudes en communication constituent des atouts pour le bureau de l'ombudsman.



Monique Laforest a occupé les fonctions d'ombudsman par intérim de septembre 2017 à juin 2018. Elle s'est jointe à l'équipe du bureau de l'ombudsman à titre de conseillère à l'automne 2009, après huit ans à la Faculté de droit de l'Université de Montréal comme conseillère en communication et en recrutement. Diplômée en droit et en éducation de l'Université de Montréal, et détentrice d'un certificat en relations industrielles, Monique a principalement œuvré dans les milieux des communications et du droit.



Technicienne en coordination de travail de bureau, **Mélanie Deit**, cumule plus de huit ans d'expérience à ce titre à l'Université de Montréal, et quinze années comme adjointe administrative et de direction dans le secteur privé. Elle s'est jointe à l'équipe de l'ombudsman en janvier 2015. Elle assume la coordination administrative du bureau en plus de veiller à l'accueil de la clientèle.

PARTIE I - STATISTIQUES ET ANALYSE

Cette partie du rapport rend compte des données recueillies au cours de la dernière année concernant la clientèle qui s'adresse au bureau de l'ombudsman, ses demandes, et la façon dont nous traitons ces dernières. Ces données nous guident dans la mise en place de mesures particulières, que ce soit la tenue d'enquêtes systémiques, la formulation de recommandations ou une collaboration accrue avec certaines unités académiques ou administratives.

CUEILLETTE DES DONNÉES

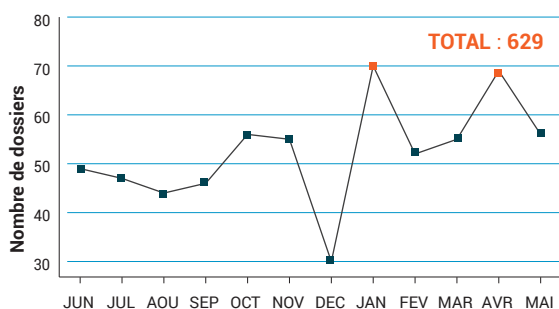
Les demandes sont des insatisfactions exprimées au personnel du bureau de l'ombudsman par les membres de la communauté universitaire et visent la correction de situations jugées injustes, discriminatoires ou inéquitables.

Sauf lorsque certains demandeurs souhaitent exceptionnellement garder l'anonymat, chaque demande d'assistance adressée au bureau de l'ombudsman fait l'objet d'une cueillette de données d'identification et statistiques, colligées au moyen d'un logiciel informatique dans le respect des règles de confidentialité qui nous régissent.

Un formulaire de demande d'assistance³ est utilisé pour recueillir ces données auprès de la clientèle, dont la provenance du demandeur et du problème rencontré. Il est disponible en format électronique, sur le site Internet du bureau⁴.

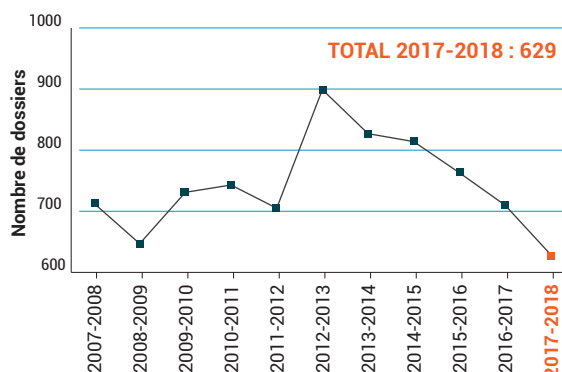
NOMBRE DE DEMANDES

Graphique 1
Fréquentation du bureau de l'ombudsman
au fil des mois



Le bureau a reçu en moyenne 52 demandes par mois au cours de la dernière année. Les principaux thèmes abordés, lors des mois les plus achalandés, avaient trait à l'évaluation – toujours en tête de liste, à la probation ou l'exclusion, et aux finances.

Graphique 2
Fréquentation du bureau de l'ombudsman
au fil des ans



A l'instar des quatre dernières années, l'exercice 2017-2018 a été marqué par une diminution des demandes d'assistance. Le bureau a reçu 629 demandes, comparativement à 710 l'année précédente, soit une diminution de quelque 7 dossiers par mois. Le nombre de demandes est comparable à celui des années précédant l'implantation du progiciel Synchro en 2011-2012.

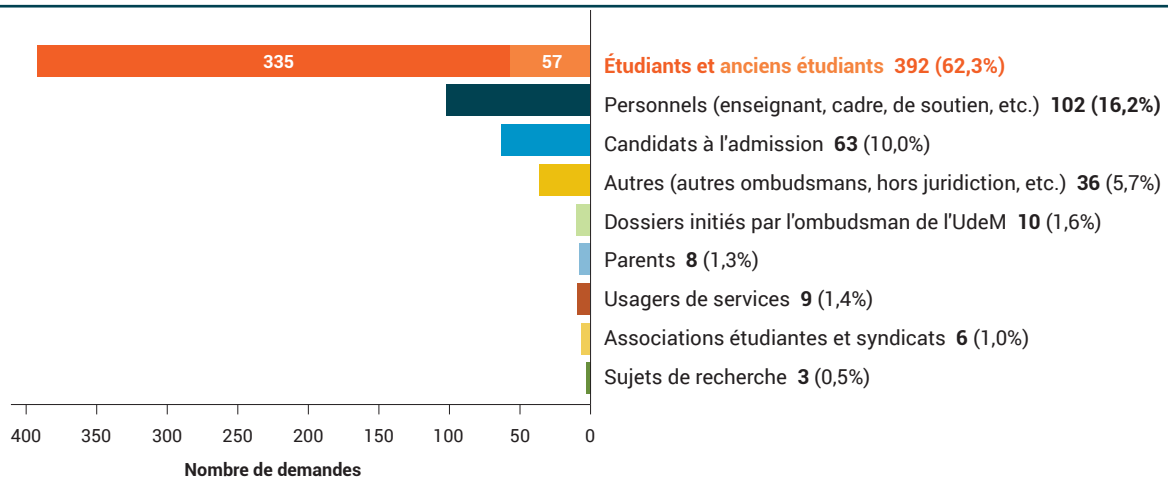
3. Formulaire de demande d'assistance, Annexe 3, p. 55

4. www.ombudsman.umontreal.ca

CLIENTÈLE

Le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal identifie les personnes qui peuvent s'adresser à l'ombudsman.

Graphique 3
Provenance des demandes

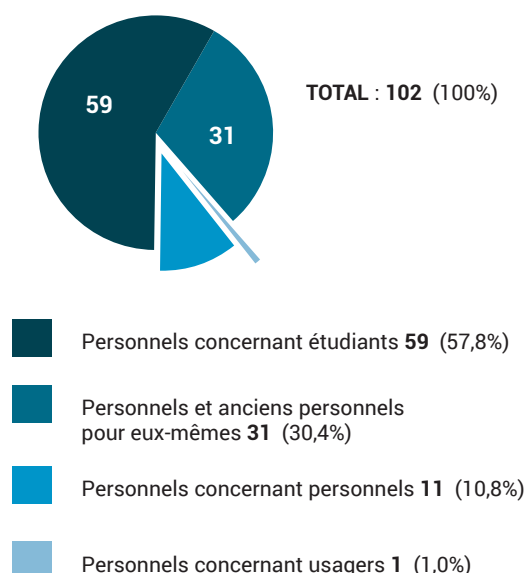


L'ombudsman a reçu des demandes provenant de toutes les catégories de clientèle qui peuvent s'adresser à elle, dans des proportions similaires à celles des années passées.

Membres des personnels

Les demandes provenant des membres des personnels constituent 16 % de l'ensemble des demandes reçues en 2017-2018. À titre d'exemple, les employés ainsi que les gestionnaires académiques et/ou administratifs nous consultent, dans 58 % des cas, afin de présenter la situation d'un étudiant et obtenir un avis ou encore pour discuter d'une situation problématique avec un membre des personnels. Rappelons que dans ces derniers cas, lorsque la situation présentée concerne l'interprétation ou l'application d'une convention collective ou d'un protocole de travail, le mandat de l'ombudsman ne nous permet pas d'intervenir formellement. Toutefois, il nous arrive de collaborer informellement avec des représentants syndicaux ou de la Direction des ressources humaines afin de contribuer à régler certains dossiers. Ici, nous avons considéré le nombre de demandes présentées par les membres des personnels comparativement au **Graphique 5** où nous présentons le nombre d'étudiants s'étant adressés à nous.

Graphique 4
Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui

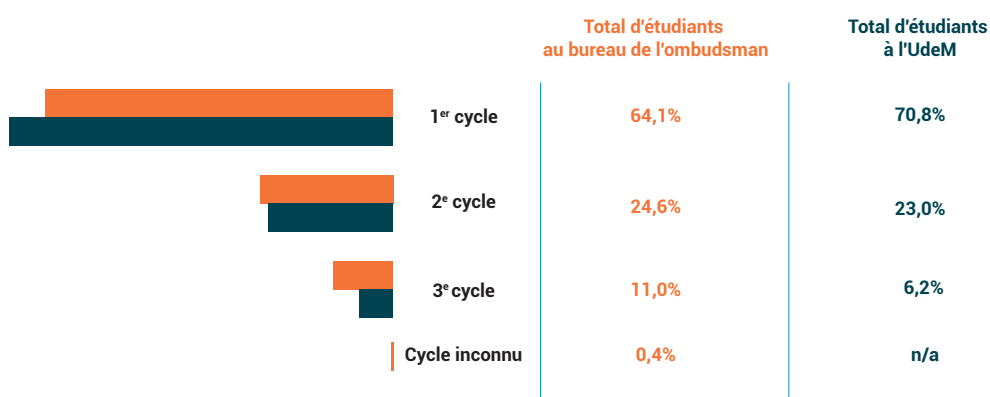


Les demandes d'assistance des membres des personnels concernant les étudiants représentent la majorité des demandes de cette catégorie de clientèle (58 %), suivies des demandes de personnels pour eux-mêmes (30 %) et des personnels qui nous contactent pour discuter d'une situation impliquant un autre membre des personnels ou un usager (12 %).

Étudiants

À l'automne 2017, l'Université de Montréal comptait 49 858 étudiants inscrits (étudiants réguliers, libres ou visiteurs en vertu d'une entente interuniversitaire ou d'un programme d'échange). Le nombre d'étudiants inscrits qui viennent au bureau de l'ombudsman (281) représente moins de 1 % (0,6 %) de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 64,1 % proviennent du premier cycle, 24,6 %, du deuxième cycle, et 11 %, du troisième cycle. Contrairement aux années passées, nous avons considéré dans le **Graphique 5** le nombre total d'étudiants s'étant adressés à nous plutôt que le nombre de demandes présentées par ces mêmes étudiants, puisque certains d'entre eux s'adressent à nous à plusieurs occasions.

Graphique 5
Demandes selon le cycle d'études



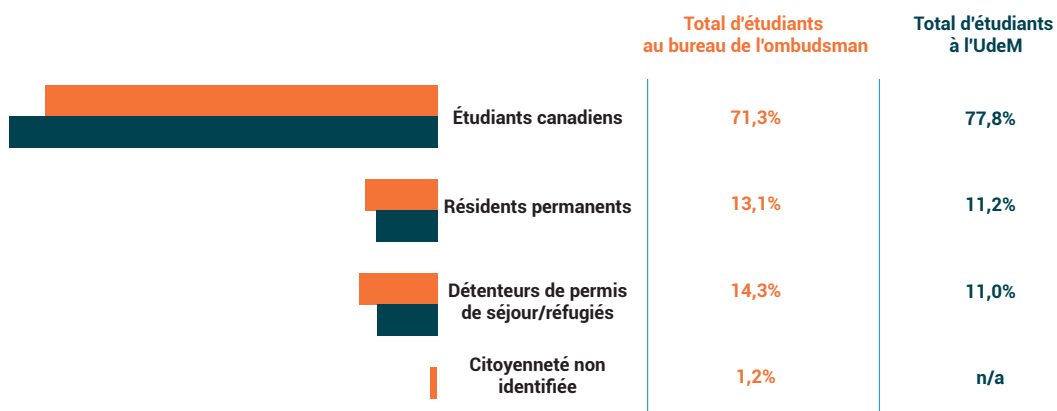
Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2017 au 31 mai 2018, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2017.



Les étudiants de premier cycle consultent dans une proportion légèrement moindre que leur poids démographique à l'Université, alors que les étudiants de deuxième et troisième cycles consultent davantage.

L'Université de Montréal reçoit annuellement un pourcentage d'étudiants internationaux (22,2 % de sa clientèle, soit 11 074 étudiants inscrits à la session d'automne 2017), qu'il s'agisse de résidents permanents ou de détenteurs d'un permis de séjour pour études (incluant les réfugiés). À l'instar de l'Université, les statistiques de l'ombudsman distinguent les étudiants selon leur citoyenneté afin d'obtenir une lecture quant aux préoccupations des étudiants provenant d'origines culturelles diverses. En 2017-2018, l'ombudsman a reçu les demandes de 92 étudiants étrangers, ce qui représente 27,5 % de notre clientèle.

Graphique 6 Demandes selon la citoyenneté des étudiants



Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2017 au 31 mai 2018, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2017.



Les étudiants internationaux et les résidents permanents s'adressent à l'ombudsman dans une proportion plus élevée que les étudiants canadiens, par rapport à leur population au sein de l'Université.

Candidats à l'admission

Les candidats à l'admission ont présenté davantage leurs préoccupations à l'ombudsman cette année, dans une proportion de 10 % comparativement à 8 % l'an passé. Toutes ces demandes visaient à s'informer quant à leurs droits de recours en première instance ou à présenter des particularités de leurs dossiers.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DEMANDE D'ASSISTANCE

LA DEMANDE RELÈVE DE LA JURIDICTION DE L'OMBUDSMAN¹

CONSULTATIONS

CONSULTATION INFORMATION

Des informations, des conseils et de l'assistance sont offerts au demandeur. Il est orienté vers les recours appropriés.

CONSULTATION INTERVENTION INFORMELLE

Une intervention informelle est faite auprès d'un gestionnaire ou d'une instance, et cette intervention a pour effet de clarifier rapidement une situation.

CONSULTATION COPIE-CONFORME

Le demandeur met en copie conforme le bureau de l'ombudsman d'une correspondance adressée à un intervenant ou une instance universitaire pour l'informer de sa démarche auprès de ces derniers.

CONSULTATION MÉDIATION

Lorsque la situation s'y prête et que les parties le désirent, une médiation peut avoir lieu.

LA DEMANDE NE RELÈVE PAS DE LA JURIDICTION DE L'OMBUDSMAN²

DEMANDE HORS JURIDICTION

Avis donné au demandeur et référence vers la ressource appropriée, le cas échéant.

ENQUÊTES

DEMANDE FONDÉE

Les résultats de l'enquête démontrent que le demandeur a subi une injustice ou de la discrimination et justifient qu'un correctif complet ou partiel soit apporté pour remédier à la situation. Une recommandation est formulée à l'attention de l'administration universitaire.

DEMANDE PARTIELLEMENT FONDÉE

DEMANDE NON FONDÉE

Les résultats de l'enquête démontrent qu'aucune erreur, injustice, iniquité ou discrimination n'a eu lieu dans le dossier. Le demandeur en est informé et le dossier est clos.

DEMANDE ABANDONNÉE

Le demandeur ne donne pas suite à sa demande d'assistance ou la situation se règle d'elle-même.

1. Jurisdiction de l'ombudsman :

Le demandeur est membre de la communauté universitaire et son problème relève ou non du mandat de l'ombudsman.

OU Le demandeur n'est pas membre de la communauté universitaire mais son problème relève du mandat de l'ombudsman.

2. Hors jurisdiction de l'ombudsman :

Le demandeur n'est pas membre de la communauté universitaire et son problème ne relève pas du mandat de l'ombudsman.

TRAITEMENT DES DEMANDES

Les consultations

Dans la grande majorité des cas qui nous sont soumis, il est possible de trouver des réponses aux questionnements et préoccupations présentés via des consultations. Une faible proportion des demandes soumises sont soit abandonnées par le demandeur (4 %) ou ne sont pas traitées étant hors juridiction du mandat de l'ombudsman (2 %).

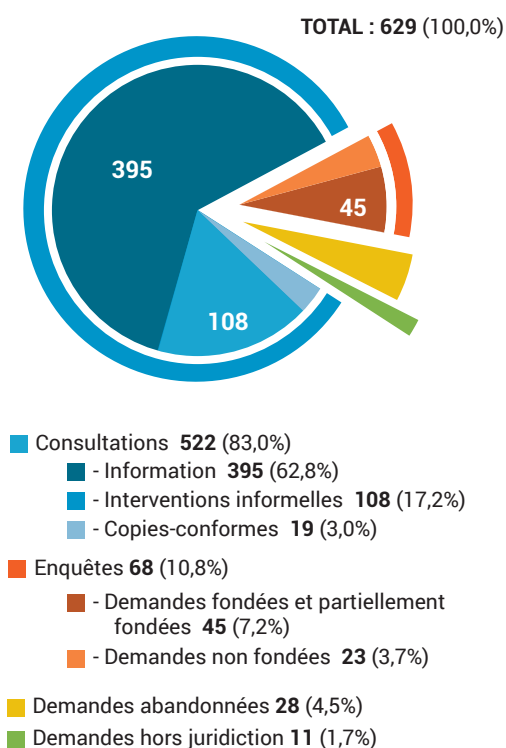
Puisque les membres de la communauté universitaire doivent d'abord exercer leurs recours en première instance avant de s'adresser à l'ombudsman, un des volets de sa tâche est de bien les informer à cet égard et les orienter le cas échéant.

L'assistance de l'ombudsman est utile ou parfois nécessaire pour s'assurer que les parties se sont bien comprises et ont obtenu toute l'information pertinente afin que des mesures soient mises en place. Le soutien de l'ombudsman permet ainsi de régler ce qui semblait être une impasse au début, ce qui, par le fait même, améliore les pratiques universitaires. L'intervention informelle de l'ombudsman a été nécessaire dans 17 % des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

Par ailleurs, il arrive occasionnellement que des membres de la communauté universitaire, sans recourir de façon formelle à l'ombudsman, souhaitent l'informer de situations qui pourraient éventuellement lui être soumises en la mettant en copie conforme d'échanges écrits.

Ainsi, les consultations ont compté pour 83 % de l'ensemble des dossiers en 2017-2018, soit une proportion comparable à celle des années passées. De ces consultations, la majorité (76 %) a consisté en des demandes d'information, alors qu'un peu plus de 21 % ont nécessité une intervention informelle. La majorité des consultations concernait des questions d'ordre académique, suivies de celles reliées aux sujets financiers.

Graphique 7
Traitement des demandes



Les demandes ayant donné lieu à une enquête

Une fois ces étapes de consultation faites, il arrive parfois, dans un cas sur dix, que l'ombudsman estime qu'une démarche d'enquête est nécessaire afin de déterminer la présence d'une erreur, injustice, iniquité ou discrimination à l'égard d'un membre de la communauté universitaire. De façon générale, ce sont donc des demandes qui exigent qu'une enquête soit entreprise afin de déterminer le bien fondé de celles-ci. Les enquêtes fondées ou partiellement fondées indiquent que des erreurs, iniquités, injustices ou discriminations ont été identifiées. Bien sûr, l'identification de ces situations mènent à la mise en place de mesures d'amélioration ou de recommandations.

Les enquêtes ont compté pour près de 11 % des demandes d'assistance en 2017-2018, soit une proportion légèrement moindre que les années passées. Elles ont été trouvées fondées ou partiellement fondées dans 66 % des cas, alors que dans 34 % des cas, l'ombudsman a conclu que la demande était non fondée au terme de son enquête. Parmi toutes les enquêtes menées, 74 % de celles-ci concernaient des questions académiques, principalement les thèmes de l'évaluation et de l'admission.

Le **Tableau 3** traite plus en détails des objets des demandes selon le type de traitement.

Traitement des demandes selon la provenance

Le **Tableau 1** rend compte du traitement des demandes selon les diverses clientèles. La majorité des demandes formulées proviennent des **étudiants**, et plus de la moitié de celles-ci constituent des consultations. Les étudiants de 1^{er} cycle ont consulté dans une proportion de 63 % comparativement à 73 % l'an dernier, alors que ceux du 2^e cycle ont consulté davantage que l'année dernière (26 % en 2017-2018 et 18 % en 2016-2017).

Tableau 1
Traitement des demandes selon la provenance

Provenance des demandes	Consultations		Enquêtes					Demandes abandonnées		Demandes hors juridiction		TOTAL
			Demandes non fondées		Demandes fondées et partiellement fondées		Sous-total					
	N	%	N	%	N	%	N (%)	N	%	N	%	N (%)
Étudiants	272	81,2	15	4,5	29	8,7	44 (13,1)	17	5,1	2	0,6	335 (100,0)
1 ^{er} cycle	172	81,9	8	3,8	18	8,6	26 (12,4)	12	5,7	-	-	210 (100,0)
2 ^e cycle	70	80,5	5	5,7	8	9,2	13 (14,9)	2	2,3	2	2,3	87 (100,0)
3 ^e cycle	30	81,1	2	5,4	3	8,1	5 (13,5)	2	5,4	-	-	37 (100,0)
Cycle inconnu	-	-	-	-	-	-	-	1	100,0	-	-	1 (100,0)
Candidats à l'admission	51	81,0	3	4,8	6	9,5	9 (14,3)	3	4,8	-	-	63 (100,0)
Personnels concernant étudiants	58	98,3	-	-	-	-	-	1	1,7	-	-	59 (100,0)
Anciens étudiants	46	80,7	4	7,0	6	10,5	10 (17,5)	1	1,8	-	-	57 (100,0)
Autres	24	66,7	1	2,8	1	2,8	2 (5,6)	3	8,3	7	19,4	36 (100,0)
Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes	28	90,3	-	-	1	3,2	1 (3,2)	1	3,2	1	3,2	31 (100,0)
Personnels concernant personnels	11	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11 (100,0)
Dossiers initiés par l'ombudsman de l'UdeM	9	90,0	-	-	1	10,0	1 (10,0)	-	-	-	-	10 (100,0)
Usagers de services	8	88,9	-	-	1	11,1	1 (11,1)	-	-	-	-	9 (100,0)
Parents	7	87,5	-	-	-	-	-	1	12,5	-	-	8 (100,0)
Associations étudiantes et syndicats	4	66,7	-	-	-	-	-	1	16,7	1	16,7	6 (100,0)
Sujets de recherche	3	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 (100,0)
Personnels concernant usagers	1	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (100,0)
TOTAL	522	83,0	23	3,7	45	7,2	68 (10,8)	28	4,5	11	1,7	629 (100,0)

L'ombudsman a procédé à des enquêtes dans 13 % des demandes d'assistance présentées par les étudiants. Ce pourcentage est sensiblement le même que l'année passée. De ces enquêtes, 59 % concernaient des étudiants de 1^{er} cycle, 30 % des étudiants de 2^e cycle et 11 %, des étudiants de 3^e cycle. Ces enquêtes se sont avérées fondées dans 66 % des cas et dans une plus grande proportion lorsqu'il s'agissait d'étudiants de 1^{er} cycle (69,2 %).

Les demandes présentées par des membres des personnels, que celles-ci les concernent directement ou concernent des étudiants ou d'autres membres des personnels, consistent dans presque la totalité de celles-ci en des demandes d'avis ou d'information. Une seule enquête a eu lieu cette année provenant de cette clientèle et elle s'est avérée fondée.

Les candidats à l'admission s'adressent à nous la plupart du temps (81 %) pour l'obtention de conseils. C'est dans 14 % des demandes qu'ils nous présentent que des enquêtes sont instiguées, dont 66 % de celles-ci s'avèrent fondées.



Les dossiers de consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel à l'ombudsman. Le pourcentage de ces demandes par rapport aux dossiers d'enquêtes est resté sensiblement le même que l'année dernière.

En ce qui concerne les demandes d'assistance des **anciens étudiants**, 17,5 % ont fait l'objet d'enquêtes, desquelles 60 % se sont avérées fondées ou partiellement fondées. Il reste que la grande majorité de leurs demandes (81 %) ont trouvé réponse au moyen de consultations.

OBJET DES DEMANDES

Objet des demandes selon la provenance

Les objets des demandes sont répartis en trois principales catégories, soit les questions d'ordre académique, non académique et financier. Le **Tableau 2** présente les demandes par ordre d'importance de catégories et fournit des détails quant aux objets de chacune, et ce, pour chacune des clientèles.



Les questions académiques, principalement reliées à l'évaluation, à l'admission, à l'encadrement, à la probation, à l'exclusion et à la diplomation, sont celles qui suscitent le plus de demandes d'assistance. Suivent les questions non académiques, notamment en matière de droits et libertés de la personne et de relations avec les services, et les questions financières (annulation et calcul des frais de scolarité).

Tableau 2 Objet des demandes selon la provenance

	Étudiants				Candidats à l'admission	Personnels concernant étudiants	Anciens étudiants	Autres	Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes	Personnels concernant personnels	Ombudsman UdeM	Usagers de services	Parents	Associations étudiantes et syndicats	Sujets de recherche	Personnels concernant usagers	TOTAL N (%)
	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Cycle inconnu													
Questions académiques	148	55	21		60	41	27	7	1	3	7		2	2			374 (59,5)
Évaluation	57	14	4			17	4	1		2	1			2			102 (16,2)
Admission	5	4			55	7	1			1	4		2				79 (12,6)
Encadrement	17	17	11		1	3	3	2	1		1						56 (8,9)
Probation/exclusion	24	9	5			5	1	2									46 (7,3)
Inscription	20	3	1		3	3	6	2									38 (6,0)
Reconnaissance de crédits	13	3				3	3				1						23 (3,7)
Suspension/durée/diplomation	5	3			1	2	8										19 (3,0)
Choix de cours	3						1										4 (0,6)
Stage	3	1															4 (0,6)
Modification de programme		1				1											2 (0,3)
Demande d'info académique	1																1 (0,2)
Questions non académiques	30	20	10	1	2	14	10	23	30	8	2	9	1	4	3	1	168 (26,7)
Droits et libertés de la personne	9	6	2			8	4	4	5	2	1			1			42 (6,7)
Relations avec les services	6	4	1		1	1	1	5	5	3	1	7	1				36 (5,7)
Application des règlements disciplinaires	9	8	2			3	1	1								1	25 (4,0)
Relations de travail et avantages sociaux		1							15					1			17 (2,7)
Problème extérieur							1	9	1					1			12 (1,9)
Demande d'info non académique	1						1	3		3				1			9 (1,4)
Probité/propriété intellectuelles		1	3				1		2						1		8 (1,3)
Accueil	3				1							2			2		8 (1,3)
Relations interpersonnelles	2		1	1		1			2								7 (1,1)
Objet inconnu			1			1	1										3 (0,5)
Demande d'avis non académique								1									1 (0,2)
Questions financières	32	12	6		1	4	20	6			1		5				87 (13,8)
Annulation	16					3	12						4				35 (5,6)
Droits de scolarité	6	2	3				1	2			1						15 (2,4)
Droits de scolarité antérieurs	2	2				1	4	1									10 (1,6)
Autres frais	3	1					2	3									9 (1,4)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	3	3	1														7 (1,1)
Aide financière et bourses		2	2				1										5 (0,8)
Frais afférents et cotisations automatiques	1	2											1				4 (0,6)
Admission et réadmission	1				1												2 (0,3)
TOTAL	210	87	37	1	63	59	57	36	31	11	10	9	8	6	3	1	629 (100,0)

Les questions d'ordre académique demeurent, année après année, celles qui préoccupent davantage les personnes et plus particulièrement les étudiants, dans une proportion de 59,5 %. Les étudiants de 1^{er} cycle ainsi que les membres des personnels s'adressant à nous concernant un étudiant, nous ont interpellées principalement pour les questions touchant à **l'évaluation**. Cette année, les doléances concernant **l'admission** (12,6 % en 2017-2018) ont été plus nombreuses que l'an passé (9,7 % en 2016-2017) et étaient présentées majoritairement par les candidats à l'admission. Les questions reliées à **l'encadrement** demeurent aussi un sujet important, notamment pour les étudiants des 2^e et 3^e cycle. Il est possible de noter pour cet objet une légère augmentation comparativement à l'année dernière (7,5 % l'an dernier et 8,9 % cette année). Les situations **d'exclusion et de probation** sont encore cette année présentées une fois sur deux par des étudiants de 1^{er} cycle. Nous notons pour cet objet une légère augmentation de 1,4 % comparativement à l'année dernière. Finalement, la question relative à la diplomation demeure toujours une préoccupation pour les diplômés, mais dans une moindre proportion que l'an dernier (3 % plutôt que 7 %).

Diverses questions touchant aux **droits et libertés de la personne** nous sont présentées à chaque année, notamment concernant le droit aux accommodements raisonnables, le harcèlement psychologique ou encore la discrimination. Bien que ces sujets préoccupent l'ensemble des membres de la communauté universitaire, nous constatons que les étudiants sont ceux qui nous consultent davantage (40 %) à ce sujet, suivi des membres des personnels (36 %). Les **relations avec les services** sont le deuxième objet en importance en ce qui concerne les questions non académiques. À cet égard, il est possible de penser notamment aux personnes qui consultent des professionnels de la santé au sein des différentes cliniques de l'Université offrant des soins et services de santé, ou aux services de l'Université (stationnement, déneigement, les services aux étudiants, etc.). **L'application des règlements disciplinaires**, notamment en cas de plagiat, de fraude ou de comportements perturbateurs, est l'objet qui soulève le plus de questions de la part des étudiants, dans une proportion de 76 %. Enfin, les membres des personnels qui nous consultent pour eux-mêmes sont principalement concernés par les questions de **relations de travail et d'avantages sociaux**. Tel que déjà mentionné, ces derniers sont référés à leur association ou syndicat lorsqu'il s'agit de questions reliées à l'interprétation de conventions collectives ou de protocoles de travail.

De façon générale, les questions d'ordre financier ont suscité plus d'inquiétudes et de préoccupations cette année (13,8 % comparativement à 11,1 % l'an dernier). Ce sont les étudiants de 1^{er} cycle, suivis par les anciens étudiants et les parents qui ont présenté le plus de questions relatives à **l'annulation des frais de scolarité**.

Objet des demandes selon le type de traitement

Le **Tableau 3** indique les objets des demandes en rapport avec les traitements des dossiers. Ce sont les **questions académiques** qui suscitent le plus de demandes mais elles sont à l'origine de seulement 13 % des enquêtes. Dans cette catégorie, les questions reliées à **l'évaluation** (différés d'examens, processus de révision de notes) ont toutefois donné lieu à plus d'enquêtes comparativement à l'an dernier (11 % en 2016-2017 et 12,7 % en 2017-2018). Parmi les demandes présentées, certains objets ont donné lieu à la mise en place de davantage d'enquêtes. C'est le cas des situations concernant la **reconnaissance de crédits** (30 %), **l'inscription** (21 %) et la **diplomation** (16 %). C'est 70 % de toutes les enquêtes menées dans cette grande catégorie qui se sont avérées fondées comparativement à 75 % l'an dernier.

En ce qui concerne les **questions non académiques**, la majorité de celles-ci sont encore une fois traitées via le biais de consultations (85 %). Qu'il s'agisse de **droits et libertés** ou encore de **relation avec les services** ou l'application de **règlements disciplinaires**, des enquêtes sont faites dans 4 % des cas. Bien que peu d'enquêtes soient menées à ce chapitre, lorsqu'elles le sont, elles s'avèrent fondées ou partiellement fondées dans 67 % des cas.

Cette année, des enquêtes ont été entreprises dans une proportion de 14 % dans les dossiers en matière de **finances** comparativement à 21,5 % l'an dernier, où des enquêtes concernant les droits de scolarité avaient été menées. La moitié des enquêtes de cette catégorie se sont avérées fondées ou partiellement fondées, et concernaient la plupart du temps des refus **d'annulation de frais** après que des étudiants eurent décidé d'abandonner un cours.

Tableau 3
Objet des demandes selon le type de traitement

	Consultations	Demandes fondées et partiellement fondées	Demandes non fondées	Demandes abandonnées	Demandes hors juridiction	TOTAL N (%)
Questions académiques	310	35	15	14		374 (59,5)
Évaluation	88	8	5	1		102 (16,2)
Admission	65	8	3	3		79 (12,6)
Encadrement	49	2		5		56 (8,9)
Probation/exclusion	41	4	1			46 (7,3)
Inscription	26	5	3	4		38 (6,0)
Reconnaissance de crédits	16	4	3			23 (3,7)
Suspension/durée/diplomation	16	3				19 (3,0)
Stage	4					4 (0,6)
Choix de cours	3	1				4 (0,6)
Modification de programme	2					2 (0,3)
Demande d'info (académique)				1		1 (0,2)
Questions non académiques	142	4	2	9	11	168 (26,7)
Droits et libertés de la personne	39	1	1		1	42 (6,7)
Relations avec les services	32	1	1	2		36 (5,7)
Application des règlements disciplinaires	23	1		1		25 (4,0)
Relations de travail et avantages sociaux	14	1		1	1	17 (2,7)
Problème extérieur à l'UdeM	4				8	12 (1,9)
Demande d'info non académique	9					9 (1,4)
Probité/propriété intellectuelles	7				1	8 (1,3)
Accueil	6			2		8 (1,3)
Relations interpersonnelles	6			1		7 (1,1)
Objet inconnu	1			2		3 (0,5)
Demande d'avis non académique	1					1 (0,2)
Questions financières	70	6	6	5		87 (13,8)
Annulation	29	3	1	2		35 (5,6)
Droits de scolarité	14		1			15 (2,4)
Droits de scolarité antérieurs	9		1			10 (1,6)
Autres frais	5	1		3		9 (1,4)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	5	2				7 (1,1)
Aide financière et bourses	2		3			5 (0,8)
Frais afférents et cotisations automatiques	4					4 (0,6)
Admission et réadmission	2					2 (0,3)
TOTAL	522	45	23	28	11	629 (100,0)

AUTOSAISINE ET DOSSIERS SYSTÉMIQUES

L'ombudsman peut intervenir chaque fois qu'elle a des motifs de croire qu'une personne ou un groupe de personnes pourrait être lésé ou a été lésé, victime d'injustice ou de discrimination. C'est ainsi qu'elle détermine quelles sont les situations qui requièrent son attention et pour lesquelles une enquête s'avère pertinente ou non. Ces situations sont portées à son attention généralement par le biais d'interventions individuelles qui semblent avoir une portée davantage systémique. Au terme de ces enquêtes, l'ombudsman peut formuler des recommandations afin d'améliorer les pratiques universitaires et ainsi éviter des erreurs, injustices, iniquités ou de la discrimination.

Au cours de l'année 2017-2018, l'ombudsman a initié l'ouverture de dix dossiers et s'est intéressée à huit dossiers de nature systémique. Différents sujets ont été abordés lors de l'étude de ces dossiers dont notamment certains enjeux de communication entre le Service de l'admission et du recrutement et les départements, à la suite de demandes de révision présentées par des étudiants ayant été refusés au programme souhaité. Une autre demande d'admission, refusée initialement, a été reconsidérée après que l'étudiant eut exercé ses recours auprès d'un autre établissement universitaire afin de faire modifier sa cote Z. Des ajustements ont également été apportés à la suite de la modification du *Règlement des études de 1^{er} cycle* quant à la façon dont le calcul de la moyenne académique était fait, ayant une incidence sur la possibilité de poursuivre au sein d'un programme ou plutôt d'être exclu.

Par ailleurs, la nécessité de s'assurer d'indiquer sur la boîte vocale ou dans un message courriel le nom de la personne à laquelle se référer lors d'absences prolongées, et l'importance d'aviser les unités visées par un changement de directives à inscrire sur leur site internet, ont également été des sujets d'intervention de l'ombudsman au cours de cette année.

LE HARCÈLEMENT

À chaque année, des questions relatives au harcèlement sont adressées à l'ombudsman et requièrent notre attention en regard de la *Politique contre le harcèlement* en vigueur depuis son adoption en 2003. Au cours de l'année, 41 personnes ont rapporté être victimes de harcèlement. Plusieurs de ces dossiers ont donné lieu à des interventions conjointes avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (**BIMH**⁵). Un dossier sur quatre provenait d'étudiants dans une situation d'encadrement difficile à la maîtrise ou au doctorat. Environ 40 % des demandes de harcèlement présentaient plus précisément des questions abordant les problématiques de harcèlement psychologique ou sexuel et de discrimination, et provenaient autant d'étudiants que de membres des personnels. Ces derniers rapportent principalement du harcèlement au travail et des difficultés interpersonnelles avec leur supérieur ou d'autres employés.

5. <https://harcèlement.umontreal.ca/accueil>

LES DEMANDES D'ACCOMMODEMENT ET LE SOUTIEN EN MATIÈRE DE HANDICAP


La majorité des demandes de cette catégorie soumises au bureau de l'ombudsman concernaient des demandes d'accommodements présentées par des étudiants, ou du personnel de l'Université au sujet d'étudiants. Les 39 dossiers en question concernaient les droits et libertés de la personne et soulevaient également des questions d'évaluation ou d'encadrement (conflits personnels, qualité de l'enseignement ou de la direction). Chaque cas a permis de clarifier la situation, de proposer des alternatives ou encore de vérifier la légitimité des demandes d'accommodements avec les intervenants concernés. Une seule de ces demandes a mené à une démarche d'enquête qui s'est avérée partiellement fondée.

Les étudiants vivant avec des handicaps peuvent bénéficier du support et de l'accompagnement du service de Soutien aux étudiants en situation de handicap ([SESH](#)⁶). Le bureau de l'ombudsman travaille de concert avec ce service, note le statut de ces étudiants lorsqu'ils nous contactent et veille à ce que leurs préoccupations particulières soient prises en considération. Les accommodements raisonnables liés aux différents handicaps ont fait l'objet de 10 demandes de même que certains cas de discriminations (15 demandes), de questions d'évaluation, de l'imposition de probation et de difficultés d'inscription. Dans chacune des 10 demandes d'accommodement raisonnable pour cause de handicap examinées par notre bureau, nous avons prodigué des conseils et transmis de l'information pertinente relative aux droits de ces étudiants.

LA DISCRIMINATION

Au cours de l'année, 30 personnes se sont adressées à nous en mentionnant être victimes de discrimination. Les discriminations d'ordre ethnique ainsi que celles liées à un handicap ou à une condition médicale sont celles qui ont été reprises le plus fréquemment. Mentionnons également que certaines situations soulevaient des questions dites discriminatoires sans nécessairement que le demandeur invoque précisément l'un des droits présentés dans l'une des deux Chartes des droits et libertés de la personne (québécoise ou canadienne). Une seule demande présentée a nécessité qu'une enquête soit menée par le bureau de l'ombudsman.

6. www.bsesh.umontreal.ca



PARTIE II - LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

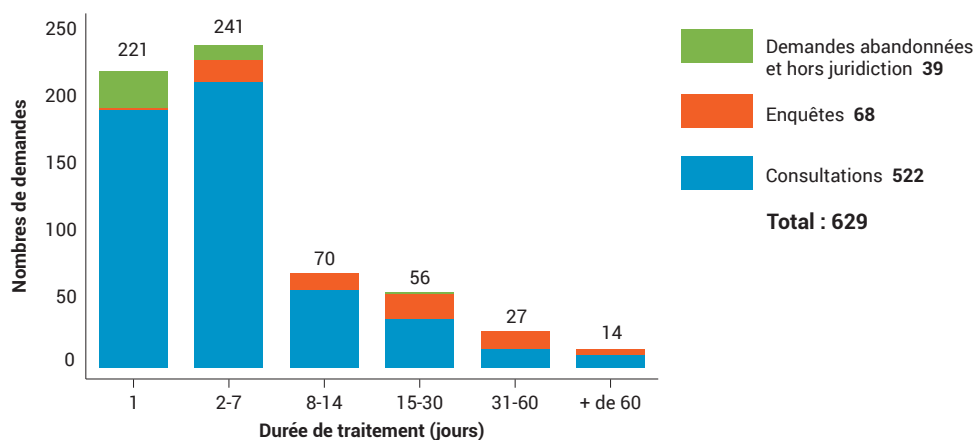
PRISE DE CONTACT AVEC L'OMBUDSMAN

Sur dix personnes qui s'adressent à l'ombudsman pour l'ouverture d'un dossier, six le font par téléphone, trois par courriel et une seule en personne. Cette répartition est similaire à celle des années passées.

DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Ce sont 73 % des demandes d'assistance qui ont été traitées dans un délai d'une semaine. Les dossiers de consultations sont ceux dont la durée de traitement est la plus courte : 37 % d'entre eux ont été traités le jour même de leur réception, 41 %, dans un délai de 2 à 7 jours, 18 %, dans un délai de 8 à 30 jours, alors que 4 % l'ont été en plus d'un mois. Les demandes donnant lieu à des enquêtes ont une durée moyenne de traitement plus longue puisque divers suivis, démarches et interventions doivent être effectués. Ainsi, 3 % de ces dossiers ont été traités le jour même de leur réception, 25 %, dans un délai d'une semaine, 46 %, dans un délai entre 8 et 30 jours, alors que 26 % sont restés ouverts plus d'un mois.

Graphique 8
Durée de traitement des demandes



SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours des différentes consultations, interventions et enquêtes que nous menons ou au terme de la démarche, nous sommes en constante communication avec les demandeurs qui nous présentent dans la majorité des cas leurs marques de reconnaissance ou encore, dans une proportion plus faible, des signes d'insatisfactions. Ces échanges et rétroactions sont riches et nous permettent de réfléchir aux processus du bureau de l'ombudsman afin d'améliorer ceux-ci. Il est également possible aux personnes rencontrées de nous faire connaître leurs commentaires via un [sondage anonyme](#)⁷ affiché sur notre site web.

En effet, au cours des dernières années, le bureau de l'ombudsman a instauré une pratique de vérification de la satisfaction de la clientèle via un instrument de sondage (Survey Monkey). Bien que les demandeurs s'étant adressés au bureau de l'ombudsman n'aient pas été sollicités au cours de l'année 2017-2018 à cet égard, nous comptons reprendre cette pratique pour la prochaine année afin de recueillir de manière anonyme la rétroaction des personnes ayant eu recours à nos services. Enfin, nous tenons à remercier chacun de ceux et celles qui ont pris le temps de partager leurs commentaires. En voici quelques-uns :



La plupart des gens qui contactent l'ombudsman le font puisqu'ils souhaitent obtenir de l'aide pour résoudre une situation difficile.

Des commentaires concernant la rigueur, le professionnalisme, la courtoisie, l'objectivité et l'impartialité des membres du bureau de l'ombudsman sont recueillis. De plus, les demandeurs expriment de la satisfaction dans une grande majorité des cas puisque l'ombudsman a traité leur situation de manière juste et équitable. Il est régulièrement mentionné qu'ils feraient à nouveau appel à nos services si une nouvelle situation problématique survenait.

7. www.ombudsman.umontreal.ca/sondage.html

MERCI POUR VOTRE



« Je vais garder votre nom en note. Vous m'avez donné de bons conseils. C'est très apprécié »

(un candidat à l'admission)

« Merci beaucoup, vous avez ouvert une brèche. Un immense merci ! »

(un candidat à l'admission)

« Tel que je peux le constater, votre service d'ombudsman ne sert à rien du tout alors que vous êtes sensée prendre en considération toutes les plaintes »

(étudiant)

« Bien merci encore pour avoir pu faire progresser et finaliser mon dossier, votre travail fut d'un grand support et d'une grande aide. Avec tout l'honneur qui vous est dû »

(étudiante)

« Je vous remercie pour l'attention particulière que vous avez accordée à mon dossier. Recevez mon profond respect »

(étudiant)

« Je vous remercie pour tout le soutien que vous m'avez offert. Sans vous, j'aurais tout abandonné »

(étudiant)

« Le dossier s'est finalement réglé. Merci pour votre suivi »

(étudiant)

« Merci beaucoup pour vos conseils. Ça me soulage, la bataille n'est pas terminée mais je vais faire les efforts. Merci beaucoup pour votre aide »

(étudiant)

« Merci maman, ça a fonctionné ! Je vous remercie pour votre intervention qui m'a permis d'avoir la quiétude et la concentration nécessaire pour finir ma session en beauté. Infiniment merci à vous »

(étudiant)

« Je vous remercie pour votre implication, vous avez fait la différence dans mon dossier, merci ! »

(étudiant)

« Je vous remercie. Cet échange avec vous m'a permis de me décharger émotionnellement »

(étudiant)

« J'aime autant que vous me le disiez. Merci de m'avoir rappelée »

(membre du personnel)

« Votre rôle est essentiel à l'Université »

(étudiant)

« Ah merci ! Vous m'enlevez un poids ! »

(un ancien étudiant)

« Je vous remercie grandement pour votre écoute ainsi que votre promptitude »

(un ancien étudiant)

« Merci énormément pour votre temps, vous êtes très professionnelle »

(un ancien étudiant)

ACTIVITÉS INTERNES ET EXTERNES, DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Une des responsabilités de l'ombudsman est de veiller au rayonnement de son mandat, tant auprès d'acteurs internes qu'externes, et de s'assurer de participer à des formations continues et conférences pertinentes à son rôle et à sa fonction.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2017-2018, l'ombudsman intérimaire, Monique Laforest, a renouvelé son adhésion à diverses associations regroupant des ombudsmans, que ce soit l'Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada (AOUCC), le Forum Canadien des Ombudsmans (FCO) ou l'Association des Ombudsmans des Universités du Québec (AOUQ).

Dans le cadre des activités de l'AOUCC, l'ombudsman intérimaire a notamment pu assister à une présentation webinaire concernant le rôle de l'ombudsman dans la promotion de la santé mentale. L'AOUQ a tenu une rencontre où divers thèmes ont été abordés, dont notamment ceux de la pédagogie inclusive, de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Enfin, lors de l'assemblée générale annuelle de ses membres, l'AOUQ a offert une présentation et des discussions sur l'encadrement aux cycles supérieurs.

Au cours de l'année, l'ombudsman intérimaire a également pu apprécier le contenu d'une conférence organisée par le FCO abordant le sujet des enquêtes systémiques.

L'ombudsman par intérim a aussi profité d'une formation interne dispensée par le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH) en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle politique institutionnelle en matière de harcèlement sexuel.

L'ombudsman intérimaire a continué de bénéficier de plusieurs outils et forums lui permettant de demeurer bien au fait des développements liés à la profession et d'accomplir sa mission avec toute la rigueur nécessaire. Entre autres, elle est demeurée active sur les listes d'échanges par courriel avec ses homologues de ces associations, a participé à des ateliers de formation, webinaires, activités de ressourcement et conférences au Québec, sans oublier les ateliers ou séances d'information de l'Université de Montréal.

Par ailleurs, nous continuons d'assurer une veille de la jurisprudence pertinente à notre domaine d'intervention.

L'ombudsman intérimaire a présenté son dernier rapport annuel au Comité de direction de l'Université, au Comité de gouvernance et au Conseil de l'Université à l'hiver 2018. Elle a également rencontré les représentants des deux principales associations étudiantes, la FAÉCUM et l'AGEEFEP, à cette fin à l'été 2018.

PROMOTION DU RÔLE DE L'OMBUDSMAN ET DU PROCESSUS


Le site Web du bureau de l'ombudsman, www.ombudsman.umontreal.ca, est sans contredit l'outil privilégié étant utilisé afin de présenter son rôle et mandat ainsi que les trois grands principes qui sous-tendent toute la démarche : indépendance, impartialité et confidentialité. Diverses informations sont disponibles sur le site Web, dont notamment une nouvelle section Foire aux Questions (FAQ) répondant à des questions générales concernant les droits des membres de la communauté universitaire et présentant les différents recours dont ils peuvent se prévaloir en première instance.

Des outils de promotion sont utilisés afin de faire connaître, encore une fois, le rôle de l'ombudsman tels que des affiches promotionnelles qui sont apposées en permanence sur les tableaux d'affichage officiels des différents pavillons de l'Université. De plus, des vignettes publicitaires sur l'existence du bureau de l'ombudsman sont publiées de façon annuelle dans les agendas des principales associations étudiantes (FAÉCUM et AGEFEP).

Changements organisationnels au sein du bureau

Le processus d'amélioration continue est important également au bureau de l'ombudsman afin de s'assurer que le mandat est rempli avec efficacité, pertinence et qualité. C'est la raison pour laquelle la révision des processus a été amorcée afin de s'assurer notamment que les statistiques obtenues reflètent avec précision les demandes qui sont présentées annuellement. La mise en place et l'utilisation du système de partage des fichiers DocUM aura facilité une démarche d'harmonisation au sein du bureau. Une réflexion quant aux outils informatiques utilisés sera également faite. Les changements consisteront à :

- Évaluer les catégories de demandes et les bonifier au besoin.
- Revoir la base de données statistiques.
- Créer un nouveau site web.
- Améliorer le formulaire de cueillette de données.
- Créer de nouveaux outils de promotion.



PARTIE III – SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2015-2016 ET 2016-2017

Nous croyons important de mettre en lumière les améliorations réalisées par l'administration universitaire suite aux recommandations 2015-2016 de l'ombudsman Pascale Descary, et au rappel mentionné dans le rapport annuel 2016-2017 et son addenda par l'ombudsman intérimaire, Monique Laforest.

CIRCULATION DE L'INFORMATION À LA SUITE DE MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Au cours des deux dernières années, l'ombudsman s'est penchée sur la difficulté, pour plusieurs intervenants de l'administration universitaire, à obtenir de l'information pertinente et à jour concernant les modifications apportées à divers règlements, politiques et procédures universitaires. Une meilleure circulation de cette information devrait permettre aux membres du personnel d'en tenir les étudiants informés et de mettre en œuvre les nouvelles règles. Les étudiants pourront prendre des décisions et actions éclairées tout au long de leur parcours universitaire. Dans un contexte d'amélioration et afin de mettre en place des mesures appropriées, l'ombudsman a recommandé :



QUE l'administration universitaire révise son plan de communication interne afin d'améliorer la circulation de l'information auprès de toutes les parties impliquées à la suite de modifications réglementaires.

En réponse à cette recommandation, le secrétariat général a créé un poste de conseiller en communication, l'a comblé et en a précisé le premier mandat. Celui-ci consiste, dans le cadre du suivi des décisions prises par les instances, à développer des outils et des stratégies de communication et de gestion du changement qui faciliteront l'implantation des changements réglementaires au sein des différentes unités, incluant la création d'outils pédagogiques. La présence d'un tel poste a démontré la pertinence d'une telle fonction pour la circulation de l'information officielle.

Le bureau de l'ombudsman est d'avis que l'implantation de cette mesure répond à la recommandation.

CONSERVATION ET DOCUMENTATION DES INTERVENTIONS AU DOSSIER ACADÉMIQUE

Dès la production du rapport annuel de l'ombudsman en 2012-2013, ainsi qu'au cours des deux dernières années, l'ombudsman a présenté les difficultés vécues par les étudiants lorsque des membres du personnel se sont absentés ou ont quitté leurs fonctions et qu'aucune information n'a été laissée au dossier académique quant aux décisions prises auparavant. L'accès limité aux informations des dossiers étudiants par le nouveau personnel oblige les étudiants, par exemple, à assumer la responsabilité de démontrer la preuve d'ententes prises antérieurement. La rigueur des membres du personnel à documenter les dossiers des étudiants est donc primordiale. C'est ainsi que l'ombudsman a présenté les recommandations suivantes :



QU'une procédure de conservation des communications au sein des services et unités académiques soit rapidement mise en place pour assurer un bon suivi des dossiers, et ce, malgré les nombreux mouvements de personnels;

ET



QU'une procédure soit rapidement mise en place au sein des services et unités académiques pour s'assurer que soient bien documentés, aux dossiers des étudiants, les diverses interventions, communications et avis les concernant.

En réponse à ces recommandations, le Bureau du registraire ainsi que le Service de l'admission et du recrutement nous ont informées que depuis l'automne 2018, l'utilisation du système de billetterie permet dorénavant de conserver un résumé des échanges, qu'il s'agisse de discussions ou de documents écrits, avec les étudiants qui communiquent avec le « Centre d'appels unique ». De plus, cette information peut être retracée même si l'employé concerné n'est plus à l'emploi de l'Université puisque les communications entre l'étudiant et le Centre sont conservées lors de l'archivage des dossiers.

Afin de s'assurer que cette mesure soit également mise en place au sein des unités académiques, une formation à l'intention des techniciens en gestion des dossiers étudiants (TGDE) et des responsables de programmes a été bonifiée, permettant une sensibilisation quant à l'importance de documenter les dossiers des étudiants. Il en va de même au service de Soutien aux étudiants en situation de handicap, où tout est mis en place pour assurer le suivi et la conservation des dossiers.

Par ailleurs, le projet de mise en place d'un Dossier étudiant électronique unique (DÉÉU) contribuera à apporter une réponse à cette préoccupation. Ce projet atteindra son terme à la fin de l'année 2020.

Toutes ces mesures d'amélioration mises en place répondent aux recommandations formulées. Le bureau de l'ombudsman continuera de s'intéresser aux travaux reliés au Dossier étudiant électronique unique afin de s'assurer que les préoccupations soulevées ci-haut auront trouvé réponse au terme du projet. Dans l'attente que l'implantation de ces mesures soit effective, l'ombudsman a voulu s'assurer que des actions soient entreprises afin de répondre à ces préoccupations en recommandant :



QU'un processus de travail temporaire, dans l'attente de l'implantation du Dossier étudiant électronique unique, soit mis en place afin de permettre la conservation de la teneur des discussions ayant eu lieu en personne entre les étudiants et les intervenants (prises de notes de conversations verbales);

ET



QUE le système choisi et mis en place pour conserver et documenter les interventions au dossier académique des étudiants permette également de couvrir l'ensemble du cheminement étudiant.

En réponse à ces recommandations, il importe de préciser que lorsque les étudiants se présentent au Bureau du registraire, toutes les transactions traitées sont préservées. À la suite du déploiement du Dossier étudiant électronique unique, une évaluation quant à la possibilité d'utiliser un module supplémentaire dans l'application *Synchro* sera faite (*Academic Advising*), laquelle permettrait de laisser des notes aux dossiers des étudiants. À cet égard, l'ombudsman note qu'il reste du travail à compléter puisque l'ensemble des nombreux départements ou facultés auront éventuellement à mettre en place des mesures concrètes afin d'améliorer la documentation des dossiers étudiants.

Par ailleurs, le Service de l'admission et du recrutement a mis en place un système permettant de conserver les interactions avec les candidats à l'admission qui communiquent avec le service à la clientèle. Les employés ont reçu la consigne de saisir l'objet de chaque visite et d'ajouter des notes quant à la teneur des échanges verbaux.

Le bureau de l'ombudsman est satisfait de cette dernière mesure et continuera de s'intéresser à l'éventuel déploiement du module supplémentaire *Academic Advising* dans *Synchro* au cours des prochaines années.

TRAVAIL EN SILO

Il a été souligné par l'ombudsman, dans les précédents rapports annuels, que les étudiants éprouvent de la difficulté à naviguer entre les différents services de l'Université, qui transmettent de l'information parfois contradictoire et qui semblent fonctionner en silo en ne considérant que les aspects du dossier relatifs à leur mandat spécifique. Afin d'améliorer la prise en charge d'un dossier étudiant et ce, dans un aspect global, l'ombudsman a recommandé :



QUE l'administration universitaire révise son plan de communication interne afin d'améliorer la circulation de l'information entre les différents services, instances et unités impliqués dans la gestion du dossier d'un étudiant.

En réponse à cette recommandation, et dans le contexte de la planification stratégique, un comité de travail réunissant des personnes de différents services et unités académiques a été mis en place pour améliorer les processus de communication interne. Il devrait avoir formulé des recommandations à la fin de l'année 2018 en ce sens, et l'ombudsman veillera à continuer de s'intéresser à ces travaux.

SUIVI DES DOSSIERS ACADÉMIQUES

Au cours de l'année 2016-2017, l'importance d'assurer le suivi des dossiers étudiants, qui sont entrepris par les différents acteurs de l'Université, a été réitérée et plus particulièrement lorsqu'une période d'absence au travail est planifiée et ce, afin que les étudiants n'en soient pas pénalisés. Il a également été constaté que la transmission d'informations précises quant aux différents recours disponibles était importante pour les étudiants afin de faire valoir leurs droits, notamment en fournissant les détails pertinents telles que la procédure à suivre et l'adresse à laquelle le tout devait être transmis. C'est pourquoi l'ombudsman a présenté deux recommandations :



QUE les membres du personnel responsable des dossiers académiques affichent et envoient un avis d'absence durant leur congé prolongé afin d'éviter l'absence de suivi des dossiers étudiants;

Tout d'abord, le Bureau du registraire ainsi que le Service de l'admission et du recrutement s'assurent que les courriels qui sont envoyés aux étudiants ne le soient pas à partir de l'adresse institutionnelle propre à l'employé. Ceci évite que des messages transmis par des étudiants soient envoyés à l'adresse courriel d'un employé en congé prolongé. Afin de réitérer l'importance d'afficher des avis d'absences, un rappel écrit a été envoyé dans les unités ainsi qu'aux techniciens en gestion des dossiers étudiants. Au sein du service de Soutien aux étudiants en situation de handicap, les membres du personnel avisent les étudiants concernés des absences prévues et remettent les coordonnées des personnes qui assureront le suivi du dossier.

Le bureau de l'ombudsman est satisfait de l'implantation des mesures proposées qui répondent à la recommandation présentée.



QU'une procédure et une adresse pour faire appel d'une décision soient fournies à même les avis ou décisions transmis par les unités administratives et académiques.

Nous sommes informées que lorsque des avis sont transmis par le Service de l'admission et du recrutement à la suite d'une demande de 1^{er} cycle, un lien informatique est fourni aux étudiants afin qu'ils puissent communiquer directement avec le service. Aux cycles supérieurs, l'adresse électronique de la personne responsable de la gestion des études est remise aux étudiants. Par ailleurs, le processus d'admission sera revu au cours des deux prochaines années afin d'améliorer davantage l'expérience des candidats à l'admission.

Enfin, lorsqu'il est possible de faire appel d'une décision rendue par une unité académique ou administrative, tel que prévu aux règlements des études de 1^{er} cycle et des cycles supérieurs, il importe de bien informer les étudiants des noms et des coordonnées des personnes auxquelles ils doivent s'adresser. Généralement, les détails concernant la façon d'en appeler est bien définie dans les avis transmis. Lorsque tel n'est pas le cas, un rappel écrit a été fait auprès des unités académiques afin que les étudiants soient bien informés de cette possibilité. Les membres du personnel devant appliquer ces processus auront également été formés et sensibilisés à cet aspect.

Les mesures d'amélioration proposées par le Service de l'admission et du recrutement sauront répondre de façon satisfaisante à la recommandation qui a été présentée. Le bureau de l'ombudsman continuera de s'intéresser à la révision du processus d'admission et à l'amélioration des pratiques au fil des prochaines années.

PERSONNALISATION DES COMMUNICATIONS

Au fil des ans, l'ombudsman a déploré l'utilisation de plus en plus répandue, par les différentes unités de l'Université, des signatures génériques n'identifiant seulement que l'unité concernée dans les communications avec les étudiants. Afin de faciliter l'identification précise des interlocuteurs à qui doivent s'adresser les étudiants lors d'une situation problématique, l'ombudsman a recommandé :



QUE les personnes qui transmettent de l'information aux étudiants s'identifient dans leurs communications, qu'elles soient verbales ou écrites et qu'ils évitent d'utiliser, lors de l'envoi de certains avis ou décisions, la signature d'une entité générique, d'une « équipe » ou d'une « direction ».

En réponse à cette recommandation, le Bureau du registraire a procédé à un rappel quant à l'importance de s'identifier lors des communications avec les étudiants. Ce rappel s'adressait tant aux employés en contact direct avec les étudiants, qu'aux commis présents aux comptoirs ainsi qu'au personnel ayant des contacts téléphoniques avec les étudiants. De plus, nous sommes informées que depuis l'instauration du Centre d'appel unique et de l'utilisation d'un système de billetterie, bien que la signature soit générique, l'employé met toujours ses initiales dans ses communications par courriel. La même règle a été réitérée auprès du personnel de la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP), ainsi qu'auprès des techniciens en gestion des dossiers étudiants (TGDE). En ce qui concerne le Service de l'admission et du recrutement, les employés du service à la clientèle ont reçu la consigne de signer tous les courriels par leur prénom. Ils doivent se nommer lorsqu'ils ont une communication téléphonique. De plus, ils portent une cocarde ou affichette présentant leur nom. Enfin, un rappel a été fait auprès des unités académiques à cette même fin par le Vice-rectorat aux Affaires étudiantes et aux études.

Le bureau de l'ombudsman est d'avis que les mesures mises en place répondent à la recommandation présentée.

A photograph of a person's hands writing in a notebook, overlaid with a semi-transparent blue filter. The person is wearing a dark sweater and holding a white pen. The background is blurred, showing what appears to be a laptop screen and other papers.

PARTIE IV – RECOMMANDATIONS ET PISTES DE RÉFLEXION

Le mandat de l'ombudsman est notamment de traiter les demandes d'assistance des membres qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquités ou de discrimination de la part de l'administration universitaire.

Une partie importante du travail de l'ombudsman est également de veiller à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité. La présentation de recommandations permet de répondre à cette tâche importante en identifiant des enjeux qui découlent parfois d'expériences individuelles, mais qui met aussi de l'avant un volet davantage systémique. En effet, le constat de la récurrence ou de la gravité de certaines des problématiques sur lesquelles nous sommes interpellés nous amène à entreprendre des interventions sur ces thèmes, interventions desquelles découlent également des mesures d'amélioration systémiques.

Le rôle des différents acteurs et responsables de l'Université à identifier des solutions mutuellement satisfaisantes, tant pour l'organisation que pour les membres de sa communauté, et le désir de vouloir les mettre en œuvre constituent des éléments essentiels à l'avancée et au renouvellement des pratiques. Cette collaboration au travail de l'ombudsman et également la contribution et l'engagement de la part des différents acteurs témoignent de l'importance qui est accordée à l'amélioration continue et à l'ouverture de chacun à appliquer des recommandations qui répondent aux problématiques soulevées.

Depuis mon arrivée en fonction en juin 2018, une réflexion a été amorcée avec l'équipe quant au processus de formulation des recommandations. Jusqu'à maintenant, le dépôt du rapport annuel de l'ombudsman constituait le moment unique où des recommandations étaient présentées, à la suite de l'identification d'enjeux majeurs ayant eu lieu au cours de la dernière année.

Afin de permettre à tous les acteurs impliqués la mise en œuvre rapide de nouvelles pratiques à la suite de la formulation de recommandations, nous avons proposé au Comité de direction, au chancelier et au Conseil de l'Université, de présenter les recommandations de façon ponctuelle plutôt que de façon annuelle. Ainsi, par exemple, l'étude d'un dossier spécifique à portée systémique permettra

à l'ombudsman de présenter des recommandations dès l'issue du dossier. La connaissance des différents enjeux en temps opportun par les acteurs de l'établissement universitaire aura, nous le souhaitons, une incidence quant à la célérité avec laquelle ces difficultés seront prises en charge, et permettra que des situations similaires soient évitées dans le futur. Toutes les recommandations qui auront été déposées en cours d'année seront bien sûr reprises et présentées dans le rapport annuel subséquent.

Puisque je présente dans ce rapport les données ayant été recueillies au cours de l'année 2017-2018, durant laquelle je n'étais pas encore en fonction, mes observations systémiques ont été très limitées quant aux situations ayant eu lieu au cours de cette période. Il serait donc présomptueux de ma part de prétendre avoir identifié les problématiques qui mériteraient que des recommandations soient présentées. Toutefois, depuis mon entrée en fonction, certains sujets nous ont davantage questionnés ou ont, à tout le moins, suscité des discussions avec les différents acteurs du milieu. De plus, certaines grandes thématiques représentant parfois des enjeux de société se reflétant nécessairement au sein de la communauté universitaire, méritent qu'un regard averti s'y pose. Les sujets suivants constituent donc des pistes de réflexion pour l'administration universitaire. Ceux-ci soulèvent des questions, à première vue légitimes, qui auraient avantage à faire émerger des discussions et ultimement, la mise en place d'améliorations afin d'y répondre adéquatement. Les thématiques suivantes feront l'objet d'un intérêt certain pour le bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2018-2019.

UTILISATION DU PRÉNOM PRÉFÉRÉ

Le mouvement LGBTQ (lesbiennes, gais, bisexuel, transgenre et queer) qui est bien présent au sein de la société trouve également sa voix au sein de la communauté universitaire. L'importance pour un étudiant de pouvoir utiliser le prénom de son choix dans le cadre des activités universitaires et au niveau administratif est bien connue. Bien que le changement légal du prénom/nom d'une personne soit le processus idéal afin de régulariser les informations inscrites à son dossier, il n'en demeure pas moins que ce processus n'est pas disponible pour tous les étudiants. Une modification administrative

au dossier de l'étudiant permettrait de favoriser la reconnaissance et l'expression d'un choix personnel pour qu'il y ait une formule d'appel et de genre préféré disponible afin d'assurer des communications respectueuses. Pour ce faire, des modifications techniques et informatiques au système utilisé sont nécessaires. Nous sommes informées que l'administration universitaire a démontré de l'ouverture à ce type de demande et a pris l'engagement d'étudier la situation afin de proposer des améliorations. Nous suivrons avec intérêt les travaux de l'Université à cet égard.

SUPPORT OFFERT AUX ÉTUDIANTS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

L'an dernier, l'ombudsman intérimaire mentionnait son inquiétude quant à certaines lacunes liées à l'encadrement de ces étudiants. Tout comme il est décrié au sein de la société l'urgent besoin d'offrir davantage de support, de soutien et de services aux gens éprouvant des problèmes de santé mentale, ce phénomène trouve également écho au sein de l'Université. Force est de constater que les situations de ce genre sont de plus en plus nombreuses, et les cas sont de plus en plus sérieux, ce qui affecte le parcours académique de ces étudiants. La mise en place de systèmes de soutien intensifs aux apprentissages au niveau primaire, secondaire et collégial n'est probablement pas étrangère à l'identification de cette réalité émergente au sein de l'Université.

Les administrateurs de l'Université sont sensibles à ces expériences personnelles et de nombreuses ressources ont déjà été mises en place au sein de l'Université afin de mieux accompagner les étudiants. C'est ainsi que le service de Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH) propose de l'aide et du soutien afin de faciliter

le parcours de certains étudiants. Des services de consultation en psychologie aux [Services aux étudiants](#) (SAÉ⁸) et à la [Clinique universitaire du Département de Psychologie](#)⁹, ou de soutien aux étudiants sont aussi offerts au sein des différents campus. Toutefois, il semble que les ressources mériteraient d'être revues et sûrement bonifiées afin de permettre aux étudiants de compléter leur cheminement scolaire avec davantage de facilité et de mesures adaptées à leurs situations.

Par ailleurs, il est constaté de plus en plus fréquemment que les problèmes de santé mentale de certains étudiants ont une incidence non seulement sur leur capacité à réussir leurs études, mais sur tout leur parcours académique. Ceux-ci requièrent une attention plus soutenue non seulement du personnel académique, mais également du personnel administratif et facultaire. Certains étudiants développent parfois des comportements perturbateurs qui exigent que des limites claires soient définies par les décideurs, lesquels ne possèdent généralement pas les outils nécessaires pour faire face à ce type d'enjeu particulier. Le bureau de

8. www.sae.umontreal.ca

9. <https://psy.umontreal.ca/ressources-services/clinique-universitaire-de-psychologie/>

l'ombudsman est préoccupé, étant également interpellé par ces problématiques où la querulence des étudiants devient un mode de communication non constructif et parfois menaçant. Le Secrétariat général, sensible à cette réalité, a amorcé des

travaux à cet égard afin de porter ces réflexions plus loin et mettre en place un cadre définissant les mesures à adopter par les différents intervenants. Le bureau de l'ombudsman a été sollicité afin d'alimenter les discussions à ce sujet.

L'ENCADREMENT AUX ÉTUDES SUPÉRIEURES DE 3^e CYCLE

Le cheminement scolaire des étudiants au troisième cycle est généralement plus long qu'aux premier et deuxième cycles et exige un engagement personnel important envers leur projet afin de le mener à terme, d'où l'importance d'y accorder une attention particulière.

Nous constatons que certains étudiants éprouvent parfois davantage de difficultés à atteindre l'objectif ultime d'obtenir un diplôme, et qu'ils rencontrent des embûches non seulement tout au long de leurs parcours mais de façon plus surprenante, à la toute fin du processus. En effet, une faible majorité de ceux-ci ne réussissent pas et sont exclus du programme dans lequel ils ont investi temps et efforts durant de nombreuses années.

Sans prétendre être en mesure d'identifier avec certitude et de façon exhaustive les facteurs pouvant avoir contribué à la mise en échec de certains étudiants, la qualité de l'encadrement de

la direction de thèse, et également la qualité et la profondeur de la réflexion des étudiants peuvent probablement être questionnées.

La mise en place d'outils ([Plan global d'études incluant le Plan d'études et l'Entente de collaboration](#)¹⁰) proposés par la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) formalise et supporte davantage le processus, accompagnant les professeurs ainsi que les étudiants lors de cette démarche rigoureuse. La promotion des bonnes pratiques d'encadrement auprès du corps professoral est sans aucun doute une étape cruciale afin d'inciter ces derniers à les adopter et les mettre en pratique. Toutefois, la mise en œuvre de ces bonnes pratiques semble parfois être laissée au hasard et au bon vouloir des acteurs concernés; cela demeure un enjeu qui nous semble important et qui devra faire partie des réflexions de l'Université à cet égard.

LES ACCOMMODEMENTS RAISONNABLES ET LA PRISE DE DÉCISION

Nous vous avons présenté ci-haut dans la partie I, les statistiques relatives aux demandes d'accommodements raisonnables. À quelques reprises, des gestionnaires nous ont contactées après qu'une demande leur ait été soumise, pour laquelle ils nous demandaient conseil afin de s'assurer de tous les aspects importants à considérer quant à la prise de décision. De façon générale, il semble

que les autorités facultaires et administratives soient sensibilisées à ce genre de demandes. Toutefois, nous constatons que la création et la disponibilité d'outils à l'intention des décideurs seraient bénéfiques afin que ces décisions soient facilitées, conformes et respectent les droits fondamentaux. Cet enjeu fera donc partie de nos réflexions au cours de l'année qui vient.

10. <https://fesp.umontreal.ca/ce-quit-faut-savoir/cheminement-et-encadrement/plan-global-detudes/>

ANNEXE

ANNEXE 1

QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES

Tableau 4
Provenance des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018

	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)	2017-2018 N (%)
1 ^{er} cycle	342 (41,4)	318 (39,1)	270 (35,4)	276 (38,9)	210 (33,4)
Cycles supérieurs	155 (18,7)	139 (17,1)	168 (22,0)	111 (15,6)	124 (19,7)
Anciens étudiants	69 (8,3)	92 (11,3)	67 (8,8)	63 (8,9)	57 (9,1)
Cycle inconnu	2 (0,2)	-	2 (0,3)	1 (0,1)	1 (0,2)
SOUS-TOTAL	568 (68,7)	549 (67,4)	507 (66,4)	451 (63,5)	335 (53,3)
Personnels concernant étudiants ou anciens étudiants	44 (5,3)	75 (9,2)	56 (7,3)	72 (10,1)	59 (9,4)
Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes	67 (8,1)	32 (3,9)	37 (4,8)	37 (5,2)	31 (4,9)
Personnels concernant personnels	13 (1,6)	6 (0,7)	10 (1,3)	5 (0,7)	11 (1,7)
Personnels concernant usagers	-	2 (0,2)	-	2 (0,3)	1 (0,2)
SOUS-TOTAL	124 (15,0)	115 (14,1)	103 (13,5)	116 (16,3)	116 (16,3)
Candidats à l'admission	68 (8,2)	71 (8,7)	64 (8,4)	57 (8,0)	63 (10,0)
Autres (parents, hors juridiction, etc.)	56 (6,8)	62 (7,6)	70 (9,2)	50 (7,0)	45 (7,2)
Dossiers initiés par l'ombudsman UdeM	-	-	-	12 (1,7)	10 (1,6)
Usagers de service(s)	3 (0,4)	5 (0,6)	8 (1,0)	9 (1,3)	9 (1,4)
Associations étudiantes et syndicats	-	-	-	8 (1,1)	5 (0,8)
Sujets de recherche	6 (0,7)	3 (0,4)	2 (0,3)	7 (1,0)	3 (0,5)
Associations étudiantes	2 (0,2)	9 (1,1)	9 (1,2)	-	-
TOTAL	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)	629 (100,0)

Tableau 5
Objet des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018

	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)	2017-2018 N (%)
Questions académiques	455 (55,0)	496 (60,9)	442 (57,9)	432 (60,8)	374 (59,5)
Évaluation	114 (13,8)	121 (14,9)	93 (12,2)	121 (17,0)	102 (16,2)
Admission	78 (9,4)	83 (10,2)	83 (10,9)	69 (9,7)	79 (12,6)
Encadrement	54 (6,5)	49 (6,0)	53 (6,9)	53 (7,5)	56 (8,9)
Probation/exclusion	39 (4,7)	53 (6,5)	53 (6,9)	51 (7,2)	46 (7,3)
Inscription	42 (5,1)	65 (8,0)	44 (5,8)	37 (5,2)	38 (6,0)
Reconnaissance de crédits	29 (3,5)	21 (2,6)	9 (1,2)	17 (2,4)	23 (3,7)
Suspension/durée/diplomation	34 (4,1)	24 (2,9)	31 (4,1)	50 (7,0)	19 (3,0)
Stage	17 (2,1)	8 (1,0)	10 (1,3)	-	4 (0,6)
Choix de cours	11 (1,3)	13 (1,6)	22 (2,9)	30 (4,2)	4 (0,6)
Modification de programme	2 (0,2)	5 (0,6)	-	3 (0,4)	2 (0,3)
Demande d'avis/info académique	35 (4,2)	54 (6,6)	44 (5,8)	-	-
Demande d'info académique	-	-	-	1 (0,1)	1 (0,2)
Questions non académiques	243 (29,5)	196 (23,9)	224 (29,4)	199 (28,0)	168 (26,7)
Droits et libertés de la personne	32 (3,9)	20 (2,5)	41 (5,4)	45 (6,3)	42 (6,7)
Relations avec les services	34 (4,1)	49 (6,0)	34 (4,5)	44 (6,2)	36 (5,7)
Application des règlements disciplinaires	28 (3,4)	19 (2,3)	19 (2,5)	33 (4,6)	25 (4,0)
Relations de travail et avantages sociaux	38 (4,6)	19 (2,3)	27 (3,5)	15 (2,1)	17 (2,7)
Problème extérieur à l'UdeM	-	-	-	15 (2,1)	12 (1,9)
Demande d'info non académique	-	-	-	7 (1,0)	9 (1,4)
Accueil	3 (0,4)	2 (0,2)	5 (0,7)	7 (1,0)	8 (1,3)
Probité/propriété intellectuelles	9 (1,1)	9 (1,1)	6 (0,8)	16 (2,3)	8 (1,3)
Relations interpersonnelles	36 (4,4)	14 (1,7)	17 (2,2)	14 (2,0)	7 (1,1)
Objet inconnu	-	1 (0,1)	1 (0,1)	2 (0,3)	3 (0,5)
Demande d'avis non académique	-	-	-	1 (0,1)	1 (0,2)
Demande d'avis/info non académique	63 (7,6)	63 (7,7)	74 (9,7)	-	-
Questions financières	129 (15,6)	122 (15,0)	97 (12,7)	79 (11,1)	87 (13,8)
Annulation/abandon	28 (3,4)	52 (6,4)	24 (3,1)	31 (4,4)	35 (5,6)
Droits de scolarité	23 (2,8)	12 (1,5)	26 (3,4)	13 (1,8)	16 (2,5)
Autres frais	5 (0,6)	3 (0,4)	3 (0,4)	3 (0,4)	9 (1,4)
Droits de scolarité antérieurs	15 (1,8)	17 (2,1)	13 (1,7)	9 (1,3)	9 (1,4)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	27 (3,3)	12 (1,5)	7 (0,9)	5 (0,7)	7 (1,1)
Aide financière/bourses	10 (1,2)	14 (1,7)	19 (2,5)	8 (1,1)	5 (0,8)
Frais afférents et cotisations automatiques	-	8 (1,0)	3 (0,4)	6 (0,8)	4 (0,6)
Admission/réadmission	6 (0,7)	4 (0,5)	2 (0,3)	4 (0,6)	2 (0,3)
Autres frais/frais afférents et cotisations automatiques	15 (1,8)	-	-	-	-
TOTAL	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)	629 (100,0)

Tableau 6**Traitement des demandes – Données comparatives de 2013-2014 à 2017-2018**

	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)	2017-2018 N (%)
Consultations	626 (76,2)	649 (79,7)	624 (81,8)	577 (81,3)	522 (83,0)
Information	471 (57,4)	512 (62,9)	519 (68,0)	468 (65,9)	395 (62,8)
Interventions informelles	123 (15,0)	118 (14,5)	84 (11,0)	94 (13,2)	108 (17,2)
Copies-conformes	24 (2,9)	17 (2,1)	21 (2,8)	15 (2,1)	19 (3,0)
Médiations	8 (1,0)	2 (0,2)	-	-	-
Enquêtes	124 (15,1)	113 (13,9)	104 (13,6)	91 (12,8)	68 (10,8)
Demandes fondées	78 (9,5)	67 (8,2)	48 (6,3)	55 (7,7)	18 (2,9)
Demandes partiellement fondées	20 (2,4)	14 (1,7)	16 (2,1)	11 (1,5)	27 (4,3)
Demandes non fondées	25 (3,0)	32 (3,9)	38 (5,0)	25 (3,5)	23 (3,7)
Recommandations non suivies	1 (0,1)	-	2 (0,3)	-	-
Demandes abandonnées	52 (6,3)	39 (4,8)	20 (2,6)	30 (4,2)	28 (4,5)
Demandes hors juridiction	20 (2,4)	9 (1,1)	12 (1,6)	12 (1,7)	11 (1,7)
Dossiers en cours	5 (0,6)	4 (0,5)	3 (0,4)	-	-
TOTAL	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)	629 (100,0)

ANNEXE 2

RÈGLEMENT RELATIF À LA FONCTION ET AU STATUT DE L'OMBUDSMAN À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL



Secrétariat général

RECUEIL OFFICIEL
RÈGLEMENTS, DIRECTIVES,
POLITIQUES ET PROCÉDURES

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 1 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

Considérant l'importance que le Conseil de l'Université de Montréal attache au traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de chacun des membres de la communauté universitaire,

Considérant que la mise en place et le maintien d'une fonction d'ombudsman constituent un moyen de s'assurer d'un juste équilibre entre les droits des uns et des autres,

Le Conseil de l'Université de Montréal réaffirme l'importance de la fonction d'ombudsman au sein de l'institution par l'adoption du règlement suivant :

Nature de la fonction et mandat

1. 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.

Son intervention fondée à la fois sur la loi et l'équité vise à faire corriger toute injustice ou discrimination.

Il conseille, également, les membres de la communauté universitaire à leur demande sur tout sujet relevant de sa compétence. Il a aussi pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante.

Il jouit d'une indépendance absolue à l'égard de la Direction de l'Université, de façon à pouvoir exercer en toute impartialité sa fonction. Il est tenu à la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

L'ombudsman ne rend compte de ses activités qu'au Conseil de l'Université dont il est le mandataire, et répond auprès de lui de l'exécution de son mandat.

Compétence

2. L'ombudsman intervient chaque fois qu'il a des motifs de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou victime d'injustice ou de discrimination par l'acte ou l'omission d'un employé

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 2 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

ou d'un agent autorisé de l'Université ou par les mécanismes administratifs de l'Université, ou peut vraisemblablement l'être.

Toute personne ou tout groupe de personnes, membres de la communauté universitaire, peut adresser une demande d'intervention à l'ombudsman relativement à l'alinéa précédent.

Quiconque demande l'intervention de l'ombudsman doit :

- a) fournir ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone, ainsi que son code permanent le cas échéant;
- b) exposer les faits qui justifient sa demande, ainsi que les circonstances de temps et de lieu de l'action ou de l'omission qui la fonde;
- c) fournir à l'ombudsman tout autre renseignement ou document dont celui-ci estime avoir besoin pour la bonne compréhension de ces faits.

Lorsqu'il le juge nécessaire, eu égard aux circonstances, l'ombudsman peut exiger que la demande d'intervention soit faite par écrit.

Dans le présent article, les termes « membres de la communauté universitaire » incluent les usagers des services, les personnes qui ont présenté une demande d'admission à un programme d'une faculté ou école et les personnes qui sont sujets de recherche dans le cadre d'un protocole de recherche régi par la *Politique sur la recherche avec des êtres humains*.

3. L'ombudsman s'assure que la personne ou le groupe qui a formulé la demande d'intervention s'est prévalu des recours internes à sa disposition. L'ombudsman peut refuser d'intervenir lorsque, à son avis,
 - a) la personne ou le groupe n'a pas encore effectué les démarches administratives habituelles auprès de l'autorité hiérarchique concernée pour obtenir satisfaction;
 - b) la personne ou le groupe dispose d'un recours devant une autorité de l'Université susceptible de corriger adéquatement la situation préjudiciable et dans un délai raisonnable, ou la personne ou le groupe a omis ou négligé, sans excuse raisonnable, d'exercer en temps utile un tel recours .

Dans le cas où l'ombudsman estime que la personne ou le groupe ne s'est pas prévalu des recours internes à sa disposition, il informe la personne ou le groupe de ces recours et de la manière de s'en prévaloir.

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 3 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

4. L'ombudsman peut également refuser d'intervenir lorsque, à son avis,
- a) il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe a eu connaissance des faits qui fondent la demande d'intervention, à moins que la personne ou le groupe ne démontre qu'il a été dans l'impossibilité d'agir plus tôt;
 - b) la personne ou le groupe refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents requis par l'ombudsman au soutien de la demande d'intervention, ou de collaborer à l'enquête ou à la médiation;
 - c) la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou la personne ou le groupe n'a pas d'intérêt suffisant;
 - d) l'intervention n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances.
5. L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou mettre fin à son intervention lorsque, à son avis,
- a) la personne ou le groupe a déjà exercé un recours devant une cour de justice ou à un tribunal administratif portant sur les faits sur lesquels la demande d'intervention est fondée;
 - b) la personne ou le groupe dispose de la procédure de grief, d'appel ou de révision en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de travail;
 - c) la demande d'intervention porte sur une question d'application ou d'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole de travail ou sur une question touchant aux droits à la représentation d'un salarié syndiqué par une association ou un syndicat accrédité de l'Université.

Procédure d'intervention

6. Sur réception d'une demande, l'ombudsman avise la personne ou le groupe de sa décision d'intervenir ou non.
7. L'intervention de l'ombudsman peut comporter une enquête et une médiation. L'ombudsman est maître de sa procédure.

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 4 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

8. Aux fins d'une enquête, l'ombudsman peut exiger de tout membre de la communauté universitaire l'accès à tout document ou dossier de l'Université qu'il considère pertinent. Il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.

Toute demande de l'ombudsman relative au présent article doit être traitée avec diligence.

9. L'ombudsman évalue le bien-fondé des demandes qui lui sont adressées. Il informe toutes les personnes intéressées de ses conclusions et, le cas échéant, de ses recommandations.

Il procède par écrit lorsqu'il l'estime nécessaire eu égard aux circonstances; en ce cas, toutes les parties intéressées doivent recevoir copie des recommandations.

10. L'ombudsman peut requérir de l'Université d'être informé des mesures prises pour corriger une situation qu'il considère irrégulière ou injuste, ainsi que des suites données à ses recommandations.

S'il estime qu'aucune mesure n'a été prise ou qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée dans un délai raisonnable, il peut en saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil, et exposer le cas dans son rapport annuel.

11. L'ombudsman peut aussi intervenir de sa propre initiative par voie d'enquête générique dans toute matière relevant de sa compétence. Les articles 7, 8, 9 et 10 trouvent alors application en faisant les adaptations nécessaires.

Rapport annuel et rapports spéciaux

12. L'ombudsman soumet en personne chaque année, en septembre, au Conseil de l'Université un rapport sur ses activités de l'année, lequel est publié et diffusé auprès de la communauté universitaire. Ce rapport comprend notamment des statistiques sur les demandes traitées au cours de la dernière année universitaire, ainsi que des recommandations, s'il y a lieu. Le Conseil doit s'assurer que les administrateurs concernés prennent en considération les recommandations contenues dans le rapport annuel et qu'ils y répondent.

Il peut en tout temps faire des rapports spéciaux au Conseil.

L'ombudsman peut, dans son rapport annuel ou dans ses rapports spéciaux, suggérer des modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante, et formuler des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université.

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 5 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

Confidentialité

13. L'ombudsman respecte la plus entière confidentialité de tout renseignement auquel il a accès concernant les personnes impliquées dans ses interventions, à moins qu'il ne soit expressément dégagé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi. Toutefois, l'ombudsman peut communiquer des renseignements nominatifs en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il constate qu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. L'ombudsman ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication. Pour les fins de la communication prévue au présent paragraphe, l'ombudsman est tenu de respecter la procédure applicable à la divulgation de renseignements nominatifs en vue d'assurer la protection des personnes prévue à la Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection des renseignements personnels.

Lorsque la poursuite de l'enquête nécessite la divulgation de détails identifiant l'auteur d'une demande, cette divulgation se limite aux personnes qui ont besoin de connaître ces détails pour présenter des observations. Lorsque les circonstances le justifient, l'ombudsman peut rendre sa recommandation publique, pourvu que l'anonymat de l'auteur de la demande soit respecté.

Si une personne ou un groupe de personnes décide de retirer sa demande d'intervention pour garder l'anonymat, l'ombudsman doit respecter cette décision.

Conservation des dossiers

14. L'ombudsman a la garde de ses dossiers, lesquels ne sont accessibles qu'au personnel de son bureau. Ces dossiers sont détruits à l'issue de la période de conservation prévue par la législation.

Personnel du Bureau de l'Ombudsman

15. Les employés du Bureau de l'ombudsman sont nommés avec l'accord de l'ombudsman.

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 6 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

Ressources

16. Le Conseil fixe les conditions d'engagement de l'ombudsman et s'assure que les ressources nécessaires à l'exécution de ses fonctions sont mises à sa disposition.

Nomination de l'ombudsman

17. L'ombudsman est nommé par le Conseil de l'Université sur recommandation d'un comité constitué à cette fin. Le comité, dont les membres sont nommés par le Conseil, procède à un appel de candidatures et, lorsqu'il le juge approprié, à une consultation, notamment auprès des membres de la communauté universitaire.

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée de cinq ans et ne peut être renouvelé qu'une seule fois. Un comité dont les membres sont nommés par le Conseil procède à une consultation sur l'opportunité du renouvellement. La consultation doit se terminer un an avant la fin du mandat. Si le Conseil, au vu du rapport du comité, conclut au non-renouvellement, le comité met en œuvre le processus de nomination afin de recruter un nouveau titulaire.

Conditions de fin de mandat

18. Lorsqu'il est recruté à l'extérieur de l'Université, l'ombudsman bénéficie d'un engagement sous la forme d'un contrat à durée déterminée. L'engagement prend fin au terme du mandat. Si le mandat est renouvelé, l'engagement devient terminal à la fin du second mandat. Lorsqu'il est recruté parmi le personnel de l'Université, l'ombudsman conserve son lien d'emploi au terme de son mandat.

ANNEXE 3

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

l'ombudsman_UdeM
Indépendance, impartialité, confidentialité

Formulaire de demande d'assistance

CONFIDENTIEL

Adresse civique : 2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal, Québec, H3T 1C2

Téléphone : 514-343-2100

Courriel : ombudsman@umontreal.ca

Date : _____

Mode de communication : En personne Tél. Courrier Courriel

Nom : _____ Matricule : _____

Code campus : _____

Autorisation à la consultation du dossier étudiant (au besoin) : Oui Non

Adresse postale : _____

Téléphone au domicile : _____ (peut-on laisser un message à ce N°?) Oui Non

Téléphone au travail : _____ poste : _____ (peut-on laisser un message à ce N°?) Oui Non

Téléphone cellulaire : _____ (peut-on laisser un message à ce N°?) Oui Non

Adresse électronique universitaire : _____

Autre adresse électronique : _____

STATUT

Étudiant

1^{er} cycle Plein temps Temps partiel
Faculté : _____ Département : _____ École : _____

2^e ou 3^e cycle Plein temps Temps partiel Rédaction
Faculté : _____ Département : _____ École : _____

Post-doct : _____

Ancien étudiant :

Candidat à l'admission Autre s'il vous plaît, précisez _____

Employé

Régulier Temporaire Contrat
Faculté : _____ Département : _____ École : _____
Service : _____ Fonds courants : _____ Fonds spéciaux : _____

Ancien employé :

Sexe : Féminin Masculin

Vous estimez-vous victime de discrimination? Oui Non

Est-ce la première fois que vous consultez le bureau de l'ombudsman? Oui Non

Si oui, comment en avez-vous entendu parler? _____

(Si nécessaire) Nous autorisez-vous à communiquer avec les personnes impliquées dans votre situation?

Oui Non Pas pour le moment Ne s'applique pas

Signature : _____ Date : _____

« 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.

Son intervention fondée à la fois sur la loi et l'équité vise à faire corriger toute injustice ou discrimination.

Il conseille, également, les membres de la communauté universitaire à leur demande sur tout sujet relevant de sa compétence. Il a aussi pour fonction de travailler à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et procédures et à la réglementation existante.

Il jouit d'une indépendance absolue à l'égard de la Direction de l'Université, de façon à pouvoir exercer en toute impartialité sa fonction. Il est tenu à la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

L'ombudsman ne rend compte de ses activités qu'au Conseil de l'Université dont il est le mandataire, et répond auprès de lui de l'exécution de son mandat.

(continuez au verso)

QUEL EST LE SUJET DE VOTRE DEMANDE ?

EN QUELQUES MOTS (à cette étape-ci de votre demande, il n'est pas nécessaire d'indiquer les détails)

Votre demande est-elle urgente ? Si oui, pourquoi ?

L'OMBUDSMAN EST LE DERNIER RECOURS : il est important de résumer ci-dessous les démarches que vous avez entreprises, et auprès de qui ou de quelle instance de l'Université. **Prière d'annexer toute preuve de vos démarches (lettre, courriel, etc.) à ce formulaire.**

Quelles sont vos attentes envers l'ombudsman ?



Adresse postale

Université de Montréal
Bureau de l'ombudsman
a/s de la Faculté de l'aménagement, local 1110
C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

www.ombudsman.umontreal.ca