



# Rapport annuel 2018-2019

*l'*ombudsman

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Université   
de Montréal et du monde.

# Table des matières

<b>3</b>	Message de l'ombudsman
<b>4</b>	Vision, mission, valeurs
<b>5</b>	Notre équipe
<b>6</b>	Qu'est-ce que l'équité administrative ?
<b>8</b>	Quels sont les sujets que nous traitons ?
<b>10</b>	Ce que nous faisons
<b>13</b>	Qui s'adresse à nous ?
<b>14</b>	2018-2019 En bref
<b>19</b>	Histoires de cas
<b>23</b>	Enquêtes et recommandations
<b>30</b>	Nos réalisations
<b>31</b>	Le rayonnement du Bureau de l'ombudsman
<b>32</b>	Pistes de réflexion et suivi
<b>34</b>	Suivi des recommandations

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

# Message de l'Ombudsman

Au cœur même de l'Université, nous retrouvons du monde; certains y étudient, d'autres y travaillent ou encore utilisent ses services. Tous participent collectivement à la création et l'innovation de projets, de programmes, de recherches, et y contribuent via des expériences uniques et personnelles. Celles-ci sont parfois parsemées d'embûches et c'est à ce moment que certains choisissent d'en discuter avec le Bureau de l'ombudsman. Choisir de communiquer avec nous, c'est tout d'abord démontrer du courage en affrontant ses difficultés et surtout, c'est de permettre à l'Université de continuer à se construire en faisant toujours mieux. Pour leur participation à l'amélioration des pratiques par le biais du dépôt de leurs demandes, nous leur disons merci !

Au Bureau de l'ombudsman, on s'occupe du monde tout d'abord en leur offrant une oreille attentive et en mettant de l'avant les principes de prévention et règlement des différends. Notre approche, qui se veut collaborative, nous permet de proposer des pistes de solution qui sont créatives tout en veillant à ce que les injustices, iniquités et erreurs soient réparées. Ce faisant, nous agissons à titre d'acteurs du changement. Je souhaite remercier Monique Laforest, conseillère, et Mélanie Deit, technicienne, pour le professionnalisme dont elles font preuve et pour l'importance qu'elles accordent à la mission de l'ombudsman.

Nous ne pourrions mettre de l'avant ces principes si importants sans la contribution essentielle des acteurs du milieu qui sont les témoins privilégiés des processus et de l'application des règlements, lesquels imposent parfois des ajustements. En se demandant *Qu'est-ce que l'ombudsman dirait ou ferait ?* ils démontrent l'ouverture nécessaire afin de bonifier des pratiques qui méritent parfois d'être revues. Les gestionnaires, employés, unités et facultés, associations étudiantes, vice-rectorats, Secrétariat général et Rectorat nous témoignent la confiance nécessaire dans la poursuite de notre mandat qui s'accomplit dans le respect du principe d'indépendance et d'impartialité de nos fonctions.

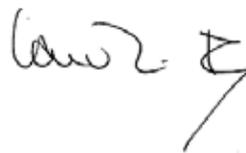
La présentation de ce rapport, qui se veut allégée<sup>1</sup>, met en évidence une foule d'informations concernant les grands enjeux traités à notre bureau et les solutions adoptées pour tenter de faciliter le parcours de chacun des membres de la communauté universitaire. Par la description d'histoires de cas, le quotidien du bureau est exposé, concrétisant le travail effectué par les membres de l'équipe, identifiant les expériences vécues et les conséquences que certaines erreurs ou injustices peuvent avoir sur le parcours d'un étudiant ou un employé.

Au cours de la prochaine année, une importance sera accordée à la promotion de nos services. Nous veillerons à démystifier davantage le rôle et la fonction de l'ombudsman et ferons connaître les grands principes qui sont à la base de notre travail, dont notamment, le respect de l'équité procédurale.

L'autorité morale que porte l'ombudsman provient, entre autres, de la confiance accordée par les membres du Conseil de l'Université. Être la gardienne de la justice et de l'équité au sein de l'administration universitaire est un privilège devant s'exercer avec jugement et conviction; à cet égard, je les remercie de m'appuyer dans ce rôle qui constitue un moyen de s'assurer du juste équilibre entre les droits des uns et des autres.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2018-2019 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,



Caroline Roy

---

1 Nous nous sommes inspirées du rapport annuel 2018 de l'ombudsman de la ville de Toronto, avec son autorisation, afin de produire un rapport se voulant davantage qualitatif que quantitatif.

# Vision

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

# Mission

L'ombudsman a pour mandat de s'assurer du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de toutes situations vécues par des membres de la communauté universitaire.

Nous :

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

# Valeurs

Indépendance et impartialité

Confidentialité

Équité

Respect et empathie

Collaboration et ouverture

# Notre équipe

Nous travaillons à construire et mettre de l'avant une approche en prévention et règlement des différends qui privilégie la collaboration et l'ouverture des parties à identifier des solutions mutuellement satisfaisantes.



**Mélanie Deit**

**Monique Laforest**

**Caroline Roy**

# Qu'est ce que l'équité administrative ?

L'Université de Montréal a le devoir d'appliquer et de respecter les principes d'équité administrative lors du traitement des demandes des membres de la communauté universitaire.

L'équité administrative est représentée avec ce triangle.

Lorsque l'Université de Montréal est en interaction avec un membre de la communauté, qu'il y ait eu dépôt d'une plainte ou non, les trois parties de ce triangle s'appliquent. Chaque interaction appelle à ce que nous constatons l'équité procédurale, l'équité relationnelle et la raisonnable de la décision.

## L'équité procédurale permet aux membres de la communauté :

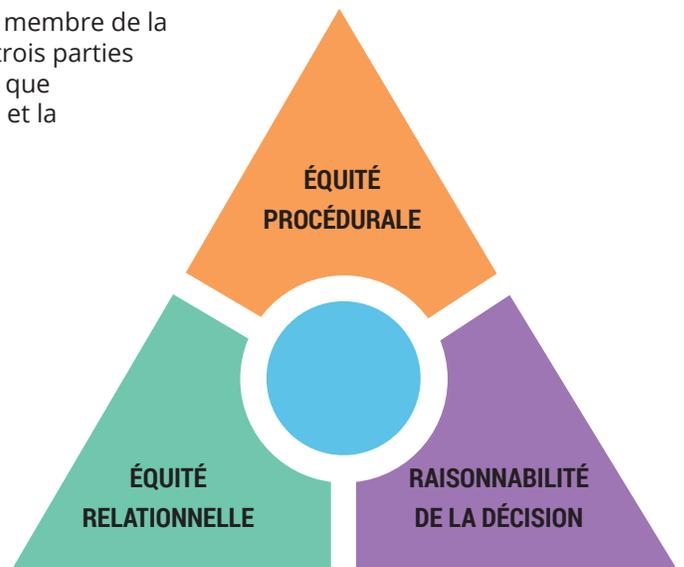
- » d'avoir la possibilité d'être entendus concernant une décision ou un service qui les concernent
- » d'obtenir toute l'information pertinente en temps utile quant à une décision
- » de connaître la ou les raisons justifiant une décision et ce, dans un délai raisonnable
- » de connaître les nouvelles normes

## L'équité relationnelle signifie que les membres de la communauté ont le droit :

- » d'être traités de façon personnalisée et respectueuse, en considérant leurs difficultés, limites ou handicaps

## La raisonnable de la décision exige que les représentants de l'Université de Montréal :

- » agissent dans le cadre de leur mandat et rendent des décisions conformes à la loi et la réglementation
- » soient attentifs au respect des libertés et des droits fondamentaux



- » d'avoir des communications claires et compréhensibles
- » d'être écoutés

- » rendent des décisions basées sur des critères objectifs et explicables
- » évitent de se retrancher derrière une interprétation rigide des lois et règlements



Nous tenons à remercier l'ombudsman pour son support envers nous dans cette situation, nous sommes très reconnaissants.

- Un groupe d'étudiants

# Quels sont les sujets que nous traitons ?

La demande d'information, de conseil ou d'intervention a notamment trait à une question :

- » académique
- » financière
- » relative aux droits et libertés de la personne
- » relative à la propriété intellectuelle ou à la probité intellectuelle
- » relative à l'application de règlements disciplinaires
- » relative aux relations de travail, avantages sociaux, relations interpersonnelles et relations avec les services.

Je tiens donc à vous remercier pour votre intervention et la résolution de cette situation et j'espère que les lacunes exposées pourront être adressées pour améliorer ce processus. Merci !

- Un candidat à l'admission



**Tableau 1 - Objet des demandes selon le type de traitement**

Objets des demandes selon le type de traitement	Consultations	Demandes non fondées	Demandes fondées et partiellement fondées	Demandes abandonnées	Demandes hors juridiction	Dossier en cours	TOTAL N (%)
<b>Questions académiques</b>	<b>282</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>22</b>		<b>1</b>	<b>361 (58,3)</b>
Évaluation	89	6	10	7		1	113 (18,3)
Admission	44	5	6	5			60 (9,7)
Encadrement	41	2	4	2			49 (7,9)
Inscription	33	1	7	2			43 (6,9)
Probation/exclusion	25	4	2	3			34 (5,5)
Reconnaissance de crédits	15	4	3	2			24 (3,9)
Suspension/durée/diplomation	15			1			16 (2,6)
Choix de cours	13		1				14 (2,3)
Stage	4		1				5 (0,8)
Modification de programme	2						2 (0,3)
Demande d'info (académique)	1						1 (0,2)
<b>Questions non académiques</b>	<b>130</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>13</b>		<b>159 (25,7)</b>
Droits et libertés de la personne	30	2	2		3		37 (6,0)
Relations de travail et avantages sociaux	15			2	2		19 (3,1)
Relations avec les services	16	1		2			19 (3,1)
Accueil	17		1	1			19 (3,1)
Application des règlement disciplinaires	16	1		1			18 (2,9)
Probité/propriété intellectuelles	14	1			1		16 (2,6)
Demande d'info (non académique)	8			2			10 (1,6)
Problème extérieur	4				6		10 (1,6)
Relations interpersonnelles	6						6 (1,0)
Demande d'avis (non académique)	4				1		5 (0,8)
<b>Questions financières</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>3</b>			<b>95 (15,3)</b>
Annulation	29	13	3	2			47 (7,6)
Droits de scolarité	11	2	1	1			15 (2,4)
Aide financière et bourses	7	4	2				13 (2,1)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	5	1	1				7 (1,1)
Droits de scolarité antérieurs	5	1					6 (1,0)
Admission	3						3 (0,5)
Autres frais	2						2 (0,3)
Frais afférents et cotisations automatiques	1	1					2 (0,3)
<b>Objet inconnu</b>	<b>2</b>			<b>2</b>			<b>4 (0,6)</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>477</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>619 (100,0)</b>

# Ce que nous faisons

L'ombudsman de l'Université de Montréal est indépendant et se veut une voix pour la justice et l'équité. Nous écoutons les membres de la communauté universitaire qui s'adressent à nous, identifions les problèmes et travaillons à l'amélioration des pratiques universitaires par la formulation de solutions ou parfois de recommandations.

Notre processus :

## Consultations

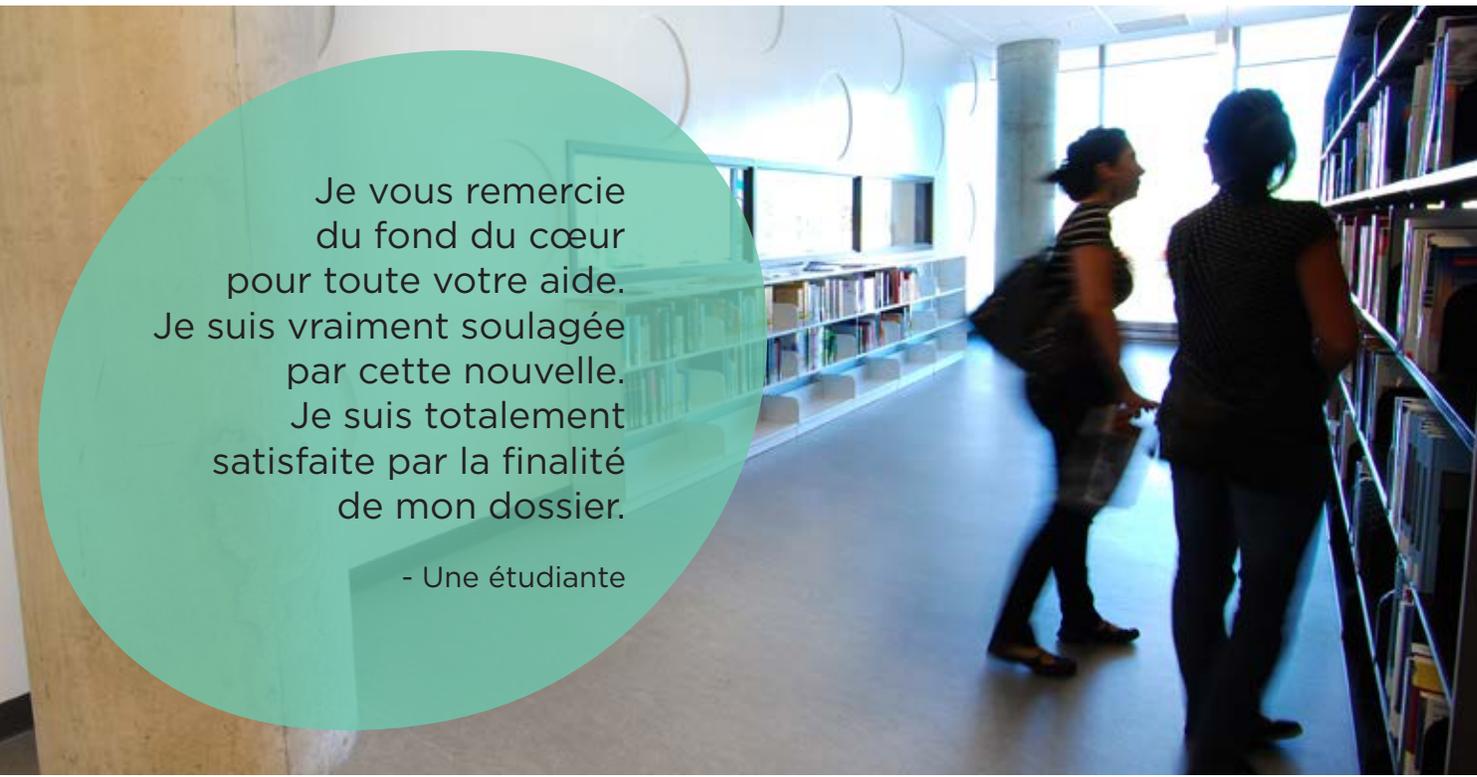
*Qu'est-ce que c'est ?* Il s'agit de demandes qui peuvent être résolues de façon informelle, lors d'échanges et de suggestions faites quant à des pistes de solution.

*Quel est le résultat ?* Des informations, conseils et de l'assistance sont offerts au demandeur ou encore, une intervention informelle est faite auprès d'un gestionnaire ou d'une instance afin de clarifier une situation.

## Enquêtes

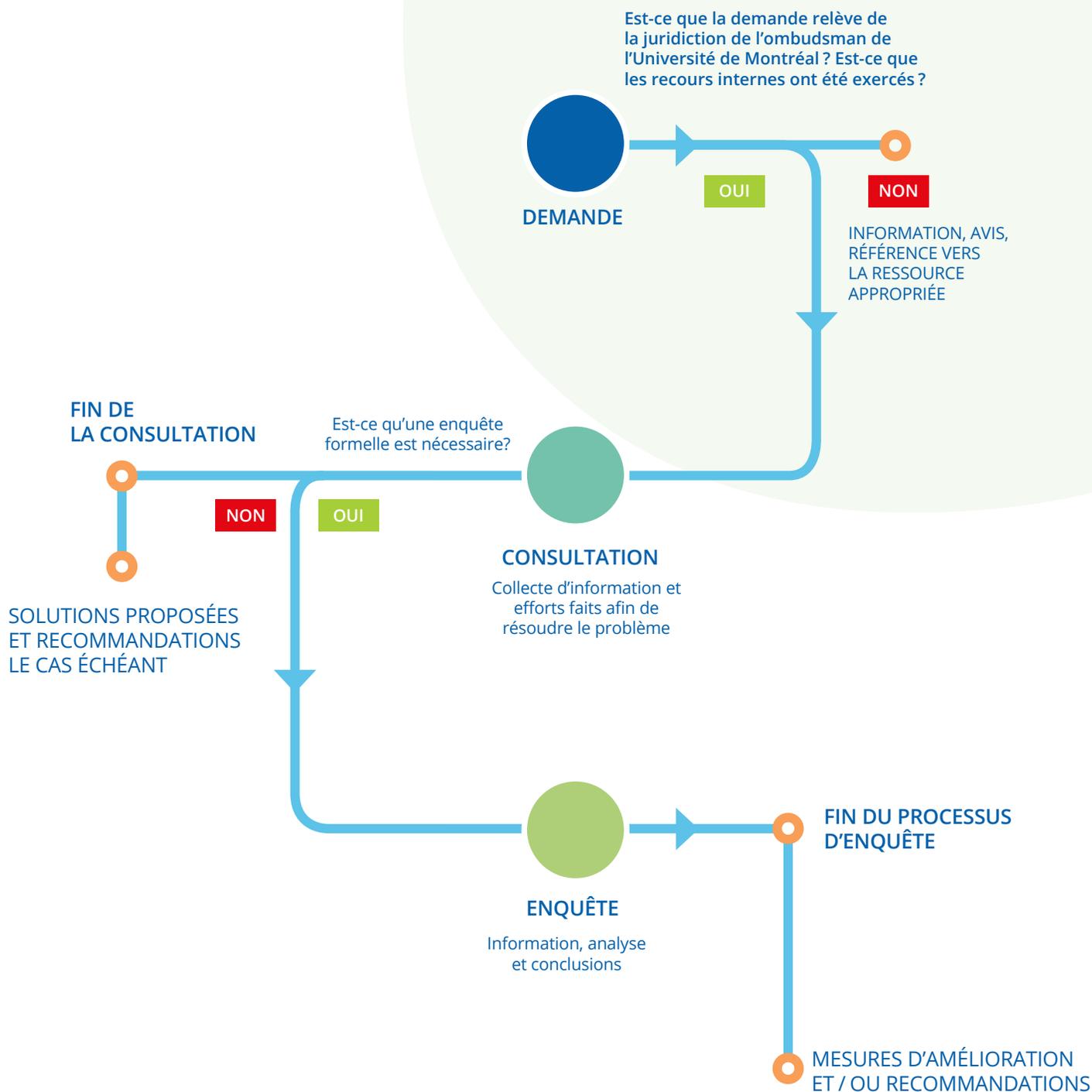
*Qu'est-ce que c'est ?* Certaines situations exigent qu'une démarche formelle d'enquête soit entreprise afin de déterminer si des erreurs, injustices, iniquités ou de la discrimination ont eu lieu.

*Quel est le résultat ?* Lorsque l'enquête démontre que la demande était fondée ou l'était en partie, un correctif est apporté par l'administration universitaire ou une recommandation lui est formulée.

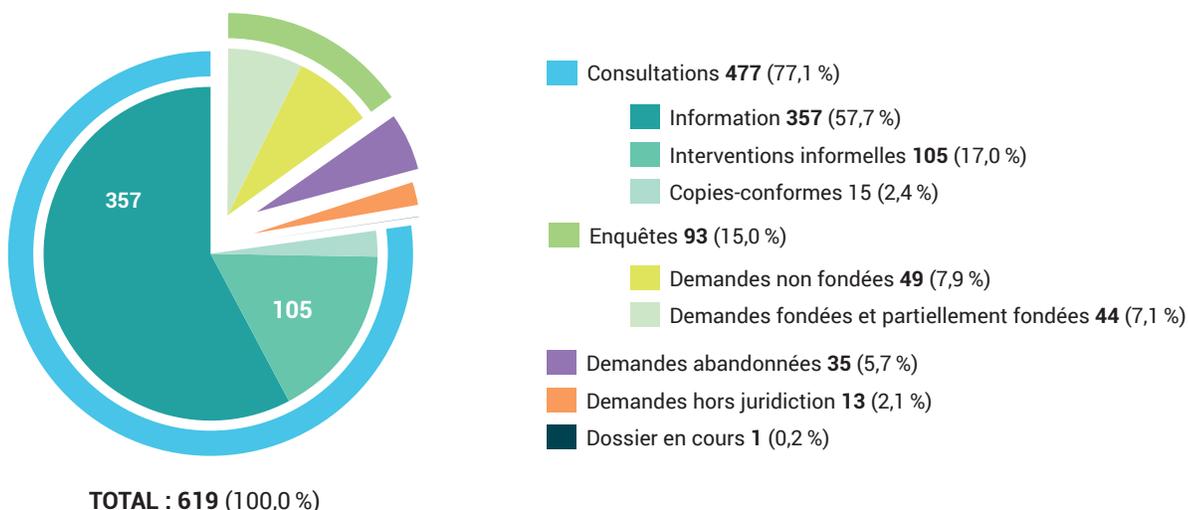


Je vous remercie  
du fond du cœur  
pour toute votre aide.  
Je suis vraiment soulagée  
par cette nouvelle.  
Je suis totalement  
satisfaite par la finalité  
de mon dossier.

- Une étudiante



## Graphique 1 - Traitement des demandes



## LES CONSULTATIONS

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

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. Celles-ci ont compté pour 77 % de l'ensemble des dossiers en 2018-2019.

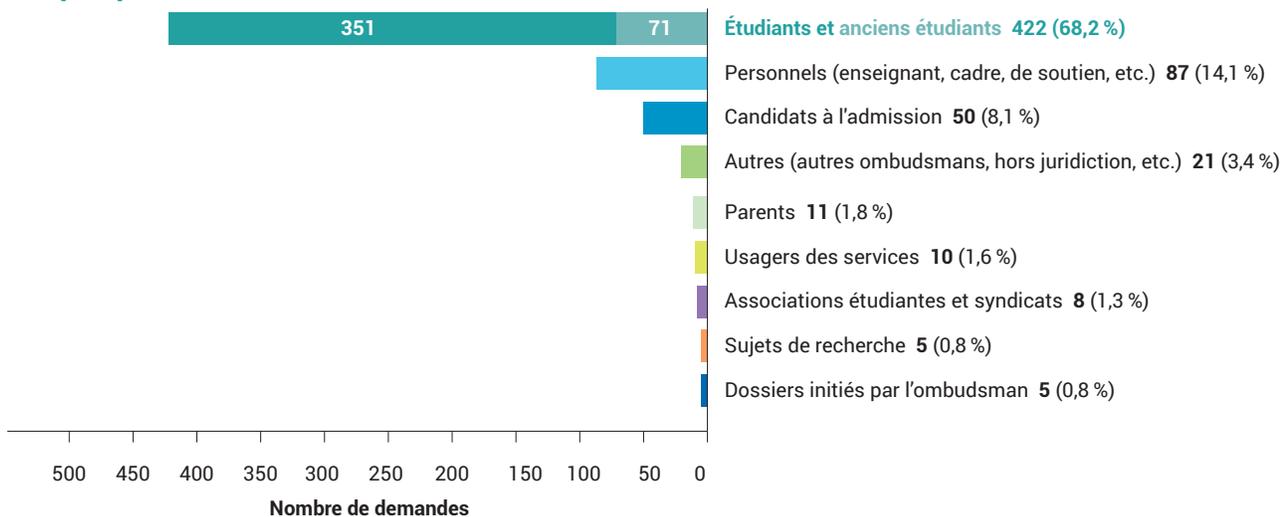
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 58 % de ceux-ci, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles ait bien compris et obtienne toute l'information nécessaire afin de régler des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations aux étudiants, a eu lieu dans 17 % des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

## LES ENQUÊTES

Davantage d'enquêtes ont été menées en 2018-2019 soit 15 % du total des demandes reçues comparativement à 11 % en 2017-2018. Elles ont été trouvées fondées ou partiellement fondées dans presque 1 cas sur 2. Parmi les enquêtes menées, 60 % concernaient des questions académiques (évaluation et admission) et 32 % des questions financières (annulation des frais de scolarité).

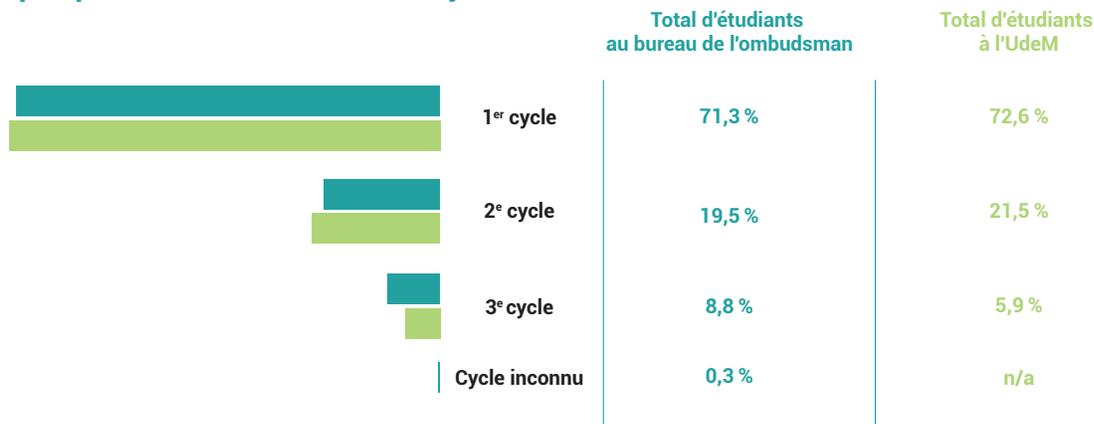
# Qui s'adresse à nous ?

Graphique 2 - Provenance des demandes



Au cours de cet exercice, les étudiants et anciens étudiants se sont adressés à nous dans une proportion plus grande de 5,9 % comparativement à l'an dernier. La catégorie des membres du personnel a conservé la même proportion que l'année précédente. Ce sont toutes les demandes provenant des autres catégories de clientèle qui ont légèrement diminué.

Graphique 3 - Demandes selon le cycles d'études



Sources : données de l'ombudsman du 1<sup>er</sup> juin 2018 au 31 mai 2019, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2018.

À l'automne 2018, l'Université de Montréal comptait 47 933 étudiants inscrits, que leur statut soit régulier, libre ou visiteur. Le nombre d'étudiants inscrits qui viennent au Bureau de l'ombudsman (307 étudiants nous ont présenté 351 demandes en 2018-2019) représente moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 71,3 % proviennent du premier cycle, 19,5 % du deuxième cycle, et 8,8 % du troisième cycle. Malgré que les étudiants de premier cycle nous aient consultés davantage cette année (71,3 % comparativement à 64,1 % l'an dernier), il demeure qu'ils consultent dans une proportion légèrement moindre que leur poids démographique à l'Université, contrairement aux étudiants de troisième cycle, qui consultent davantage.

# L'ANNÉE 2018-2019 EN BREF

# 619

DEMANDES  
D'ASSISTANCE

## 78 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

Un peu moins de 78 % de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, anciens étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), alors que 14 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions liées 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 plus de 0,7 % des étudiants inscrits à l'Université, pourcentage un peu plus élevé pour les étudiants étrangers (0,9 %), et pour les étudiants de 3<sup>e</sup> cycle (1 %).

## 58 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

58 % des demandes sont de nature académique, 26 % concernent des questions non académiques et 15 %, des aspects financiers. Les questions d'évaluation et d'admission représentent 48 % des demandes de nature académique, 35 % des questions non académiques traitent des droits et libertés et de relation avec les services, et 72 % des questions d'ordre financier ont trait aux droits de scolarité (nature, solde antérieur, annulation).

## 77 % CONSULTATIONS

## 15 % ENQUÊTES

77 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 15 % ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

## 47 % ENQUÊTES FONDÉES / PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 47 % sont fondées ou partiellement fondées et 53 % s'avèrent non fondées.

## 77 % DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

42 % des demandes ont été traitées la journée de leur réception et 35 % dans un délai de deux à sept jours. 10 % ont été traitées dans un délai d'une à deux semaines, 8 % ont nécessité un traitement entre quinze et trente jours, et 5 % ont requis une intervention de plus d'un mois.

Je vois la lumière.  
Ça m'encourage tellement  
ce que vous me dites.  
Je vous remercie beaucoup.  
C'est génial. Merci d'être là,  
ça fait toute la différence !

- Un étudiant





Je n'ai pas l'impression que les remerciements donnés par téléphone rendaient justice à mon bonheur ! Je voudrais vous remercier encore une fois de vous être battue pour ma cause et d'avoir su me comprendre. Vous êtes devenue mon héroïne; grâce à vous j'ai une autre chance d'exercer le métier de mes rêves et d'aider le plus de personnes possibles qui sont dans le besoin. J'ai la motivation de réussir non seulement pour un changement de vie mais aussi pour que vos démarches n'aient pas été vaines. Encore une fois, mille mercis.

- Une étudiante



C'est fantastique !  
Merci énormément, je ne  
sais pas quoi dire : merci !  
Ça fait du bien de venir vous  
voir, j'ai l'impression d'avoir  
été proactif.

- Un étudiant



Je vous remercie encore pour vos démarches et je suis conforté par l'idée que les étudiants puissent être protégés par des instances telles que le Bureau de l'ombudsman. Merci de nous aider à travers votre rôle de médiateur et de nous permettre de garder le cap lorsque notre vie universitaire rencontre de désagréables imprévus.

- Un étudiant

# Histoires de cas

Le travail de l'ombudsman a permis de résoudre des situations injustes ou inéquitable.

**Les cas présentés ci-dessous ne représentent qu'une infime partie de ce que nous avons fait et comment nous avons aidé à régler les situations :**

## 1. Démontrer de l'ouverture et de la souplesse quant à l'application du Règlement des études de premier cycle

Une ancienne étudiante communique avec le Bureau de l'ombudsman puisqu'elle a été exclue du baccalauréat en 2016 à la toute fin de son parcours académique. À ce moment, elle avait réussi 101 crédits sur 103. Au cours des deux années suivantes, l'étudiante poursuit ses démarches auprès de la faculté concernée afin d'atteindre son objectif, soit compléter son baccalauréat et obtenir son diplôme. Ses démarches s'avèrent infructueuses. L'historique de son dossier académique ne lui permet pas de faire une demande de levée de l'exclusion tel que prévu au Règlement. Ses seules options à ce moment sont de faire une demande d'admission dans une autre université ou de faire une demande d'admission à l'UdeM afin de recommencer un baccalauréat qui s'échelonne sur plusieurs années.

Bien qu'aucune erreur dans l'application du Règlement n'ait été identifiée, nous avons contacté la faculté concernée afin d'explorer quelles étaient les possibilités de cette étudiante pour éventuellement obtenir son diplôme.

Un des principes de l'équité administrative, la raisonnable de la décision, a donc été appliqué lorsque le doyen de la faculté a mis de l'avant sa prérogative pour mettre en place une mesure exceptionnelle. Il a été permis à l'étudiante de reprendre 20 crédits du baccalauréat afin de mettre à jour ses connaissances et de pouvoir graduer.

## 2. L'accès à un programme de bourse

Différents programmes de bourses d'excellence sont disponibles pour les étudiants. Pour y avoir accès, une date limite de dépôt de candidature doit notamment être observée par les étudiants. Dans le cas qui nous est soumis, cette demande devait se faire par courriel. Bien que l'étudiante ait respecté cette date limite, sa demande n'a pas été étudiée dû à une difficulté du serveur informatique de l'Université, qui ne l'avait pas reçue. Les vérifications faites par le Bureau de l'ombudsman ont démontré qu'un autre étudiant était dans la même situation et s'en trouvait également pénalisé.

Afin de remédier à la situation, différentes mesures d'amélioration ont été mises en place par le service concerné. Dorénavant, les demandes pour l'obtention de cette bourse seront traitées via une plateforme permettant l'utilisation d'un formulaire en ligne (et non pas un courriel). En ce qui concerne ces deux étudiants, leur dossier a été soumis pour évaluation tardive et ils ont été avisés de la décision finale.

Merci beaucoup pour votre soutien. Même si vous n'avez pas eu besoin d'intervenir, il était très rassurant de pouvoir vous parler de cette situation et de savoir que vous étiez prête à intervenir au besoin.

- Une employée

### 3. L'importance de la communication des modalités à respecter

Un étudiant international de deuxième cycle fait un séjour de recherche de 8 semaines à l'UdeM et est rémunéré sous forme de bourse. Cet étudiant s'adresse à nous puisque le paiement total de la bourse est diminué de moitié par la Faculté, qui estime que l'étudiant a manqué à ses engagements.

L'enquête démontre que l'étudiant n'a pas été en mesure de débiter son projet de recherche en raison de difficultés techniques ayant affecté la disponibilité du matériel nécessaire. C'est ainsi que d'autres tâches ont été proposées à l'étudiant et que des rencontres de suivi ont eu lieu avec les responsables afin de veiller à ce que les objectifs du stage soient tout de même rencontrés. Malgré les actions entreprises par l'étudiant, la Faculté jugeait que sa participation et son enthousiasme n'étaient pas satisfaisants et a déterminé que son implication ne valait que la moitié de la bourse.

Le Bureau de l'ombudsman s'est prononcé à l'effet que l'étudiant aurait dû connaître d'avance la possibilité que sa bourse soit amputée en cas de manquements à ses engagements.

### 4. Des circonstances exceptionnelles pour la reprise en différé d'un examen

Deux étudiants d'une même famille qui étudient au sein du même programme s'adressent à nous après s'être vus refuser la possibilité de faire un examen différé. Ils indiquent que les obsèques de leur grand-père doivent avoir lieu en fin de journée dans une ville éloignée, la veille de leur examen prévu le lendemain matin à 8 h 30. Puisque le service funéraire doit se terminer tard en soirée, que 3 heures de route sont à prévoir pendant l'hiver pour le retour à Montréal, ils estiment que, bien qu'ils seraient sûrement arrivés à temps pour l'examen, ils ne seraient pas dans des dispositions optimales pour faire leur examen.

Le Bureau de l'ombudsman a fait valoir auprès de la Faculté que lors de circonstances exceptionnelles similaires, les conventions collectives et normes du travail prévoient un certain nombre de jours de congé pour les employés lors du décès d'un grand-père. Puisqu'il s'agit d'une situation exceptionnelle, la Faculté accepte de différer l'examen pour raison humanitaire.

### 5. Le téléversement des documents au dossier étudiant

Certains étudiants sont admis conditionnellement à la réussite d'un test de français. Ils doivent donc déposer à leur dossier un document attestant cette réussite et respecter une date limite, à défaut de quoi, ils risquent d'être désinscrits. Une étudiante s'adresse à nous après avoir fait son test de français et l'avoir réussi à l'intérieur des délais requis. Or, elle ne reçoit le résultat que quelques jours après la date limite de dépôt. Elle tente immédiatement de téléverser le document de son résultat au test de français à son dossier et se déplace également pour le déposer. Quelques semaines plus tard, elle est informée qu'elle est désinscrite, n'ayant pas déposé la preuve de sa réussite du test de français dans les délais. Elle ne peut donc pas poursuivre son trimestre ni faire un examen intratrimestriel.

Après vérifications, il semble que l'étudiante n'a pas téléversé son document car lorsqu'elle s'est présentée en personne pour faire numériser son document original, elle a été informée qu'aucune autre démarche ne devait être faite, son dossier étant complet.

La Faculté décide qu'étant donné que les circonstances entourant le dépôt de la preuve de réussite ne sont pas claires, le bénéfice du doute lui sera accordé, lui permettant par le fait même de poursuivre son trimestre à titre d'étudiante inscrite.



## 6. Des annulations de cours et un statut non conforme

Une étudiante inscrite à temps plein à un programme procède à l'annulation de 2 cours pour la prochaine session, souhaitant éventuellement changer de parcours. Pour ce faire, elle obtient l'aide d'une personne ressource au sein du département qui autorise l'annulation de ses cours, sans toutefois lui indiquer qu'il n'est pas permis au sein de ce programme d'étudier à temps partiel. L'étudiante commence donc les cours à temps partiel en début de session ne sachant pas que cela contrevient au règlement du programme. Elle est informée 4 semaines plus tard que son statut n'est pas conforme et deux options lui sont alors proposées : soit d'abandonner avec frais les cours auxquels elle est inscrite ou encore, se réinscrire aux cours manquants alors que la session est débutée depuis plusieurs semaines. Puisque la date d'annulation sans frais des cours est déjà passée, l'étudiante souhaite terminer sa session à temps partiel sans être pénalisée.

L'enquête démontre que l'étudiante a été mal informée des conséquences de ses choix puisque la procédure à suivre par le personnel du programme n'avait pas été suivie adéquatement. L'étudiante est donc autorisée à poursuivre sa session à temps partiel de façon exceptionnelle.

## 7. Une plainte collective donne lieu à des améliorations

À la suite de la réception de nombreux appels d'étudiants d'un même programme au sujet d'insatisfactions généralisées quant à un cours et un stage suivis par ceux-ci, l'ombudsman intervient auprès du représentant de la cohorte en question ainsi que des autorités concernées.

Les doléances concernent, d'une part, le manque d'organisation du professeur quant aux délais à répondre aux questions adressées, aux délais pour transmettre la documentation pertinente, à l'imprécision des consignes pour la remise des travaux et à la qualité de l'enseignement en général.

D'autre part, les étudiants vivent du stress, ayant appris 2 semaines avant le début du stage, lequel est nouvellement intégré au programme, qu'ils doivent trouver eux-mêmes un milieu de stage qui répondra aux objectifs d'un stage sans supervision directe. Les étudiants mentionnent n'avoir qu'un délai très court pour rechercher leur stage, qu'aucun soutien ne leur est proposé pour le trouver, qu'il y a insuffisance de milieux de stage pertinents, ce qui obligent certains à accepter des stages qui ne semblent pas répondre aux objectifs ni être suffisamment de qualité.

Bref, de façon générale, les étudiants estiment que la planification et la mise en place de ce nouveau stage sont mal organisées et qu'ils en subissent les conséquences. Certains sont inquiets quant à la réussite du cours et du stage, ils ont perdu confiance en la Faculté et quant à la possibilité d'améliorer leur situation.

L'ombudsman constate que la Faculté concernée se montre ouverte et sensible aux préoccupations des étudiants. Plusieurs mesures d'amélioration sont proposées et mises en place. Un comité composé de quelques étudiants et des responsables est créé et se rencontre de façon hebdomadaire afin d'assurer un suivi quant à l'évolution de la situation et pour proposer de nouvelles pistes de solutions. Quelques rencontres entre la direction de la Faculté et l'ensemble des étudiants concernés ont également lieu afin d'entendre les préoccupations et permettre l'exposé de différentes solutions instaurées. Enfin, plusieurs outils sont proposés aux étudiants (algorithme, listes d'organismes disponibles, guide de validation d'un milieu de stage, outils d'aide à la recherche) et des suivis individualisés sont offerts au besoin.



## 8. Être étudiant libre, ce n'est pas toujours simple...

Un étudiant est inscrit à un cours à titre d'étudiant libre après avoir complété un programme. Il souhaite présenter une demande d'annulation tardive de son cours et s'adresse tout d'abord à sa Faculté, qui le réfère plutôt au service des Droits de scolarité, qui le réfère au Service d'appui à la formation interdisciplinaire et à la réussite étudiante (SAFIRE) qui, à son tour, le réfère à la Faculté où a été pris le cours, pour enfin revenir au point de départ à la Faculté initiale. À chaque endroit, l'étudiant n'est pas en mesure d'obtenir de l'information quant à la procédure à suivre pour présenter une demande d'annulation tardive et surtout, à qui la présenter.

Il semble que le statut d'étudiant libre confonde plusieurs membres du personnel, qui dirigent mal l'étudiant. L'ombudsman procède à des vérifications auprès des unités et il s'avère, finalement, que l'étudiant doit adresser sa demande à la Faculté responsable du cours en question, où il obtiendra par la suite l'annulation souhaitée.

## 9. Une erreur d'inattention qui entraîne de lourdes conséquences

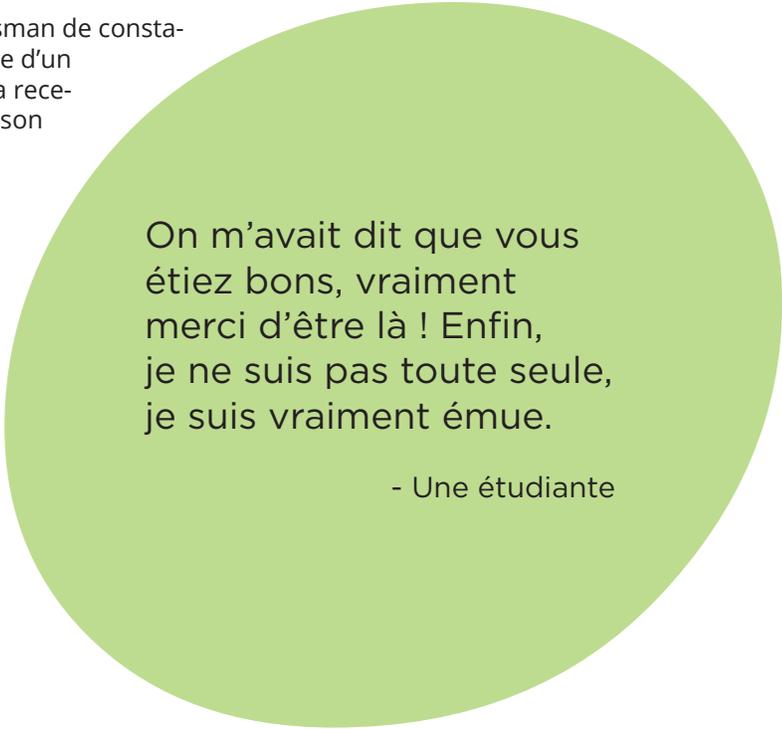
Étant à compléter le dernier cours et stage de son baccalauréat, une étudiante dépose le deuxième et dernier volet de son travail de stage électroniquement, sans réaliser qu'en fait, elle dépose à nouveau, par inadvertance, la première partie du travail déjà remise quelques semaines plus tôt. Elle réalise, peu de jours après le dépôt, l'erreur commise et en est bouleversée. La Faculté souhaite qu'elle reprenne le cours réussi ainsi que le stage à l'automne suivant, alors qu'elle devait commencer sa maîtrise à cette même session.

Puisque l'étudiante présente des preuves matérielles que le travail qu'elle devait déposer n'a pas été modifié depuis la date limite du dépôt, démontrant ainsi sa bonne foi, la Faculté accepte que l'étudiante ne reprenne que le stage. Il lui est aussi permis de s'inscrire à titre d'étudiante libre à la session d'automne, lui permettant déjà de suivre des cours de la maîtrise. Enfin, il lui est possible de reporter exceptionnellement son admission à la maîtrise à la session d'hiver.

## 10. Demande de révision de note : sa recevabilité et son étude au fond

L'étude d'un dossier permet au Bureau de l'ombudsman de constater qu'il y a confusion par une personne responsable d'un programme quant à la distinction entre l'étude de la recevabilité d'une demande de révision d'un examen et son analyse proprement dite.

En effet, un étudiant dépose une demande de révision de note présentant plusieurs motifs (où se situe l'erreur selon l'étudiant quant à la correction et la nature de l'erreur) mais n'est pas en mesure de comprendre pour quelle raison sa demande est refusée. L'enquête démontre que la personne responsable du programme a évalué non pas la recevabilité de la demande (forme) mais en a plutôt étudié le bien-fondé (fond). En réalité, il est de la prérogative de l'enseignant de réviser le contenu de l'examen. La demande de l'étudiant est donc acceptée et révisée par l'enseignant bien que cela ne lui permet malheureusement pas d'augmenter sa note.



On m'avait dit que vous étiez bons, vraiment merci d'être là ! Enfin, je ne suis pas toute seule, je suis vraiment émue.

- Une étudiante

# Enquêtes et recommandations

Des cours de français comme condition d'admission, de poursuite des études ou de diplomation

## PROBLÉMATIQUE

Des étudiants se sont adressés à nous après avoir été informés soit par le Service de l'admission, le Centre de communication écrite, ou encore le département fréquenté, qu'ils n'avaient pas satisfait aux exigences liées à la connaissance ou à la maîtrise du français. Conséquemment, ils étaient soit refusés à l'admission ou exclus de leur programme. Différentes informations leur étaient transmises quant à la façon de satisfaire aux exigences et au délai à respecter pour s'y conformer. Puisque les exigences de maîtrise du français ne sont pas toujours intégrées dans la structure du programme et dans Synchro, qui est consulté par les étudiants, ceux-ci affirment que les conditions n'étaient pas clairement indiquées et expliquées.

Par ailleurs, des préoccupations nous ont été présentées quant au niveau de français d'étudiants internationaux de cycles supérieurs. Bien que le règlement pédagogique prévoit que la faculté peut, dans certaines situations, imposer un test de connaissance du français au candidat, certains de ces étudiants ne semblaient pas suffisamment comprendre le français et ont tout de même été admis. La réussite de leurs cours a donc été compromise et certains ont dû abandonner leur projet académique.

Enfin, de la confusion a également été constatée chez des gestionnaires académiques quant aux exigences

linguistiques. En effet, certains ont semblé ne pas bien distinguer les responsabilités qui leur étaient dévolues en la matière de celles qui relevaient plutôt du Centre de communication écrite ou encore, du Service de l'admission et du recrutement. Les communications administratives, qui étaient parfois laborieuses ou inexistantes entre ces différentes entités, semblent également avoir contribué à cette problématique.

## ENQUÊTE ET ANALYSE

Puisque l'Université valorise la connaissance générale de la langue française par l'adoption d'une Politique linguistique et d'une seconde Politique sur la maîtrise de la langue française, les principes directeurs qui y sont véhiculés doivent se refléter dans des processus qui prescrivent des exigences claires. La responsabilité de faire respecter ces exigences semble partagée entre différents acteurs à divers égards, selon que l'exigence soit reliée à une condition d'admission, de poursuite des études ou de diplomation. Ceci semble porter à confusion dans certains cas. L'application de ces règles, de même que le rôle joué par chacun des acteurs impliqués, doivent être bien définis afin de s'assurer du respect des exigences. Des outils d'information et de suivi améliorés permettront également de faciliter les échanges entre les entités responsables afin de transmettre l'information adéquate aux étudiants.



## RECOMMANDATIONS

Afin de réitérer l'importance de la [Politique linguistique](#) de l'Université ainsi que la [Politique de la maîtrise de la langue française dans les études](#), nous recommandons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✔ S'assurer que les directives et les principes véhiculés au sein des deux politiques soient reflétés dans la mise en œuvre des exigences reliées à la maîtrise du français, selon que la réussite du français soit une condition à l'admission, à la poursuite des études ou à la diplomation;
- ✔ Évaluer la possibilité d'identifier une seule entité responsable afin de simplifier la mise en œuvre de toutes les exigences reliées à la maîtrise du français. Advenant que l'identification d'une seule entité ne soit pas possible, déterminer les entités responsables de l'application des exigences reliées à la maîtrise du français et définir clairement le rôle et les responsabilités de chacune;
- ✔ Dresser un portrait des différentes exigences reliées à la réussite du français et veiller par la suite à les mettre en application et à en assurer le respect, après avoir créé les outils nécessaires, défini clairement les processus et amélioré les moyens de communication interne.
- ✔ Évaluer la possibilité d'inclure au profil académique des étudiants les exigences reliées à la réussite du français, les indiquer clairement dans le Centre étudiant (Synchro) et préciser les délais à respecter afin de satisfaire ces exigences;
- ✔ Réfléchir à l'application de ces politiques quant à l'admission d'étudiants aux études supérieures, notamment ceux provenant de l'international, et déterminer si des exigences quant à la maîtrise du français sont nécessaires afin de s'assurer de la réussite académique de ceux-ci. Procéder, le cas échéant, aux modifications nécessaires du [Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales](#) afin de rendre le tout cohérent.





# L'encadrement aux études supérieures

## PROBLÉMATIQUE

Nous avons soulevé l'an dernier des préoccupations relatives aux difficultés vécues par certains étudiants du doctorat tout au long de leurs parcours mais parfois également à l'occasion de l'obtention du diplôme. Nous notions que le [Plan global d'études](#), incluant le Plan d'études et l'Entente de collaboration, est un outil qui supporte le processus et accompagne les professeurs et les étudiants. Il était mis en évidence que bien que la promotion des bonnes pratiques d'encadrement auprès du corps professoral était faite par les Études supérieures et postdoctorales, il n'en demeurait pas moins que ces pratiques devaient être adoptées et mises en œuvre. Nous étions d'avis qu'il s'agissait là d'un enjeu important pour l'Université afin qu'elle veille à ce que la mise en place de ces pratiques ne soit pas laissée au hasard ou au bon vouloir des directions de programme ou directeurs de recherche.

## ENQUÊTE ET ANALYSE

Bien que des sessions et rencontres d'information aient eu lieu afin de sensibiliser davantage les acteurs concernés à l'importance de veiller à ce qu'un Plan global d'étude soit élaboré dès le début des études de deuxième ou troisième cycles, il n'en demeure pas moins qu'un suivi régulier et systématique de la mise en place de celui-ci est primordial. Nous constatons que cet outil n'est pas utilisé dans tous les départements, écoles ou facultés. Les difficultés relationnelles ou académiques rencontrées par les étudiants de cycles supérieurs démontrent que l'adoption de cet

outil est nécessaire et que son implantation doit être effectuée de façon systématique. Le Plan global d'études permet que des ententes prises entre l'étudiant et son directeur au début des études soient réitérées, au besoin, et servent d'assises au règlement de différends ou problématiques pouvant survenir en cours de cheminement académique. Ce faisant, les études se déroulent plus normalement, selon un échéancier prévu, ce qui prévient que certains étudiants soient laissés à eux-mêmes ou décident d'abandonner leurs projets. Nous sommes informées que l'outil proposé par les Études supérieures et postdoctorales permet aux facultés de créer leur propre outil en s'inspirant de celui-ci et en s'assurant que les composantes nécessaires s'y retrouvent.

Par ailleurs, il est primordial qu'une entité ou personne responsable soit identifiée par l'Université en tant que porteur du dossier. En effet, le mandat de celle-ci pourrait consister à s'assurer de la promotion, de l'implantation ainsi que de la vérification du dépôt du Plan global d'études dans tous les dossiers étudiants de cycles supérieurs. Ceci permettrait à notre avis de légitimer davantage le processus et de s'assurer que les pratiques soient conformes à ce qui est attendu et qu'elles soient adoptées par tous.

## RECOMMANDATIONS

Dans un contexte d'amélioration des pratiques visant l'encadrement des étudiants de cycles supérieurs, je recommande au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✔ Réitérer auprès des facultés et professeurs l'obligation prévue au [Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales](#) à l'effet qu'un [Plan global d'études](#) doit être soumis par les étudiants au moment de leur première inscription au programme, après consultation auprès de leur directeur de recherche;
- ✔ Identifier l'entité ou la personne qui sera responsable de veiller à l'application du Plan global d'études au sein de chaque département et faculté;
- ✔ Procéder à un rappel auprès des facultés et départements quant à la possibilité d'adapter le Plan global d'études proposé par le Vice-rectorat adjoint aux études supérieures et postdoctorales afin que le document adapté réponde précisément à leurs réalités et selon les meilleures pratiques d'encadrement qui y sont prévues;
- ✔ Élaborer des stratégies de prévention et de traitement des difficultés relationnelles et académiques, permettant ainsi une actualisation de l'application du [Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales](#).



# Les accommodements raisonnables

## PROBLÉMATIQUE

Dans le rapport annuel 2017-2018, il était mentionné que les gestionnaires, autorités facultaires et administratives étaient sensibles aux demandes d'accommodements raisonnables reliés aux différents motifs prévus à la [Charte des droits et libertés de la personne](#). Bien que des mécanismes soient prévus pour le motif lié au handicap avec le Soutien aux étudiants en situation de handicap, le manque de connaissances concernant tous les autres droits et libertés (race, religion, couleur, sexe, langue notamment) et quant à la façon de traiter ces demandes était constaté. Nous soulignons alors 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.

## ENQUÊTE ET ANALYSE

Plusieurs questions se posent lorsqu'une demande d'accommodement raisonnable faite par un étudiant, par exemple, entre en conflit avec les exigences académiques et semble reliée à des croyances ou un statut. Nous constatons que les décideurs ne connaissent pas toujours quels sont les motifs prévus à la [Charte des droits et libertés de la personne](#) qui définissent précisément ce que constitue une discrimination qui met de l'avant l'obligation d'accorder des accommodements raisonnables. De plus, il est difficile pour certains de bien comprendre quels sont les éléments devant être considérés lors de l'analyse d'une telle demande, et selon quels critères elle peut être accordée ou refusée. La notion de contrainte excessive est également méconnue puisqu'elle constitue la limite à certaines demandes d'accommodements. Enfin, puisque plusieurs demandes sont présentées à des responsables de divers départements et/ou unités, les décisions rendues ne sont parfois pas toujours cohérentes entre elles pour une même situation.

## RECOMMANDATIONS

Puisque l'administration universitaire est soucieuse de répondre aux demandes d'accommodements raisonnables formulées par les membres de la communauté et afin de jeter les assises du traitement de ces demandes, nous recommandons au Secrétariat général de :

- ✓ Élaborer une politique institutionnelle sur l'obligation d'accorder des accommodements raisonnables selon les fondements et limites prévus à la [Charte des droits et libertés de la personne](#);
- ✓ Identifier les personnes autorisées à recevoir, analyser et accorder ou refuser, le cas échéant, les demandes d'accommodements raisonnables au sein des unités, facultés et départements;
- ✓ Produire un guide de référence afin de mieux outiller les personnes autorisées à prendre ces décisions et procéder à leur formation;
- ✓ Diffuser et promouvoir la politique institutionnelle auprès des membres de la communauté universitaire.



# L'équité procédurale

## PROBLÉMATIQUE

Les règlements pédagogiques (de premier cycle et des études supérieures et postdoctorales) prévoient la possibilité pour un étudiant de se prévaloir du droit de demander une révision d'une évaluation (examen, travail, stage). Dans un deuxième temps, lorsque l'étudiant estime qu'un motif sérieux le justifie, il peut poursuivre sa démarche et présenter une demande de révision exceptionnelle. Dans le même ordre d'idées, lorsqu'un étudiant de premier cycle est exclu, il lui est possible de présenter une demande de levée de l'exclusion. Des étudiants nous ont présenté des préoccupations relatives à l'absence de motifs et explications en réponse à une demande de révision ou de levée de l'exclusion. De plus, dans certains cas de demandes de levée de l'exclusion, bien que les décisions étaient rendues par écrit, celles-ci ne permettaient pas aux étudiants de s'assurer que tous les motifs présentés à l'appui de leurs demandes avaient été considérés lors de l'analyse de la situation.

## ENQUÊTE ET ANALYSE

Lors des enquêtes effectuées à ce sujet, nous avons constaté que les pratiques des départements et facultés diffèrent grandement. En effet, les réponses accordées à certaines demandes de révision ou de levée de l'exclusion présentent de façon élaborée et précise les raisons et explications justifiant le maintien d'une note ou de l'exclusion. Les étudiants sont donc en mesure de mieux comprendre la situation. Cela leur permet aussi d'obtenir davantage d'information et ainsi présenter une demande de révision exceptionnelle dans certains cas. Les rapports sont également déposés au dossier de l'étudiant au sein de certaines facultés.

Malheureusement, nous avons constaté que ces pratiques ne sont pas adoptées au sein d'autres facultés. En effet, certaines n'exigent pas d'écrits à

l'intention des étudiants présentant les explications ou motifs à la base de la décision prise par le professeur ou le chargé de cours. Un simple avis mentionnant que la note est maintenue ou abaissée est transmis aux étudiants. Dans ces circonstances, il est difficile pour les étudiants de comprendre les erreurs qu'ils ont commises et de valider si oui ou non, la correction effectuée ou la décision rendue est justifiée. De surcroît, cela rend presque impossible un éventuel recours, alors même que ce recours est prévu au règlement pédagogique.

Nous avons aussi été informées que l'affichage des notes dans StudiUM n'est pas systématique et qu'aucune règle n'est en place afin de s'assurer qu'elles y soient déposées. Ainsi, certains étudiants ne sont pas en mesure de prendre connaissance de leurs notes, de vérifier si ces dernières reflètent les travaux qu'ils ont rendus et si toutes les notes des différents examens et travaux de la session sont comptées dans la note finale.

Le principe d'équité procédurale exige, entre autre, qu'une décision soit suffisamment expliquée et transmise à la personne qui présente une demande de révision. Cette explication prévoit qu'un minimum d'informations et précisions soit présenté au demandeur. Le principe d'équité procédurale assure la transparence et l'équité de la prise de décision. Par le fait même, cela réduit le risque qu'une décision arbitraire soit prise.

Plus la décision à rendre revêt une grande importance pour l'étudiant (il risque d'être exclu, par exemple, lors d'une demande de révision ou d'une demande de levée de l'exclusion) ou lorsqu'il existe un droit d'appel prévu (comme la demande de révision exceptionnelle), plus l'obligation d'équité procédurale devient primordiale. Le fort volume de demandes de révision présentées par les étudiants ne devrait pas permettre à un département ou une faculté, par exemple, de se soustraire à ce principe.

## RECOMMANDATIONS

Dans un contexte d'amélioration des pratiques et afin de s'assurer que le principe d'équité procédurale soit respecté lors de la prise de décision à la suite de demandes de révision, de demandes de révision exceptionnelle ou de demandes de levée de l'exclusion, nous recommandons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✓ Déterminer, en collaboration avec les autorités facultaires, de quelle façon le principe d'équité procédurale, plus particulièrement quant à l'importance de présenter des explications lors de décisions présentées aux étudiants, doit s'inscrire dans les pratiques et définir celles-ci;
- ✓ Répéter auprès des facultés et du personnel enseignant l'importance d'expliquer et de présenter les motifs par écrit justifiant l'évaluation et la notation accordée aux examens, travaux et stages le cas échéant, à la suite d'une demande de révision, de révision exceptionnelle ou de levée de l'exclusion;
- ✓ Évaluer la possibilité de concevoir un outil commun qui servira de guide et qui permettra aux facultés et membres du personnel enseignant de s'assurer de répondre au principe d'équité procédurale lors de la rédaction d'un rapport à l'intention des étudiants.

# Demandes d'abandon et d'annulation de cours, de différés d'examens pour raisons médicales

## PROBLÉMATIQUE

Des problèmes de santé physique ou mentale obligent parfois les étudiants à présenter aux autorités compétentes des demandes rétroactives d'abandon ou d'annulation de cours (après les dates limites reconnues) ou encore des demandes de report d'examen (différé). Les décisions rendues à cet égard ont des conséquences importantes pour les étudiants, que l'on pense aux répercussions financières, à l'incidence sur la moyenne des étudiants ou encore au délai pour poursuivre ou compléter leur parcours académique. De nombreux étudiants communiquent avec nous à chaque année lorsque leurs demandes sont refusées, afin de s'assurer qu'aucune erreur ou injustice n'a été commise lors de l'analyse de leurs demandes.

## ENQUÊTE ET ANALYSE

Les règlements pédagogiques prévoient les situations où il est possible pour les étudiants de présenter ce type de demandes et les critères à observer. Lors des enquêtes effectuées, nous avons tout d'abord noté que plusieurs étudiants n'avaient pas pris connaissance des règles à respecter afin de présenter ces demandes, et des raisons valables pouvant justifier qu'elles soient acceptées; nous les en avons informés.

Or, il s'avère que d'autres cas sont plus préoccupants puisque nous avons constaté que les problèmes de

santé mentale (anxiété, crise de panique notamment), par exemple, ne sont pas toujours bien compris par les décideurs, ce qui a une incidence directe sur les décisions rendues qui sont, la plupart du temps, négatives à l'endroit des étudiants. Des directives générales semblent appliquées de façon systématique par les différentes entités pour toutes les demandes reliées à un problème de santé mentale. Plusieurs commentaires de la part de décideurs nous ont laissés perplexes et démontraient un certain scepticisme quant à l'authenticité des demandes présentées par les étudiants, voire un certain manque de sensibilité. Nous sommes d'avis qu'il y a là un danger à rendre des décisions selon des critères qui ne sont pas toujours adaptés à tous les types de situation. Et si, à un certain moment, les décideurs n'évaluaient pas adéquatement une demande légitime en raison de règles fixes ayant été établies, sans que le jugement et l'étude du cas par cas n'aient été faits? Le grand volume de demandes présentées par les étudiants est une réalité et explique certainement en partie la méconnaissance et l'incompréhension des décideurs ainsi que la rigidité avec laquelle certaines décisions sont rendues. Une évaluation globale afin d'identifier l'ampleur du nombre de demandes présentées, les types de raisons médicales invoquées ainsi que les décisions rendues permettrait de mieux comprendre le phénomène.

## RECOMMANDATIONS

Dans un contexte d'amélioration des pratiques relatives aux demandes d'abandon ou d'annulation de cours, ou de demandes de différés pour motif médical, nous recommandons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✓ Dresser un portrait général, à l'aide d'une collecte de données institutionnelles, des demandes d'abandon et d'annulation de cours et de différés d'examens présentées par les étudiants pour raisons médicales;
- ✓ Déterminer par la suite si cette situation représente une difficulté pour l'Université quant à la façon d'y donner suite de façon cohérente et sensible, et d'identifier les moyens à mettre en place, le cas échéant, pour y répondre tout en s'assurant de respecter les besoins et les responsabilités des étudiants;
- ✓ Outiller davantage les décideurs et les sensibiliser aux problèmes de santé physique et mentale vécus par les étudiants afin qu'ils puissent mieux les accompagner au cours de leur cheminement académique, dans l'atteinte de l'objectif de la réussite des études.



# Quelles sont nos réalisations ?

Le Bureau de l'ombudsman est en processus constant d'amélioration de ses pratiques afin de remplir son mandat avec efficacité, pertinence et qualité.



Un réel plaisir de travailler avec vous. Je suis heureuse moi aussi des développements de ce dossier. En vous remerciant pour votre précieuse collaboration, je vous offre mes plus sincères salutations.

- Une vice-doyenne

## Nos principaux accomplissements au cours de la dernière année incluent :

- » la création d'un [nouveau site web](#)
- » la mise en ligne d'un [formulaire de demande d'assistance](#) simplifié
- » la révision de la base de données statistiques du bureau
- » la mise en place d'un nouveau mode de fonctionnement pour la présentation des recommandations et leur suivi

## Au cours de la prochaine année, nous projetons de :

- » créer de nouveaux outils de promotion à l'intention de la communauté universitaire
- » mettre sur pied une formation sur l'équité administrative destinée aux directions d'unités

L'ombudsman de l'Université de Montréal continuera de servir les membres de la communauté universitaire en s'assurant de remplir son mandat et sa mission : être la voix indépendante pour la justice et l'équité.

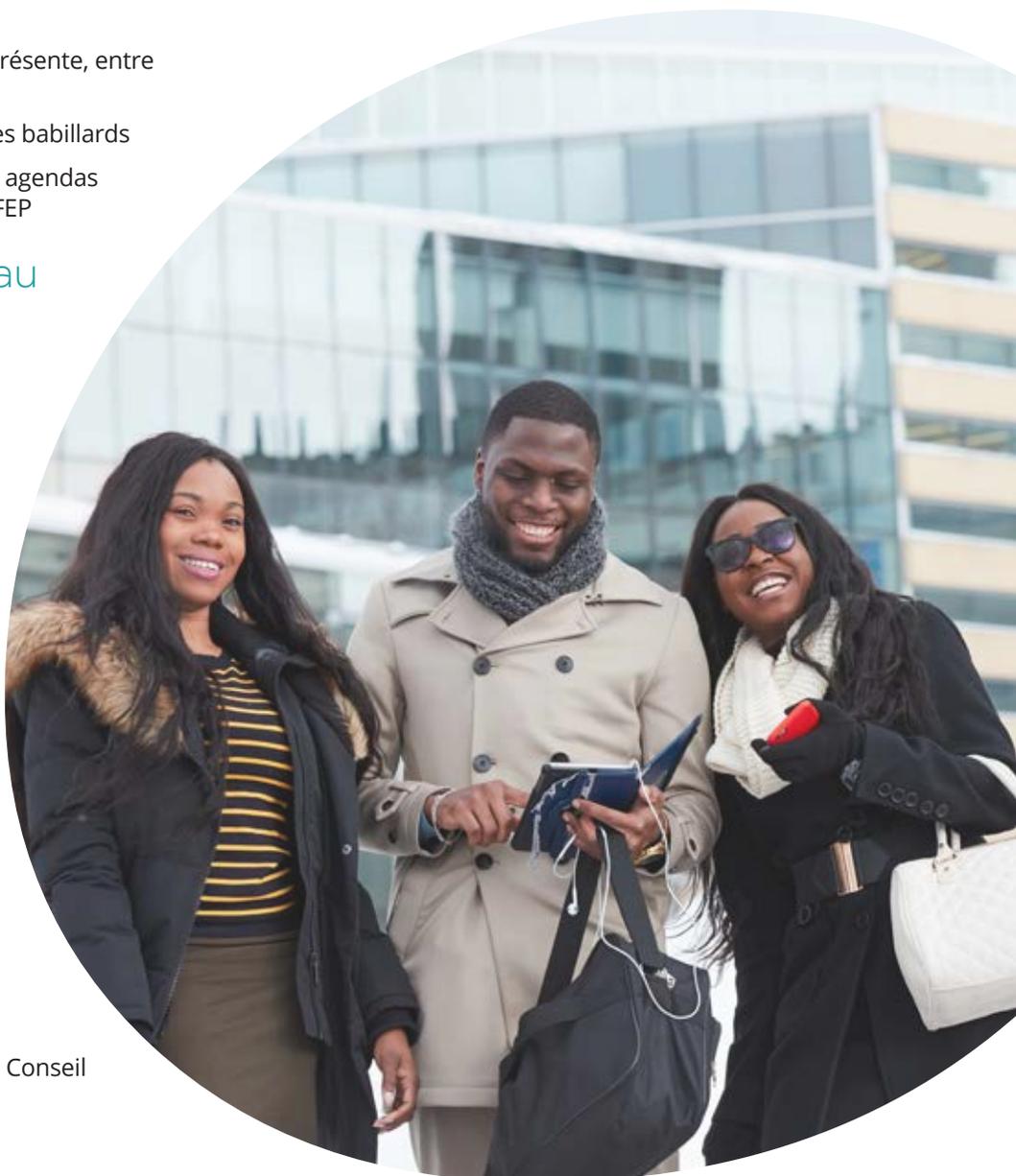
# Le rayonnement du Bureau de l'ombudsman

Les membres de la communauté universitaire connaissent le Bureau de l'ombudsman et son travail grâce à la promotion qui est faite via :

- » le site Web de l'ombudsman qui présente, entre autres, une [Foire aux questions](#)
- » les affiches promotionnelles sur les babillards
- » les vignettes publicitaires dans les agendas étudiants de la FAECUM et l'AGEEFEP

L'ombudsman veille au rayonnement de son mandat à l'interne comme à l'externe en :

- » participant à des formations continues et conférences
- » étant membre de diverses associations d'ombudsmans (québécoise, canadienne, européenne)
- » s'impliquant dans les travaux de comités de l'Association des Ombudsmans des Universités du Québec (AOUQ)
- » demeurant active sur des listes d'échanges-courriels avec ses homologues
- » rencontrant les principales associations étudiantes
- » présentant son rapport annuel au Conseil de l'Université



# Pistes de réflexion

Au cours de l'année, certains sujets nous font réfléchir et attirent davantage notre attention. Cela suscite des discussions avec les différents acteurs du milieu. Ces sujets constituent parfois des enjeux de société se reflétant nécessairement au sein de la communauté universitaire et méritent que l'administration universitaire s'y attarde. En effet, ces sujets soulèvent des questions qui auraient avantage à faire émerger des discussions et ultimement, à mettre en place des améliorations.

Nous présentons les réflexions qui ont été faites par l'Université en ce qui concerne les sujets soulevés dans le rapport de l'an dernier et pour lesquels un suivi a été

accordé et des projets ont été créés et mis en place.

Parmi les thèmes qui étaient présentés l'an dernier comme pistes de réflexion, deux nécessitent que des discussions se poursuivent au sein de l'administration universitaire, soit celui de l'encadrement aux études supérieures, ainsi que celui des accommodements raisonnables. C'est pourquoi nous avons présenté des recommandations dans la section ci-haut intitulée *Enquêtes et Recommandations*.

Enfin, nous présentons la nouvelle thématique qui fera l'objet d'un intérêt pour le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2019-2020.

## SUIVI 2017-2018

### Utilisation du prénom préféré

L'administration universitaire a démontré de l'ouverture aux demandes formulées par des étudiants afin de pouvoir utiliser le prénom de leur choix dans le cadre des activités universitaires et au niveau administratif. En effet, le mouvement LGBTQ (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et queers) qui est présent au sein de la société trouve également sa voix au sein de l'Université. L'an dernier, nous notions qu'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. Le Bureau de l'ombudsman souhaitait suivre avec intérêt les travaux de l'Université à cet égard.

L'Université a récemment informé les membres de la communauté par voie de communiqués que des travaux ont eu lieu au cours de la dernière année à ce sujet et que différentes mesures seront implantées dès janvier 2020 afin de répondre à cette préoccupation. C'est ainsi que les étudiants et le personnel pourront choisir le prénom préféré à utiliser dans toutes les communications qui ne requièrent pas l'utilisation d'un prénom légal, sur la carte UdeM, pour l'adresse courriel institutionnelle et dans le répertoire téléphonique. Les grands systèmes informatiques et ceux périphériques seront également révisés afin que ces changements puissent y être intégrés. Des séances d'information et de sensibilisation seront offertes pour les membres du personnel à ce sujet. Le Bureau de l'ombudsman est heureux de constater la mise en oeuvre de ce projet qui démontre de l'ouverture à l'inclusion et à la diversité.

### Support offert aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale

L'an dernier, nous évoquions combien il peut être difficile pour un étudiant aux prises avec des problèmes de santé mentale de poursuivre son cheminement universitaire. Il était noté que plusieurs mesures avaient déjà été mises en place par l'Université afin de leur offrir soutien et ressources au sein des campus. Il était également noté que ces ressources mériteraient d'être revues et bonifiées afin de permettre aux étudiants de compléter leur cheminement académique avec davantage de facilité et de mesures adaptées à leur situation.

Au cours de la dernière année, des outils ont été implantés afin de supporter encore plus les étudiants aux prises avec ce genre de problématique. C'est ainsi qu'une ligne téléphonique d'écoute multilingue a été mise en place 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Un guide destiné aux personnels de l'Université intitulé *Interagir au quotidien avec les étudiants pour favoriser une santé mentale en équilibre* a été produit. Une formation à l'intention des responsables de programmes a été mise sur pied afin de les sensibiliser à la réalité des étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale, pour leur offrir des ressources et leur enseigner les différentes approches à adopter lorsqu'ils sont en interaction avec ces étudiants. Il est heureux que de tels projets aient été instaurés et le Bureau de l'ombudsman est satisfait de constater que l'Université est proactive et continue sans cesse de renouveler son offre de services pour cette clientèle.

Par ailleurs, nous notions l'an dernier dans notre rapport que l'Université avait amorcé des travaux afin de mieux encadrer les situations difficiles vécues, d'une part, par les étudiants avec des problèmes de santé mentale, et d'autre part, par les administrateurs qui sont parfois aux prises avec des demandes déraisonnables, des comportements perturbateurs, voire quérulents.

Un projet de règlement à cet égard est en cours de réalisation et sera adopté au cours des prochains mois. Nous sommes persuadées que celui-ci clarifiera les rôles de chacun lors d'interactions difficiles avec ces étudiants.

## 2018-2019

### Conciliation famille-études

Ce que la société reconnaît depuis plusieurs années comme étant le concept de conciliation travail-famille s'est depuis peu élargi à celui de conciliation études-famille puisque plusieurs parents poursuivent des études universitaires. Non seulement les parents ayant de jeunes enfants doivent-ils composer avec cette réalité, mais également les étudiants, qui doivent concilier la famille, le travail et les études, à titre de parent ou de proche aidant. La responsabilité de proposer des mesures afin de répondre à un besoin d'équilibre entre les obligations familiales et académiques repose non seulement sur les organismes gouvernementaux, les entreprises ou les services publics, mais également sur les établissements d'enseignement. Cette population de parents étudiants ou proches aidants a des besoins particuliers, qu'ils soient de nature académique ou quant à l'aménagement physique des lieux. C'est la raison pour laquelle il est primordial que l'Université se penche sur ce dossier afin d'éventuellement repenser et adapter les façons de faire pour faciliter la réussite de ces personnes. Cet enjeu fera donc partie de nos réflexions au cours de l'année qui vient.



# Suivi des Recommandations

## Travail en silo

Il avait été noté par l'ombudsman, lors du dépôt de rapports annuels précédents, que les étudiants éprouvent de la difficulté à naviguer entre les différents services de l'Université, lesquels transmettent parfois de l'information contradictoire et 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 au cours des dernières années :

✓ 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. Ce dernier devait présenter des recommandations à la fin de l'année 2018.

Selon les informations obtenues, le comité en question a effectivement déposé un rapport présentant diverses recommandations afin de mettre de l'avant différents projets facilitant l'utilisation de moyens de communication. À cet égard, le bottin de l'Université, regroupant tous les noms des personnes y travaillant ainsi que ceux des étudiants, sera amélioré et pris en charge par l'équipe des Technologies de l'information. Des outils afin de faciliter les envois de courriels à des groupes de personnes seront aussi créés. De plus, des organigrammes seront mis à jour par le Bureau des communications et des relations publiques. Ces nouveaux outils faciliteront sans aucun doute les échanges entre les membres de la communauté universitaire, et le Bureau de l'ombudsman en est satisfait.

Par ailleurs, nous constatons que l'échange d'informations contenues aux dossiers des étudiants, entre les différentes unités, demeure toujours un défi à ce jour. Nous sommes informées que cet aspect de la problématique sera étudié et que des réflexions permettront de mieux cibler les améliorations méritant d'être apportées. Nous continuerons donc de suivre l'évolution de ces travaux au cours de la prochaine année.





**Adresse postale**

Université de Montréal  
Bureau de l'ombudsman  
C.P. 6128, succursale Centre-ville  
Montréal QC H3C 3J7

[www.ombudsman.umontreal.ca](http://www.ombudsman.umontreal.ca)