

*l'ombudsman*_UdeM

RAPPORT ANNUEL
2011-2012

Montréal, le 7 mai 2013

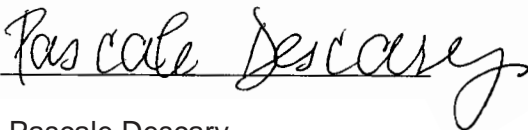
Madame Louise Roy
Chancelière
Université de Montréal

Objet : *Rapport annuel de l'ombudsman 2011-2012*

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de l'ombudsman couvrant la période du 1^{er} juin 2011 au 31 mai 2012.

Vous remerciant à l'avance pour l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Pascale Descary
Ombudsman

/HO

p.j. Document

Pascale Descary

Ombudsman

Monique Laforest

Conseillère

Hélène Orphanos

Technicienne en coordination du travail de bureau

Adresse civique:

Université de Montréal

Pavillon 3744 Jean-Brillant, bureau 430-14

Téléphone: **514 343-2100**

Courriel: ombudsman@umontreal.ca

Site Web: www.ombuds.umontreal.ca



L'ANNÉE 2011-2012 EN BREF

705 DEMANDES D'ASSISTANCE

75 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

La clientèle du Bureau de l'ombudsman est constituée de 75 % d'étudiants (étudiants inscrits, ex-étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission) et de 14 % des membres des personnels.

1 % ÉTUDIANTS QUI FONT APPEL AUX SERVICES DE L'OMBUDSMAN

Un peu moins de 1 % des étudiants inscrits font appel aux services de l'ombudsman, pourcentage légèrement plus élevé pour les résidents permanents (1 %), les étudiants ayant un permis d'études (1.4 %), et les étudiants des cycles supérieurs (1.1 %)

51 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

51 % des demandes touchent des questions académiques et 18 % concernent des aspects financiers. Les dossiers de relations avec les services comptent pour 7 % des demandes.

80 % CONSULTATIONS

80 % des demandes sont des consultations alors que 13 % ont donné lieu à une enquête. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

13 % ENQUÊTES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 70 % sont fondées ou partiellement fondées et 28 % sont non fondées. Dans plus de 99 % des cas, l'administration a donné suite aux recommandations formulées par l'ombudsman.

DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

29 % des demandes ont été traitées la journée même de leur réception alors que 43 % ont été traitées à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 10 % ont été traitées dans un délai de deux semaines, 9 % ont nécessité un traitement entre 15 et 30 jours et un autre 9 % ont requis une intervention de plus d'un mois.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

80 % de la clientèle a exprimé être satisfaite des services reçus du Bureau de l'ombudsman. 18 % n'a formulé aucun commentaire alors que moins de 1 % a exprimé des commentaires négatifs.

RECOMMANDATIONS

Les onze recommandations d'ordre systémique de ce rapport traitent cette année de gestion et d'évaluation des stages de formation, et sont le résultat de l'analyse que nous avons faite des pratiques en vigueur en cette matière au sein des unités académiques concernées.

TABLE DES MATIÈRES

4	L'année 2011-2012 EN BREF
7	Liste des graphiques et des tableaux
7	Liste des annexes
9	Message de l'ombudsman
10	PARTIE I LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN ET SON FONCTIONNEMENT
11	Le Bureau de l'ombudsman au quotidien
11	Le rôle et le mandat de l'ombudsman
11	L'ombudsman et son équipe
12	Activités et développement professionnel
12	Stratégie publicitaire
13	Rapport de gestion intégrée des risques du Bureau de l'ombudsman
16	Durée de traitement des demandes
16	Expression de la satisfaction de la clientèle
18	PARTIE II STATISTIQUES ET ANALYSE
19	Cueillette des données
19	Nombre de demandes
20	Provenance des demandes
20	Étudiants
20	Demandes selon le cycle d'études
21	Demandes selon la citoyenneté des étudiants
21	Membres des personnels
22	Processus de traitement des demandes d'assistance au Bureau de l'ombudsman
24	Traitement des demandes
24	Consultations
25	Demandes ayant donné lieu à une enquête
26	Objet des demandes
26	Objet des demandes selon la clientèle
26	Objet des consultations
26	Cas spécifiques et plus généraux
28	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête
29	Cas spécifiques et plus généraux
30	Le harcèlement
30	Cas spécifiques
31	La grève étudiante à l'hiver et au printemps 2012
31	Les stages
32	PARTIE III RECOMMANDATIONS
33	Les stages de formation pratique
41	ANNEXES

LISTE DES **GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX**


16	Graphique 1	Durée de traitement des demandes, 2011-2012
19	Graphique 2	Achalandage au Bureau de l'ombudsman au fil des mois, 2011-2012
19	Graphique 3	Achalandage au Bureau de l'ombudsman au fil des ans, 2002-2003 à 2011-2012
20	Graphique 4	Provenance des demandes, 2011-2012
20	Graphique 5	Demandes selon le cycle d'études, 2011-2012
21	Graphique 6	Demandes selon la citoyenneté des étudiants, 2011-2012
21	Graphique 7	Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, 2011-2012
24	Tableau 1	Traitement des demandes, 2011-2012
24	Tableau 2	Consultations selon la clientèle, 2011-2012
25	Tableau 3	Demandes ayant donné lieu à une enquête, selon la clientèle, 2011-2012
26	Tableau 4	Objet des demandes selon la clientèle, 2011-2012
28	Tableau 5	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête, 2011-2012
31	Tableau 6	Objet des demandes reliées aux stages, 2007-2008 à 2011-2012
42	Tableau 7	Provenance des demandes, données comparatives, 2007-2008 à 2011-2012
42	Tableau 8	Objet des demandes, données comparatives, 2007-2008 à 2011-2012
43	Tableau 9	Traitement des demandes, données comparatives, 2007-2008 à 2011-2012

LISTE DES **ANNEXES**

42	Annexe 1	Quelques données comparatives, 2007-2008 à 2011-2012
44	Annexe 2	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal
50	Annexe 3	Formulaire de «demande d'assistance»
52	Annexe 4	Sondage relatif aux stages, Bureau de l'ombudsman, 2012
54	Annexe 5	Suivis donnés aux recommandations du rapport de l'ombudsman 2009-2010, 2010-2011
58	Annexe 6	Cartographie des risques au Bureau de l'ombudsman, 2011-2012 Tableau A: Risques inhérents Tableau B: Risques résiduels

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN





Je tiens à souligner cette année le 25^e anniversaire de l'existence du Bureau de l'ombudsman à l'Université de Montréal. C'est madame Lucie Douville qui a été la première titulaire du poste, assumant la fonction à compter du mois de juin 1988 pour une période de deux mandats de 5 ans, suivie de madame Marie-José Rivest qui est entrée en fonction en 1998 pour une période de deux mandats de 5 ans également. J'entame pour ma part la dernière année d'un mandat de cinq ans qui m'a été confié en juin 2009.

25 ans à faire la promotion des principes de justice, d'équité et de bonne gouvernance, en accord avec les caractéristiques fondamentales de la fonction d'ombudsman que sont l'indépendance des structures administratives de l'Université, la confidentialité et l'impartialité. Cette belle longévité témoigne de la crédibilité qu'a acquise le Bureau au fil des ans. Par les différents volets de son mandat, la consultation, l'enquête, la médiation, ou le pouvoir de recommandation individuel ou systémique, l'ombudsman donne une voix aux plus vulnérables, facilite la résolution des conflits et propose des solutions créatrices et novatrices visant l'amélioration des pratiques, règlements ou procédures dans un souci constant de justice et d'équité. Il m'importe de souligner que la crédibilité de la fonction n'aurait pu se développer sans la précieuse collaboration de nombreuses personnes, avec bien sûr au premier chef, les différentes collaboratrices compétentes qui ont assisté l'ombudsman au fil des ans. Un merci particulier est adressé à mon équipe actuelle, madame Monique Laforest, conseillère, et madame Hélène Orphanos, technicienne, qui m'épaulent de manière professionnelle et efficace dans l'exercice de mon mandat. La crédibilité du Bureau de l'ombudsman s'est également développée grâce aux membres de la communauté universitaire, principalement les étudiants, gestionnaires, conseillers et techniciens, membres du personnel enseignant, usagers qui nous accordent leur confiance en sollicitant nos conseils tant pour connaître leurs recours qu'en vue de résoudre des différends et qui démontrent une ouverture dans la mise en place de solutions. Je souhaite au Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal encore de nombreuses années de fructueuse collaboration avec eux.



**LE BUREAU DE
L'OMBUDSMAN ET SON
FONCTIONNEMENT**

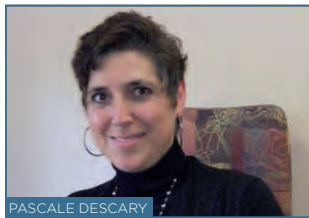
LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN AU QUOTIDIEN

Le rôle et le mandat de l'ombudsman

En accord avec le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*,¹ celle-ci a pour mandat de s'assurer du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de chacun des membres de la communauté universitaire.

- Elle conseille les membres de la communauté universitaire sur les diverses avenues qui s'offrent à eux dans une situation donnée.
- Elle traite les demandes d'assistance des membres qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquité ou de discrimination de la part de l'administration universitaire.
- Elle travaille à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité par la formulation de propositions de modifications à la réglementation de l'Université.
- Elle rend compte annuellement de ses activités au Conseil de l'Université via ses rapports annuels.

L'ombudsman et son équipe



PASCALE DESCARY

Pascale Descary a été nommée ombudsman par le Conseil de l'Université le 1^{er} juin 2009 pour un mandat de cinq ans.

Avocate et diplômée en psychoéducation, elle œuvre au Bureau de l'ombudsman depuis 2004, y ayant assumé d'abord la fonction de déléguée. Précédemment, elle a agi à titre d'avocate-médiatrice en pratique privée, de syndic adjointe pour l'ordre professionnel des psychoéducateurs, et comme intervenante dans le réseau de la santé et des services sociaux.



MONIQUE LAFOREST

Diplômée en droit et en éducation de l'Université de Montréal, et détentrice d'un certificat en relations industrielles, **Monique Laforest** a principalement œuvré en communications et en droit. Embauchée comme conseillère en communication et en recrutement à la Faculté de droit de l'Université de Montréal en 2001, elle s'est jointe à l'équipe du Bureau de l'ombudsman en 2009 pour y occuper les fonctions de conseillère. À ce titre, elle seconde l'ombudsman dans la réalisation de son mandat.



HÉLÈNE ORPHANOS

Technicienne en coordination du travail de bureau, **Hélène Orphanos** cumule une expérience de plus de 25 ans dans différents services et facultés de l'Université. Elle assume la coordination administrative du bureau en plus de veiller à l'accueil de la clientèle.

¹ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/admi0_31-reglement-relatif-fonction-statut-ombudsman-universite-de-montreal.pdf Annexe 2, page 44

Activités internes et externes, et développement professionnel

L'ombudsman et sa conseillère sont membres de l'Association canadienne des ombudsmans des collèges et universités (AOUCC), du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des ombudsmans des universités québécoises (AOUQ). La présidence de cette dernière association a été assumée par l'ombudsman au cours des deux dernières années.

L'ombudsman et sa conseillère sont demeurées actives sur les listes d'échanges par courriel avec leurs homologues de ces associations, et elles ont participé à divers ateliers de formation, activités de ressourcement et conférences ayant notamment pour thèmes, les personnalités difficiles, les clientèles ayant des problèmes de santé dits émergents et l'obligation d'accommodement, l'encadrement et le financement des étudiants de cycles supérieurs, la communication efficace, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la médiation, le coaching, les techniques d'enquête, etc.

Le Bureau a également participé à des activités internes, notamment la rencontre de la vérificatrice de l'Université, en octobre 2011, afin d'échanger sur les mandats respectifs des deux bureaux et d'arrimer les interventions dans les dossiers d'intérêt commun, et la rencontre de la direction de deux facultés pour expliquer de façon particulière des dossiers plus problématiques.

L'ombudsman a présenté son rapport d'activités 2009-2010, 2010-2011 au Comité de direction de l'Université, au Comité de gouvernance et au Conseil de l'Université au printemps 2012. Elle a également rencontré le recteur et la chancelière dans la foulée de la présentation de son rapport, pour clarifier certains aspects de son mandat au niveau de ses pouvoirs de recommandation formels.

Stratégie publicitaire

Depuis la nomination de l'ombudsman en 2009, une refonte de la stratégie publicitaire a été entreprise avec la collaboration de la Direction des communications et des relations publiques et le Service d'impression de l'Université. Ainsi, l'image graphique du bureau et du site Web ont été revues en plus de mettre à jour, depuis notre déménagement récent au 3744, rue Jean-Brillant, notre matériel promotionnel. Le site Web du Bureau peut être consulté à l'adresse suivante: <http://www.ombuds.umontreal.ca> qui sera prochainement remplacée par celle-ci: <http://www.ombudsman.umontreal.ca> Des publicités faisant état des services offerts au Bureau de l'ombudsman se retrouvent annuellement dans les agendas étudiants de la FAECUM et de l'AGEEFEP.

Rapport de gestion intégrée des risques du bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman se soumet à l'obligation de reddition de comptes institutionnelle quant à l'application de la *Politique de gestion des risques*² via son rapport annuel plutôt qu'à l'attention du Comité de vérification de l'Université pour tenir compte de son indépendance à l'égard des structures administratives universitaires.

ANALYSE DES RISQUES

Nous procédons annuellement à l'analyse de la probabilité d'occurrence des principaux risques du Bureau, en définissons les impacts et les conséquences possibles sur les actifs du Bureau, identifions des mécanismes de contrôle de gestion des risques résiduels et mettons à jour le plan d'action mis en place pour faire face à ces derniers. Le tableau A³, à l'annexe 6, répertorie les risques inhérents du Bureau de l'ombudsman, alors que le tableau B⁴ identifie les risques résiduels, une fois les mécanismes de contrôle mis en place. Les principaux risques sont de nature opérationnelle et stratégique.

Au chapitre des risques opérationnels, ce sont les risques d'atteinte à la sécurité des personnes, les faiblesses des systèmes et équipements, les accrocs potentiels d'ordre déontologique et légal et certains risques en matière de ressources humaines qui sont le plus susceptibles d'avoir des impacts sur le Bureau de l'ombudsman.

Quant aux risques de nature stratégique, il s'agit de la possible atteinte à l'image et à la réputation du Bureau ou de l'institution par des personnes déçues des résultats des démarches qu'elles ont entreprises auprès du Bureau.

GESTION DES RISQUES

En 2011, une collaboration a été instaurée avec les ombudsmans des deux Écoles affiliées à l'Université, HEC Montréal et Polytechnique Montréal, afin de pallier l'absence pour maladie de quelques mois de l'ombudsman. Les ombudsmans par intérim et la conseillère ont dû mettre en place des procédures afin d'assurer le suivi régulier des dossiers et de maintenir une cohérence dans les approches et interventions auprès de la clientèle et de l'administration universitaire.

Notons également différentes mesures qui ont été mises en place au fil des années quant aux risques en matière de santé et sécurité liés à notre clientèle qui se retrouve parfois en situation instable, notamment la collaboration avec le Bureau de la sûreté et le Service de consultation psychologique, qui nous permet de mieux évaluer la dangerosité d'une situation et les mesures de protection à prendre si nécessaire. Citons aussi l'existence de protocoles institutionnels en matière de gestion de crise et de gestion des cas difficiles, qui nous assurent d'un soutien en cas de besoin, l'utilisation des ressources présentes dans le réseau des diverses associations d'ombudsmans, l'offre de formation appropriée sur ces questions, etc.

² Recueil officiel de l'Université, numéro 10.45, disponible sur le site Web de l'Université à l'adresse suivante : http://www.direction.umontreal.ca/secgen/pdf/reglem/francais/sec_10/adm10_45.pdf

³ Cartographie des risques inhérents au Bureau de l'ombudsman, Annexe 6, Tableau A, p.58

⁴ Cartographie des risques résiduels au Bureau de l'ombudsman, Annexe 6, Tableau B, p.58

En matière d'information et de technologie, le Bureau est doté d'équipements informatiques performants et récents, protégeant ainsi davantage nos données. Les importantes exigences du Bureau de l'ombudsman en matière de respect de la confidentialité requièrent d'avoir l'assurance que nul ne peut accéder à nos banques de données informatisées de même qu'à nos dossiers physiques. Nos données informatisées sont traitées et stockées sur nos propres systèmes informatiques et ne figurent pas dans les zones de partage du Secrétariat général. Pour des raisons d'efficacité, nous utilisons le courrier électronique institutionnel, mais nous avisons bien notre clientèle que nous ne pouvons assurer entièrement la confidentialité des informations qui sont échangées avec elle par ce moyen.

La signature, par tout nouvel employé du bureau, d'un formulaire d'engagement au respect de la confidentialité de toute information privilégiée à laquelle celui-ci a accès dans le cadre de ses fonctions est un autre moyen mis en place pour respecter nos strictes obligations à cet égard.

PLAN D'ACTION

Notre plan d'action demeure orienté vers les risques rattachés aux obligations de nature légale et déontologique, de même que les risques reliés à la sécurité du personnel et à l'intégrité de l'information. En ce qui concerne nos obligations de confidentialité, diverses lois, politiques et normes professionnelles établissent les balises à respecter. Une fois les mécanismes de contrôle mis en place, les risques résiduels du Bureau sont de faibles à sérieux. Le Bureau de l'ombudsman maintient à jour son plan d'action dans le but d'atténuer les risques résiduels identifiés.

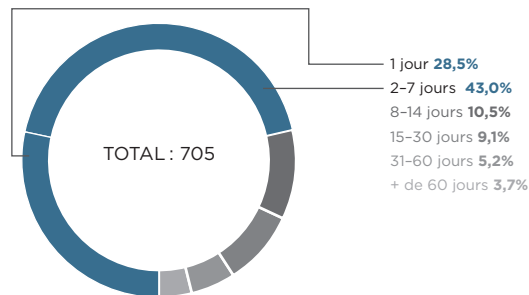




DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les dossiers de consultations demeurent ceux qui, d'année en année, ont les durées de traitement les plus courtes. 77 % d'entre eux sont traités à l'intérieur d'une semaine, 18 %, dans un délai de deux à quatre semaines, alors que 5 % le sont en plus d'un mois. Les demandes donnant lieu à des enquêtes ont une durée moyenne de traitement plus longue compte tenu des divers suivis, démarches et interventions qui doivent être effectués. 29 % de ces dossiers sont traités dans un délai d'une semaine, 38 %, dans un délai de deux à quatre semaines, alors que 32 % le sont dans un délai de plus d'un mois.

GRAPHIQUE 1
DURÉE DE TRAITEMENT
DES DEMANDES
2011-2012



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Nous illustrons ici, de manière non nominative, certains témoignages recueillis auprès de notre clientèle à l'issue de nos interventions. Une collecte de données est faite de manière informelle afin d'obtenir un aperçu du niveau de satisfaction des demandeurs quant aux services reçus.

Nous avons noté cette année que 80 % de la clientèle a exprimé librement des commentaires positifs quant aux services qu'elle a reçus. Les commentaires d'insatisfaction exprimés, représentant moins de 1 % des dossiers, ou encore l'absence de remerciements, comptant pour 18 % des dossiers, proviennent la plupart du temps de demandeurs insatisfaits du résultat de nos interventions lorsque les demandes s'avèrent non fondées. ►

«La personne que vous m'avez indiquée est parvenue à accélérer le processus de soutenance de thèse. Je vous remercie pour votre aide.»

Dossier de consultation d'un étudiant de cycle supérieur en matière de délais d'évaluation.

«Je tiens à remercier toute votre équipe pour l'excellent service reçu.»

Dossier de consultation d'une étudiante de premier cycle en matière de fraude et de plagiat.

«Merci de m'avoir permis de m'exprimer. Juste d'en parler à quelqu'un m'a apaisé.»

Dossier de consultation d'un étudiant de cycle supérieur en matière d'encadrement.

«Vous me faites avancer madame, comme d'habitude. Merci beaucoup!»

Dossier de consultation d'un gestionnaire en matière de finances/annulation d'inscription.

«Ça me fait bien plaisir de savoir qu'encore une fois, on peut compter sur le soutien du Bureau de l'ombudsman.»

Dossier de consultation d'un gestionnaire en matière d'accommodement pour motif de handicap.

«Je ne suis pas d'accord avec la décision de la Faculté, mais je vous remercie quand même pour votre temps.»

Dossier de consultation intervention informelle d'un étudiant de premier cycle en matière d'exclusion.

«Grand merci pour votre aide. Toutes vos recommandations nous seront très utiles.»

Dossier de consultation d'une gestionnaire en matière d'accommodement pour motif de langue.

«Vous avez fait ma journée!»

Demande fondée d'un candidat à l'admission en matière de réadmission.

«Vous servez d'abord les intérêts de l'Université. Vous n'êtes ni neutre, ni objective.»

Demande non fondée d'une étudiante de cycle supérieur en matière d'exclusion.

«Finally I presented the defence of my thesis. This was possible only with your help. I don't have the words to say thank you, but I can only say "merci beaucoup".»

Demande fondée d'un étudiant de cycle supérieur en matière d'encadrement.

«Ah ben, tant mieux! Ah ben, j'suis content! Je suis très content! Merci de votre aide!»

Demande fondée d'un étudiant de premier cycle en matière de révision de note.



STATISTIQUES ET ANALYSE

Cette partie du rapport rend compte des données recueillies au cours de la dernière année sur 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, une collaboration accrue avec certaines unités académiques ou administratives, le choix de nos activités de formation continue, etc.

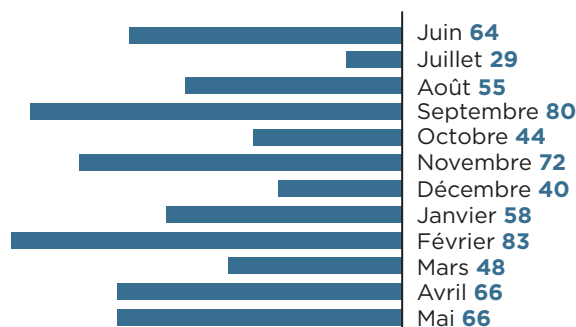
CUEILLETTE DES DONNÉES

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

Un formulaire de demande d'assistance⁵ est utilisé pour recueillir un certain nombre de ces données auprès de la clientèle, dont l'identification du demandeur et du problème rencontré. Il est disponible en format papier ou en format électronique, sur le site Web du Bureau.

NOMBRE DE DEMANDES

GRAPHIQUE 2
ACHALANDAGE AU
BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES MOIS
2011-2012



Le Bureau a reçu une soixantaine de demandes par mois au cours de la dernière année. Nous notons un nombre de demandes accru lors des débuts de trimestres, à l'automne et à l'hiver.

GRAPHIQUE 3
ACHALANDAGE AU
BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS
2002-2003 À 2011-2012



Au cours de l'exercice 2011-2012, 705 demandes ont été adressées à l'ombudsman. On constate une progression régulière du nombre de demandes jusqu'en 2006 environ, année à partir de laquelle le nombre de demandes oscille en moyenne autour de 700 par année.

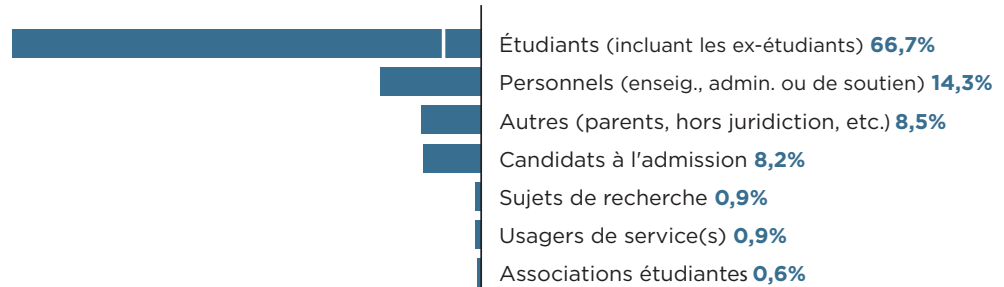
⁵ Formulaire de demande d'assistance reproduit à l'Annexe 3, p.50-51

Provenance des demandes

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

GRAPHIQUE 4

PROVENANCE DES DEMANDES 2011-2012



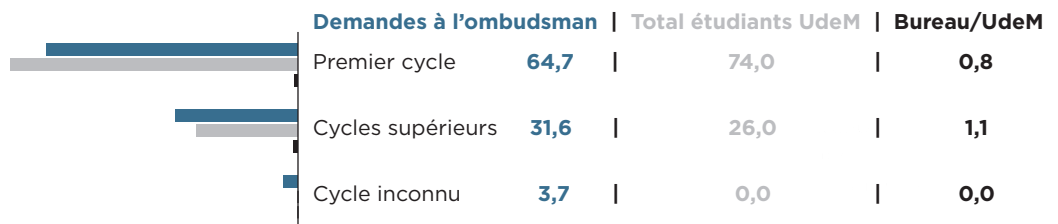
Le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal identifie les personnes qui peuvent s'adresser à l'ombudsman.

ÉTUDIANTS

Demandes selon le cycle d'études

À l'automne 2011, l'Université de Montréal comptait 46 766 étudiants inscrits (étudiants réguliers, libres ou en vertu d'ententes interuniversitaires). Le nombre de demandes provenant d'étudiants inscrits (434) représente un peu moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 65 % concernent des étudiants de premier cycle alors que 32 % proviennent d'étudiants aux cycles supérieurs, un pourcentage en légère hausse par rapport aux dernières années, alors que la moyenne se situait autour de 30 %.

GRAPHIQUE 5
DEMANDES SELON
LE CYCLE D'ÉTUDES
2011-2012



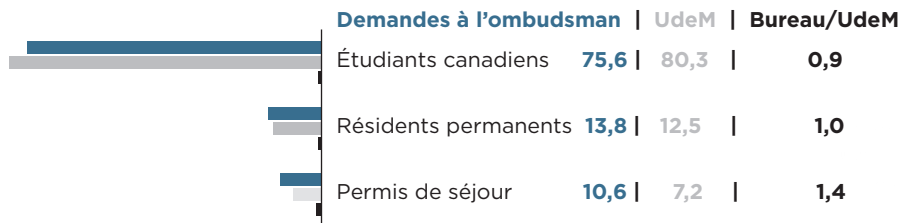
Proportionnellement à leur population, les étudiants des cycles supérieurs consultent davantage l'ombudsman que ceux du premier cycle. Nous avons d'ailleurs observé une hausse régulière de leur représentativité au Bureau au cours des dernières années.

Sources: Données du Bureau de l'ombudsman et statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2011

Demandes selon la citoyenneté des étudiants

À l'instar du Registrariat, les statistiques du Bureau distinguent les étudiants selon leur citoyenneté (étudiants canadiens, résidents permanents et détenteurs d'un permis de séjour études (incluant les réfugiés), que l'on nomme aussi étudiants internationaux.

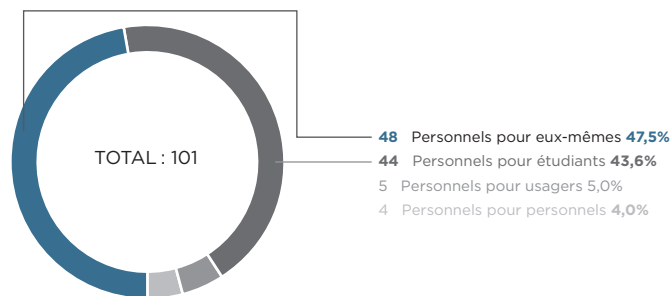
GRAPHIQUE 6
DEMANDES SELON LA
CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS
2011-2012



D'année en année, les étudiants internationaux et les résidents permanents s'adressent au Bureau de l'ombudsman dans une proportion plus importante, par rapport à leur population, que les étudiants canadiens.

Sources : Données du Bureau de l'ombudsman et statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2011

GRAPHIQUE 7
DEMANDES DES MEMBRES
DES PERSONNELS SELON
QU'ILS CONSULTENT POUR
EUX-MÊMES OU POUR AUTRUI
2011-2012



Nous apprécions le fait que plusieurs gestionnaires académiques communiquent avec le Bureau de l'ombudsman régulièrement à titre préventif pour échanger et mettre en place des solutions en regard d'un problème rencontré par un étudiant.

MEMBRES DES PERSONNELS

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 14 % de l'ensemble des demandes reçues en 2011-2012. Elles proviennent des membres des personnels qui consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, par exemple, un gestionnaire académique qui communique avec le Bureau au sujet d'un étudiant ou encore un gestionnaire administratif qui nous contacte pour discuter de la situation de l'un de ses employés. La plupart des demandes des personnels qui consultent pour eux-mêmes donnent lieu à une référence aux représentants syndicaux ou responsables du protocole de travail pour les cadres et professionnels ou, encore, peuvent donner lieu à des interventions informelles en collaboration avec ceux-ci. Le mandat de l'ombudsman ne permet pas d'intervenir formellement lorsqu'il est question d'interprétation ou d'application de conventions collectives ou protocole de travail.

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 ont 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 juridiction 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

TABLEAU 1
TRAITEMENT DES
DEMANDES
2011-2012

	N (%)
Consultations	
Consultations informations	471 (66,8)
Consultations interventions informelles	74 (10,5)
Consultations copies conformes	17 (2,4)
Sous-total consultations	562 (79,7)
Dossiers d'enquêtes	
Demandes fondées	50 (7,1)
Demandes partiellement fondées	14 (2,0)
Sous-total	64 (9,1)
Demandes non fondées	26 (3,7)
Recommandations non suivies	2 (0,3)
Sous-total dossiers d'enquêtes	92 (13,0)
Demandes abandonnées	38 (5,4)
Demandes hors juridiction	13 (1,8)
TOTAL	705 (100)

Les deux catégories les plus importantes sont les consultations et les demandes ayant donné lieu à une enquête.

CONSULTATIONS

Les consultations ont compté pour 80 % de l'ensemble des demandes d'assistance au Bureau au cours de l'année 2011-2012. Différentes interventions sont répertoriées sous cette rubrique. L'information, les conseils et l'orientation vers les recours du demandeur représentent la majorité des consultations, soit 83 % d'entre elles. Suivent les interventions informelles auprès des gestionnaires académiques ou administratifs concernés par la situation, qui représentent 13 % des consultations, et les accusés de réception de copies conformes reçues, comptant finalement pour 3 % de ces dossiers. Le rôle conseil de l'ombudsman est plus étendu que son rôle plus formel d'enquête en raison de la notion de dernier recours qui caractérise son mandat.

TABLEAU 2
CONSULTATIONS
SELON LA CLIENTÈLE
2011-2012

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels pour étudiants/personnels	Personnels pour eux-mêmes	Parents pour étudiants	Associations étudiantes	Autres	TOTAL
Consultations	223	115	47	47	39	19	3	69	562
Total des demandes d'assistance	282	137	58	48	48	21	4	107	705
Pourcentage (%) des consultations sur le total des demandes d'assistance	79,1 %	83,9 %	81,0 %	97,9 %	81,3 %	90,5 %	75,0 %	64,5 %	79,7 %

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel au Bureau de l'ombudsman avec une représentativité plus importante des membres des personnels dans cette catégorie en raison de l'absence de juridiction formelle de l'ombudsman dans les cas d'application ou d'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole de travail.

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE

Une fois ses recours épuisés, le demandeur peut libérer l'ombudsman de son obligation de confidentialité et l'autoriser à faire les vérifications nécessaires auprès des personnes et instances concernées afin de déterminer s'il existe une situation injuste ou inéquitable tel qu'il l'allègue. Dans l'affirmative, l'ombudsman peut recommander que des correctifs partiels ou complets soient apportés, selon le cas, pour rétablir la situation. Cette intervention se fait la plupart du temps de manière informelle mais peut devenir plus formelle si les circonstances le justifient. L'ombudsman peut également conclure que la demande est non fondée après avoir complété son enquête. 13 % du total des demandes de 2011-2012 ont donné lieu à une enquête. De ce nombre, 70 % étaient des demandes fondées ou partiellement fondées, alors que 28 % étaient non fondées.

TABLEAU 3
DEMANDES AYANT
DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE,
SELON LA CLIENTÈLE
2011-2012

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Autres	TOTAL
Demands fondées	21	10	1	5	13	50
Demands partiellement fondées	7	1	3	3	0	14
Sous-total	28	11	4	8	13	64
Demands non fondées	12	2	4	6	2	26
Recommandations non suivies	1	1	0	0	0	2
Total des demandes ayant donné lieu à une enquête	41	14	8	14	15	92
Total des demandes d'assistance	282	137	58	36	192	705
Pourcentage (%) des demandes ayant donné lieu à une enquête sur le total des demandes d'assistance	14,5 %	10,2 %	13,8 %	38,9 %	7,8 %	13,0 %

Le volet enquête de l'ombudsman est l'expression du dernier recours de son mandat.

Objet des demandes

OBJET DES DEMANDES, SELON LA CLIENTÈLE

Les objets des demandes sont répartis en dix thèmes principaux. Le tableau 4 présente les demandes par thèmes, en ordre décroissant d'importance, et donne le détail des sous-thèmes des deux catégories qui regroupent le plus grand nombre de demandes, soit les questions académiques et financières.

TABLEAU 4
OBJET DES DEMANDES
SELON LA CLIENTÈLE
2011-2012

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Personnels pour eux-mêmes	Autres	TOTAL N (%)
Questions académiques					
Évaluation	83	29	0	4	116 (16,5)
Admission	6	1	0	47	54 (7,7)
Demande avis/info (académique)	5	1	3	40	49 (7,0)
Encadrement	13	28	0	5	46 (6,5)
Choix de cours et inscription	24	4	0	7	35 (5,0)
Probation, exclusion	21	6	0	5	32 (4,5)
Reconnaissance de crédits	10	1	0	4	15 (2,1)
Stage	8	1	0	0	9 (1,3)
Suspension, durée, diplôme	1	1	0	3	5 (0,7)
Modification de programme	1	1	0	0	2 (0,3)
Sous-total	172	73	3	115	363 (51,5)
Questions financières					
Annulation et abandon	31	0	0	9	40 (5,7)
Autres frais (afférents et CANO)	11	17	0	9	37 (5,2)
Assurance médic. et dent. étudiante	7	5	0	5	17 (2,4)
Aide financière et bourses	4	7	0	2	13 (1,8)
Droits de scolarité	4	2	0	6	12 (1,7)
Frais antérieurs	2	1	0	2	5 (0,7)
Admission	0	0	0	1	1 (0,1)
Sous-total	59	32	0	34	125 (17,7)
Demande avis/info (non académique)	4	4	11	44	63 (8,9)
Relations avec les services	13	7	9	19	48 (6,8)
Droits et libertés de la personne	12	9	6	12	39 (5,5)
Applic. règl. disciplinaires	13	6	2	3	24 (3,4)
Relations de travail & A.S.	0	1	13	4	18 (2,6)
Relations interpersonnelles	6	2	3	1	12 (1,7)
Probité intellectuelle et propriété intellec.	0	2	1	5	8 (1,1)
Autres	2	1	0	1	4 (0,6)
Accueil	1	0	0	0	1 (0,1)
TOTAL	282	137	37	194	705 (100)

De manière constante, les questions académiques et financières représentent les préoccupations premières des étudiants, et les questions de relations de travail touchent principalement les employés demandant l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes.

OBJET DES CONSULTATIONS

CAS SPÉCIFIQUES ET PLUS GÉNÉRAUX

Clientèle étudiante

- Plusieurs demandes d'assistance nous sont adressées annuellement par des étudiants de tous les cycles d'études souhaitant exercer leurs recours **en vérification des évaluations, révision de note et révision exceptionnelle**. Nous les orientons vers les recours prévus aux règlements des études du premier cycle et des cycles supérieurs en leur expliquant la marche à suivre, les délais à respecter, les personnes à qui s'adresser. Une mention spéciale est adressée cette année à la **Faculté de droit** qui a eu l'initiative d'instaurer un système de numérisation systématique des manuscrits d'examens pour consultation en ligne par les étudiants. Cette faculté permet également la consultation des corrigés d'examens en classe, durant 1h30 pour les intras et trois heures pour les

finaux. Nous saluons toutes les autres unités académiques qui ont pu avoir semblable initiative facilitant l'exercice de vérification tel que nous le recommandions dans notre dernier rapport annuel.

- Après avoir atteint un sommet en 2008-2009, le nombre de demandes concernant les **cotisations automatiques non obligatoires** relevant des associations étudiantes (CISM, Quartier-Libre, Halte-garderie) ou de l'Université (Fonds d'amélioration à la vie étudiante et Frais technologiques et de soutien) est en baisse constante depuis, jusqu'à ne représenter que 1 % des demandes d'ordre financier cette année par rapport à 33 % pour l'année 2008-2009. Nous constatons avec plaisir que les améliorations apportées à la communication des informations se trouvant sur la facture des droits de scolarité et sur le guichet étudiant, de même que les efforts d'information supplémentaires faits par les associations étudiantes concernant les modalités de désistement ont porté fruits. Nous osons croire que les nouvelles modalités de facturation, notamment le remplacement de l'envoi postal d'une facture papier par l'affichage de la facture électronique dans le portail étudiant, régleront définitivement les problèmes à cet égard.
- Quoiqu'en baisse constante au fil des ans, nous recevons toujours un certain nombre de demandes d'assistance relatives à l'**adhésion automatique au programme d'assurance**, dont l'implantation et la gestion relèvent des associations étudiantes. Compte tenu de notre absence de juridiction en cette matière, nous recommandons aux demandeurs d'adresser leur demande à leur association étudiante ou à l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (A.S.E.Q.), qui est l'administrateur du régime pour les associations.
- Nous avons reçu également un bon nombre de demandes (23) à la suite de l'entrée en vigueur du projet pilote rendant obligatoire l'adhésion au **transport en commun de la STM** et le paiement de la carte Opus pour tout étudiant résidant sur un territoire délimité de l'île de Montréal. Ce service a été institué par la FAECUM en collaboration avec le vice-rectorat aux affaires étudiantes et au développement durable et la STM. Les demandeurs mécontents de cette adhésion automatique ou désireux d'avoir plus d'informations sur ce projet ont aussi été référés à leur association étudiante.
- Des étudiants nous ont consultés après que leur enseignant, ayant soupçonné la commission d'une infraction en matière de **fraude et plagiat** dans le cadre d'une évaluation, les eut sanctionnés académiquement, sans avoir déféré le dossier aux instances identifiées au Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants.⁶ Nous croyons que dans de tels cas, le dossier devrait être automatiquement traité selon les procédures prévues à ce règlement, de sorte que les étudiants puissent exercer tous les recours qui y sont prévus, dont le droit d'être entendus et le droit de porter en appel la décision rendue.
- Des représentants étudiants nous ont demandé notre avis en matière de **protection de renseignements personnels** dans le contexte de demandes de suspension temporaire d'étude pour motifs médicaux. On nous demandait jusqu'à quel point les responsables du programme étaient en droit de demander des informations détaillées sur l'état de santé de l'étudiant et son diagnostic pour analyser la recevabilité de la demande. Le diagnostic médical représente selon nous un renseignement personnel et confidentiel auquel seul un médecin, un intervenant psychosocial traitant ou un conseiller du Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap (BSESH) devrait avoir accès, sauf avec le consentement exprès de la personne concernée. Les responsables de programme ne devraient avoir accès qu'aux attestations d'inaptitude fournies par les professionnels traitants ou le BSESH, ces attestations devant respecter les normes édictées par les différents règlements des études.

⁶ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/enseignement/regl20_4-reglement-disciplinaire-membres-personnel-enseignant-etudiants.pdf

Membres des personnels

- Le déploiement du progiciel **Synchro-Finances** en mars 2011 a donné lieu à six demandes sous la forme de copies conformes à notre attention au cours de l'année 2011-2012, concernant des problèmes de versement du salaire pour certaines catégories de personnel contractuel. L'une de ces demandes concernait tout un groupe d'employés d'un même secteur. L'autre difficulté rapportée concernait des retards dans la production des avis de cessation d'emploi. Nous n'avons pas eu à intervenir formellement dans ces dossiers qui ont été résolus par les instances concernées. Un nombre plus important de demandes a été enregistré (49) relativement à des difficultés similaires à compter du mois de juin 2012 lors de l'implantation du progiciel RH-Paie touchant l'ensemble des employés de l'Université. Ce dossier fera l'objet d'une analyse plus approfondie lors du prochain rapport annuel.
- Des employés se sont adressés à nous pour obtenir de l'assistance en vue de leur réintégration au travail après avoir connu des problèmes de santé, pour dénoncer un processus d'embauche qu'ils ont jugé discriminatoire, ou encore en lien avec une évaluation en emploi. Compte tenu des **recours syndicaux** existants en ces matières, nous avons réorienté ces employés vers l'exercice de ceux-ci.

OBJET DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE

TABLEAU 5
OBJET DES DEMANDES
AYANT DONNÉ LIEU
À UNE ENQUÊTE
2011-2012

	Demandes fondées N (%)	Demandes partiel- lement fondées N (%)	Demandes non fondées N (%)	Recommen- dations non suivies N (%)
Questions académiques				
Évaluation	9 (18,0)	4 (28,6)	4 (15,4)	1 (50,0)
Admission	2 (4,0)	3 (21,4)	3 (11,5)	0 (0,0)
Choix de cours et inscription	4 (8,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probation, exclusion	3 (6,0)	1 (7,1)	3 (11,5)	0 (0,0)
Suspension, durée, diplôme	1 (2,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Stage	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Reconnaissance de crédits	1 (2,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Encadrement	2 (4,0)	1 (7,1)	0 (0,0)	0 (0,0)
Modification de programme	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Demande info/avis (académique)	3 (6,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Sous-total	25 (50,0)	9 (64,3)	12 (46,2)	1 (50,0)
Questions financières				
Annulation et abandon	1 (2,0)	2 (14,3)	4 (15,4)	0 (0,0)
Aide financière et bourses	2 (4,0)	1 (7,1)	0 (0,0)	0 (0,0)
Autres frais (afférents et CANO)	3 (6,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Admission	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Droits de scolarité	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Assurance médicale et dentaire étudiante	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (7,7)	0 (0,0)
Frais antérieurs	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Sous-total	6 (12,0)	3 (21,4)	9 (34,6)	0 (0,0)
Droits et libertés de la personne	4 (8,0)	1 (7,1)	0 (0,0)	1 (50,0)
Relations avec les services	10 (20,0)	0 (0,0)	3 (11,5)	0 (0,0)
Relations de travail	2 (4,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Relations interpersonnelles	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (3,8)	0 (0,0)
Appl. des régl. disciplinaires (plagiat et comp.)	2 (4,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probité intellectuelle et propriété intellec.	0 (0,0)	1 (7,1)	0 (0,0)	0 (0,0)
Accueil	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Demande info/avis (non académique)	1 (2,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
TOTAL	50 (100)	14 (100)	26 (100)	2 (100)

CAS SPÉCIFIQUES ET PLUS GÉNÉRAUX

Clientèle étudiante

- Un comité de **révision exceptionnelle** a été formé dans le dossier d'un étudiant de premier cycle suite à nos interventions en raison de doutes quant à l'intégrité du processus à l'étape de la révision de note.
- Une étudiante de cycle supérieur a pu bénéficier d'une suspension d'études pour des raisons de santé liées à sa **grossesse** tout en ayant la garantie que les engagements financiers pris à son endroit seraient respectés.
- Une étudiante de premier cycle ayant été exclue de son programme nous a soumis une demande d'enquête alléguant avoir été victime d'une erreur et de discrimination par l'administration de son programme. Il est ressorti que la décision était académiquement fondée et que l'unité était justifiée dans sa décision **d'exclusion** selon les règles en vigueur.
- Deux dossiers ont fait l'objet cette année de **recommandations qui n'ont pas été suivies** par l'administration universitaire. Dans un cas, le dossier concernait une situation pour laquelle l'ombudsman jugeait que l'Université avait une obligation d'accommodement envers une étudiante en raison de son handicap, mais la Faculté concernée n'en a pas jugé ainsi. Dans l'autre dossier, l'ombudsman a recommandé l'ouverture du processus de révision exceptionnelle, en raison de l'apparence de partialité dont avait fait preuve l'enseignant à l'étape de la révision de l'évaluation.
- **L'ombudsman s'autosaisit** à l'occasion de problématiques dont elle prend connaissance dans le cadre de ses interventions individuelles, et peut formuler des recommandations d'ordre systémique pour améliorer des processus ou mécanismes administratifs dans un objectif de plus grande justice, équité, clarté, ou transparence. Citons, à titre d'exemples, les améliorations qui ont été apportées, à la suite de nos recommandations, pour assurer le respect des lois en matière de protection des renseignements personnels fournis par les étudiants lors de leur demande d'admission, la modification qui a été apportée au répertoire de l'Université dans le but de protéger plus adéquatement certains renseignements personnels et confidentiels qui étaient auparavant accessibles à tous, et enfin, les modifications qui ont été apportées dans certaines pages du site Web, notamment celle quant à la distinction entre le formulaire d'admission et le formulaire de changement de programme, qui comportent des frais différents, et celle visant la notion de report de l'admission (Foire aux questions).

Candidats à l'admission

- En matière **d'admission**, un candidat a pu être réadmis dans son programme, sous diverses conditions, après une longue période d'absence due à diverses circonstances exceptionnelles, dont des problèmes de santé.

Membres des personnels

- Une employée a communiqué avec nous pour dénoncer la **qualité d'un service** rendu par une instance universitaire à son égard et l'atteinte à sa réputation qui en avait, selon elle, résulté. L'enquête que nous avons menée a révélé que la prestation avait été faite selon les règles de l'art de ce service, sans atteinte à la réputation de l'employée. Cette demande a été jugée non fondée.

Usagers de service

- Un **usager de service** a pu réintégrer le service duquel il avait été exclu après avoir pris entente sur les modalités de sa réintégration.

LE HARCÈLEMENT

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*⁷ à l'Université de Montréal en septembre 2003. Vingt-six demandes d'assistance avaient une composante de harcèlement au cours de l'année 2011-2012. 42 % de ces dossiers ont donné lieu à une collaboration avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement. Lorsqu'un demandeur allègue vivre une situation de harcèlement, il est orienté vers le Bureau d'intervention en matière de harcèlement qui a notamment pour responsabilité, conformément à son mandat, de gérer les aspects interpersonnels du dossier. Le Bureau de l'ombudsman traite de son côté, à titre d'exemple, des aspects académiques, financiers ou des allégations de discrimination qui peuvent ressortir de telles demandes.

CAS SPÉCIFIQUES

Clientèle étudiante

- Une étudiante qui soutenait s'être fait **agresser verbalement** par un enseignant de son programme s'est présentée en larmes à notre bureau. Après lui avoir procuré écoute et réconfort, nous avons communiqué avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement afin de l'y référer rapidement. Ce bureau a pris le relais des interventions pour les aspects interpersonnels du dossier. Nous sommes par la suite intervenus pour en valider les aspects académiques.
- Un étudiant de second cycle s'est adressé à nous pour dénoncer des **attitudes vexatoires** à son endroit de la part d'un superviseur de stage. Nous avons orienté l'étudiant vers le Bureau d'intervention en matière de harcèlement ainsi que vers les personnes responsables de son programme. L'étudiant n'a toutefois jamais voulu donner suite à ces démarches, préférant nous informer régulièrement de l'évolution de sa situation, sans prendre d'action concrète pour se sortir de la situation qu'il estimait néfaste pour lui.

Membres des personnels

- Le directeur de recherche d'un étudiant s'est adressé à nous pour nous faire part de ses inquiétudes quant aux **attitudes** de son étudiant qu'il estimait **menaçantes et vexatoires** à son endroit. L'étudiant semblait manifester des problèmes de santé mentale. Des communications ont rapidement eu lieu avec la Direction de la prévention et de la sécurité de l'Université et le Centre de santé et de consultation psychologique pour nous aider à évaluer la dangerosité de l'étudiant, puis nous avons également avisé le Bureau d'intervention en matière de harcèlement de la situation. Une intervention de crise impliquant tous ces bureaux a permis de mettre en place un protocole approprié pour faire face à la situation.

⁷ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf

LA GRÈVE ÉTUDIANTE À L'HIVER ET AU PRINTEMPS 2012

À la fin de la période couverte par ce rapport, soit le 31 mai 2012, le Bureau de l'ombudsman avait reçu 36 demandes d'assistance en lien avec le conflit étudiant. Plus de 25 nouvelles demandes reçues depuis cette date feront l'objet du prochain rapport. Les demandes reçues en 2011-2012 avaient pour objets l'obtention **d'informations**, la dénonciation de la qualité du **soutien administratif** mis en place, l'accusation de partisanerie dans les **communications**, le déroulement de certaines **assemblées étudiantes**, l'**annulation d'inscription** de cours touchés par la grève, les modalités de rattrapage, la liberté d'expression, les méthodes employées par l'administration à une certaine étape du conflit pour faire respecter la *Loi permettant aux étudiants de recevoir l'enseignement dispensé par les établissements de niveau postsecondaire qu'ils fréquentent*⁸, la répercussion du conflit sur les demandes de candidats à l'admission.

Nous avons traité ces demandes dans le respect de notre juridiction, sans prendre position politiquement en ce qui concerne les revendications des différents groupes concernés. Nos interventions ont essentiellement consisté à donner de l'information aux étudiants et à les référer à leurs représentants d'association ou responsables de programmes. Nous avons également communiqué, dans certains cas, avec des gestionnaires académiques pour clarifier une règle ou pour nous assurer de l'application de mesures d'assouplissement pour la reprise des cours et des évaluations lorsque c'était possible de le faire, notamment pour des étudiants internationaux qui devaient absolument quitter le territoire à une date précise en raison de l'expiration de leur permis d'études ou à cause d'obligations qui les attendaient dans leur pays à la date prévue de fin de trimestre.

LES STAGES

Nous rendons compte, dans le tableau ci-dessous, des données recueillies au sujet des stages de formation pratique depuis les cinq dernières années. Nous répertorions les demandes dont l'objet concerne directement les problématiques de stages, comme l'**attribution** du milieu, sa **qualité**, l'**encadrement** reçu, l'**interruption**, ou les conséquences d'une **absence à une activité connexe au stage**. Nous colligeons aussi les demandes dont le thème principal peut concerner l'**évaluation**, comme la **révision de note**, ou l'**exclusion**, les demandes d'**abandon** ou d'**annulation**, le **refus d'inscription** en lien avec les préalables exigés, les **droits et libertés de la personne**, la **reconnaissance de crédits**, etc. mais dont le sous-thème nous indique que ces difficultés se sont présentées en contexte de stage. Cette thématique fait l'objet de recommandations d'ordre systémique dans la section suivante du rapport.

TABLEAU 6
OBJET DES DEMANDES
RELIÉES AUX STAGES
2007-2008 À 2011-2012

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Questions académiques					
Stage	13	22	13	16	10
Évaluation	11	5	7	15	10
Encadrement	1	3	2	0	0
Probation, exclusion	8	0	2	6	3
Reconnaissance crédits	2	1	0	1	2
Sous-total	35	31	24	38	25
Droits et libertés de la personne	7	4	4	1	4
Autres	11	5	20	10	4
Total des demandes reliées aux stages	53	40	48	49	33
Total des demandes d'assistance	713	647	731	743	705
Pourcentage (%) des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance	7,4 %	6,2 %	6,6 %	6,6 %	4,7 %

⁸ Projet de Loi 78 devenu Loi 12 entré en vigueur en mai 2012 et abrogé en grande partie en septembre 2012.

Ces statistiques concernent principalement les étudiants de premier cycle, qui sont inscrits en plus grand nombre à des activités de stages que les étudiants de cycles supérieurs.



RECOMMANDATIONS

Cette partie du rapport est l'expression du volet d'intervention systémique du mandat de l'ombudsman. Le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal* précise que l'ombudsman «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». Par ce volet d'intervention, l'ombudsman souhaite rendre compte à la communauté universitaire de certaines tendances qu'elle a observées au fil des demandes qui ont été portées à son attention. Les recommandations de ce rapport se concentrent sur les règles et procédures relatives aux stages de formation, et sont le résultat de l'analyse qu'elle a faite des pratiques en vigueur en cette matière au sein des unités académiques concernées.

LES STAGES DE FORMATION PRATIQUE

Plusieurs demandes d'assistance nous sont adressées chaque année, principalement par des étudiants de premier cycle, mais aussi par des étudiants de cycles supérieurs, concernant des difficultés reliées aux stages de formation pratique, tel que rapporté dans le tableau 6 de la précédente section. La nature des difficultés vécues par les étudiants, de même que les questions soumises par des questionnaires académiques sur le sujet, nous ont amenées à nous intéresser de plus près aux règles et procédures en vigueur au sein des différents programmes offrant des stages. Dans plusieurs de ces programmes, les activités de stage sont obligatoires, qu'on pense aux programmes de sciences de la santé, de sciences humaines ou de sciences de l'éducation, impliquant de ce fait un nombre important d'étudiants.

L'évaluation et la gestion des stages représentent des défis particuliers en raison du fait qu'ils se déroulent la plupart du temps à l'extérieur de l'Université, en collaboration avec des organismes ou milieux indépendants de celle-ci, et qu'ils impliquent des accompagnateurs et évaluateurs provenant de divers horizons, n'ayant pas tous la même expérience en accompagnement et supervision de stagiaires. L'évaluation des stages est d'autant plus complexe qu'elle cible, selon les domaines d'études, des aptitudes et comportements, un savoir-faire, un savoir-être, donnant une dimension subjective au jugement porté et rendant plus complexe l'exercice des recours par les étudiants.

Afin de dresser un portrait d'ensemble de la situation, nous avons mené une consultation, au cours de la dernière année, auprès de la quasi-totalité des unités académiques offrant des stages dans leurs programmes. On peut prendre connaissance du sondage que nous leur avons soumis en Annexe 4⁹. Nous remercions vivement les responsables de la formation pratique qui ont collaboré en très grand nombre, prenant le temps de répondre à nos questions de manière claire et détaillée. Cet exercice a été très instructif et nous permet de formuler des recommandations pour promouvoir les bonnes pratiques et identifier celles qui pourraient être améliorées.

Quatre grands thèmes sont ressortis de l'analyse que nous avons faite du sondage et que nous avons mise en relation avec les demandes d'assistance portées à notre attention sur les questions de stages.

L'évaluation

Les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman témoignent de manière constante du fait que l'évaluation est au cœur des préoccupations des étudiants. Cet aspect ne fait pas exception lorsque les étudiants se retrouvent en contexte de stage. Comme l'évaluation des stages implique généralement plusieurs intervenants, à la fois dans le milieu d'accueil et à l'Université, il nous semble important que soient précisés les rôles et responsabilités qui incombent à chacun des acteurs, y compris les étudiants, pour éviter les malentendus qui surviennent inévitablement lorsque les rôles sont mal exercés ou mal compris.

L'évaluation en contexte de stage commande également de manière essentielle que de la rétroaction soit régulièrement fournie aux étudiants de sorte qu'ils puissent apporter les correctifs nécessaires à la bonne réussite du stage au moment opportun. Nous recevons malheureusement trop souvent des demandes d'assistance de la part

⁹ Sondage relatif aux stages, Bureau de l'ombudsman, 2012, Annexe 4 p.52-53

d'étudiants ayant été mis en échec à la toute fin du parcours de stage, sans avoir été préalablement informés qu'ils présentaient des difficultés majeures. Comme en témoigne l'extrait suivant, tiré du site Internet des Services de soutien à l'enseignement, la rétroaction est essentielle au processus d'apprentissage.

«La rétroaction est une composante essentielle du processus d'apprentissage (Weaver, 2006). Celle-ci est fournie par l'enseignant et communiquée à l'étudiant dans l'intention de l'informer sur sa performance lors d'une tâche à réaliser et de lui offrir l'occasion de l'améliorer. "Il y a rétroaction lorsque l'étudiant reçoit de l'information concernant une de ses actions et qu'il utilise cette information pour modifier son approche à la tâche"» (O'Brien, Marks et Charlin, 2003, p. 184).¹⁰

L'article 14.2 c) du *Règlement des études de premier cycle*, précise, au chapitre de la progression dans le programme, les attentes relatives aux comportements, attitudes et aptitudes :

«Lorsque le programme le prévoit, avoir répondu aux exigences du programme relatives à ses habiletés et attitudes; lorsque des améliorations sont souhaitées, le doyen ou l'autorité compétente doit, tout en autorisant la progression dans le programme, en aviser l'étudiant par écrit et en tenir compte dans les évaluations subséquentes.»¹¹

Il est bien entendu légitime qu'un étudiant, qui a eu des difficultés quant à certaines habiletés ou compétences ayant mené à l'échec ou à l'interruption du stage, devra, lors de la reprise, démontrer qu'il a surmonté ses difficultés. Il nous apparaît cependant que les responsables universitaires devraient éviter de divulguer les motifs de reprise du stage au nouveau milieu, et ce, afin de favoriser l'évaluation neutre et objective de l'étudiant et d'éviter sa stigmatisation.

La gestion des cas problématiques

L'analyse des résultats de notre consultation démontre sans équivoque que les responsables des stages des différentes unités académiques connaissent les ressources de soutien disponibles pour les étudiants présentant des difficultés de santé ou d'apprentissage, et ont le réflexe de les orienter vers celles-ci. Nous saluons leur ouverture et initiative en regard de ces étudiants.

Des situations diverses peuvent en effet survenir et mettre en péril la poursuite ou la réussite de stages. On pense aux problèmes de santé psychologique ou physique, aux difficultés personnelles, ou aux relations interpersonnelles conflictuelles pouvant se développer avec des superviseurs ou des intervenants du milieu. Il nous apparaît essentiel que des procédures de gestion de ces cas particuliers soient prévues et connues dès le début du stage par les étudiants et les intervenants des milieux, afin que soient mis en place rapidement les mécanismes de soutien appropriés pour y faire face. Parmi les procédures envisageables, citons la formation de comités impliquant les responsables universitaires, les représentants du milieu et les étudiants dès qu'une situation problématique est soulevée. Ces rencontres peuvent mener à la mise en place de plans de remédiation pour les étudiants, à la référence de ceux-ci vers les Services de santé et de consultation psychologique de l'Université ou toute autre ressource appropriée, à une décision de prolongation du stage sous certaines conditions afin de permettre l'atteinte des objectifs du stage, ou encore à l'interruption de celui-ci et le remplacement dans un nouveau milieu.

¹⁰ Site Web des Services de soutien à l'enseignement (SSE) <http://sse.umontreal.ca/apprentissage/index.html>

¹¹ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/enseignement/ens30_1-reglement-etudes-premier-cycle.pdf

Dans les cas où l'interruption du stage est envisagée, il nous apparaît important que cette décision ne soit prise qu'une fois que d'autres moyens de soutien et de remédiation ont été tentés ou envisagés, car une telle mesure est lourde de conséquences pour les étudiants. L'interruption du stage ne devrait donc être imposée que dans les cas où l'étudiant présente un danger pour lui-même ou pour le milieu, lorsqu'il a commis une faute grave, ou encore lorsqu'il est clairement établi qu'il n'est pas en mesure, après lui avoir donné la rétroaction et les moyens nécessaires pour remédier à ses difficultés, de répondre aux objectifs du stage avant la fin de celui-ci et que sa présence cause des inconvénients au milieu d'accueil.

Finalement, nous considérons qu'en conformité avec le règlement des études, les étudiants qui ont des motifs valables pour interrompre leur stage devraient avoir la possibilité de le faire, sans pénalité académique, dans la mesure où ils respectent les règles des calendriers facultaires en ce qui concerne l'abandon des cours.

Les difficultés liées au milieu de stage

Il arrive à l'occasion que des conflits interpersonnels surgissent lorsque, par exemples, des milieux nouvellement agréés accueillent des stagiaires pour la première fois ou que des accompagnateurs moins expérimentés et moins familiers avec les exigences attendues d'un étudiant d'un certain niveau ne fournissent pas l'encadrement adéquat. La diligence est alors de mise de la part des superviseurs et évaluateurs du programme, qui ont la responsabilité d'informer les milieux de stage et les accompagnateurs de leur rôle et de les soutenir dans celui-ci. Lorsqu'il s'avère impossible pour l'étudiant de poursuivre le stage dans des conditions optimales malgré ce soutien apporté, les responsables universitaires ont le devoir de mettre en place des moyens appropriés pour éviter de le pénaliser, comme de le replacer dans un nouveau milieu par exemple.

Nous sommes conscientes que les milieux d'accueil de stage peuvent se faire rares dans certains domaines, et que les responsables universitaires ne souhaitent pas perdre ces précieuses ressources pour le placement de futurs étudiants. Il est cependant essentiel qu'un exercice d'évaluation des milieux de stage se fasse de manière régulière et rigoureuse, pour avoir l'assurance que ceux-ci procurent un environnement adéquat aux stagiaires et qu'ils respectent les valeurs pédagogiques et les exigences des programmes.

L'exercice des recours en vérification et révision de note

Les pratiques semblent varier d'une unité à l'autre quant au moment où les étudiants sont autorisés à exercer leurs recours en révision de note de stage. Certaines s'en tiennent à l'application stricte du règlement des études et ne permettent pas aux étudiants d'exercer leurs recours avant que le relevé de notes ait été émis. Cela peut signifier qu'un étudiant dont le stage se déroule sur deux trimestres, à l'automne et à l'hiver, et qui se fait retirer de son milieu, par exemple, au cours de l'automne, avec un échec annoncé, ne verra sa note d'échec portée officiellement à son relevé qu'à la fin du trimestre d'hiver. Ces unités ne permettent pas à un tel étudiant d'exercer ses recours en révision avant la fin du trimestre d'hiver, ayant pour conséquence de retarder indûment son cheminement. Si l'on ajoute à cela la durée de traitement des demandes de révision/révision exceptionnelle qui est souvent très longue, la situation devient carrément déraisonnable. D'autres unités permettent pour leur part l'exercice

des recours en révision dès que l'échec est confirmé, avant même qu'il apparaisse officiellement au relevé de notes, minimisant les conséquences sur la suite du cheminement. Il va sans dire que c'est cette approche que nous préconisons.

Les règlements des études prévoient le droit à la consultation de tous les documents d'évaluation se trouvant au dossier de l'étudiant dans le cadre du recours en vérification. Il est prévu spécifiquement, au *Règlement des études de premier cycle*, que cette consultation inclut aussi le droit à la consultation des fiches de stages. Bien qu'il appartienne aux responsables ou superviseurs universitaires d'établir la note finale du stage, ce sont les accompagnateurs en milieu de stage qui passent le plus de temps avec les stagiaires. Leur point de vue revêt donc une grande importance dans l'évaluation finale. Nous avons connaissance que des responsables universitaires communiquent avec les accompagnateurs des milieux afin d'obtenir des explications plus détaillées sur l'évaluation écrite qu'ils ont transmise. Ces nouvelles données sont parfois déterminantes quant à l'issue de l'évaluation et, n'étant pas toujours consignées par écrit, échappent à la connaissance des étudiants. Il serait donc essentiel que toute nouvelle information de cette nature soit versée automatiquement à leur dossier afin qu'ils puissent en tenir compte lors de la préparation éventuelle de leurs recours en révision de note.

Finalement, compte tenu de la complexité du processus d'évaluation des stages, du nombre d'évaluateurs impliqués et de la subjectivité qui peut résulter de l'exercice, nous recommandons, en vertu des principes de justice naturelle, que tout étudiant se trouvant dans une situation pouvant entraîner des conséquences sur son cheminement académique, incluant le processus de révision de note, puisse être entendu sur demande par la personne responsable du stage ou par tout comité mis en place pour gérer ces cas particuliers.

EN CONCLUSION

Les unités académiques définissent, généralement sous la forme de plans de cours ou de guides de stages, les objectifs et les modalités d'organisation et d'évaluation des stages contenus dans leurs programmes. Certaines unités qui, depuis longtemps, gèrent un grand volume de stages, ont développé d'excellentes pratiques et de bons outils en la matière. D'autres semblent moins expérimentées et outillées, souvent du fait qu'elles offrent un moins grand nombre de stages ou que le programme de stages y est plus récent. Dans tous les cas, une réflexion critique et une mise à jour des façons de faire devraient régulièrement être menées, tant au sein des unités académiques qu'au niveau des instances universitaires chapeautant celles-ci, pour s'assurer de l'application des meilleures pratiques adaptées aux sphères d'activités des divers programmes d'études.

Un Comité des stages a d'ailleurs été créé en avril 2011 par le vice-rectorat aux études. Ce comité, qui réunit des membres de l'administration universitaire, des gestionnaires académiques, des enseignants et un représentant étudiant, fait rapport au Conseil des études de premier cycle, qui relève de la Commission des études, ou au Conseil des études supérieures de la FESP. Le Comité a pour mandat de faire le point sur la situation des stages à l'Université, en considérant un certain nombre de situations spécifiques, notamment la clarté des objectifs poursuivis par les stages proposés, l'organisation des

activités de supervision, les modalités de supervision et les responsabilités respectives de l'étudiant et de l'institution quant au choix d'un milieu de stage. Dans une première phase, le Comité a élaboré un ensemble de balises de portée générale à l'intention des unités proposant des activités de stage. Au cours des prochains mois, il veillera à s'assurer que les balises qu'il a transmises aux unités ont été bien reçues et que les unités les ont adoptées. Il recevra tout mandat susceptible d'améliorer la situation des stages de formation pratique à l'Université.

Nous saluons vivement cette initiative et souhaitons, par les recommandations qui suivent, contribuer à la réflexion du comité.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques en matière de gestion et d'évaluation des stages de formation, l'ombudsman recommande au Comité des stages de prendre en considération les aspects suivants dans le cadre de ses travaux :

- 1- **Que les rôles et responsabilités des accompagnateurs et évaluateurs de stages, ainsi que ceux des étudiants, soient clairement définis;**

- 2- **Que des évaluations formatives aient lieu de manière régulière tout au long de l'activité, et, de manière obligatoire, à la mi-parcours, permettant à l'étudiant de connaître ses forces et les éléments qu'il doit améliorer avant la fin du stage;**

- 3- **Que les responsables universitaires évitent de discuter avec le nouveau milieu des raisons pour lesquelles un étudiant doit reprendre un stage;**

- 4- **Que les responsables universitaires mettent en place des mécanismes de soutien pour aider les étudiants en difficulté académique ou personnelle à compléter leur stage; ces moyens pouvant prendre par exemple la forme de références vers les services de soutien et de consultation, de rencontres de mise au point avec les intervenants universitaires et du milieu, de plans remédiation, ou de prolongations du stage lorsque les conditions le permettent;**

- 5- **Que l'abandon du stage soit normalement possible, sans pénalité académique, en conformité avec les dispositions des règlements des études et les règles facultaires établies en matière d'abandon de cours;**



- 6- Que la décision des responsables universitaires ou du milieu d'interrompre le stage avant qu'il ne soit complété représente une situation de dernier recours, mise en place dans les seuls cas où l'étudiant présente un danger pour lui-même ou pour le milieu, lorsqu'il a commis une faute grave, ou encore lorsqu'il est clairement établi qu'il n'est pas en mesure, après lui avoir donné la rétroaction et les moyens nécessaires pour remédier à ses difficultés, de répondre aux objectifs du stage avant la fin de celui-ci et que sa présence cause des inconvénients au milieu d'accueil;
- 7- Que tous les moyens raisonnables soient déployés pour éviter qu'un étudiant soit pénalisé dans son cheminement académique lorsqu'il est clairement démontré que les difficultés qu'il rencontre en stage sont attribuables au milieu qui l'accueille;
- 8- Que les responsables universitaires fassent régulièrement l'évaluation des milieux de stage pour s'assurer de leur adéquation avec les exigences des programmes;
- 9- Que les responsables universitaires traitent avec célérité, à la première occasion possible, les recours de révision et de révision exceptionnelle, afin d'éviter de pénaliser les étudiants dont le cheminement est interrompu en raison, par exemple, d'un échec en stage;
- 10- Que les étudiants puissent avoir accès, dans le cadre de leur recours en vérification, à toutes les informations et tous les documents pertinents ayant contribué au résultat final du stage, incluant les ajouts éventuels provenant d'échanges verbaux entre les responsables universitaires et ceux du milieu;
- 11- Que les étudiants se trouvant dans une situation pouvant entraîner des conséquences sur leur cheminement académique, incluant le processus de révision de note, puissent être entendus sur demande par la personne responsable du stage ou par tout comité mis en place pour gérer ces cas particuliers.



ANNEXES

ANNEXE 1 QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES, 2007-2008 À 2011-2012

TABLEAU 7

**PROVENANCE
DES DEMANDES**
DONNÉES COMPARATIVES
2007-2008 À 2011-2012

	2007-2008 N (%)	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)
Étudiants 1 ^{er} cycle	341 (47,9)	298 (46,1)	339 (46,4)	316 (42,5)	282 (40,0)
Étudiants des cycles supérieurs	127 (17,8)	142 (21,9)	150 (20,5)	127 (17,1)	137 (19,4)
Ex-étudiants	43 (6,0)	41 (6,3)	43 (5,9)	48 (6,5)	36 (5,1)
Étudiants de cycle inconnu	6 (0,8)	7 (1,1)	7 (1,0)	—	15 (2,1)
Sous-total étudiants	517 (72,6)	488 (75,4)	539 (73,7)	491 (66,1)	470 (66,7)
Personnels pour autrui	45 (6,3)	32 (4,9)	45 (6,2)	65 (8,7)	53 (7,5)
Personnels pour eux-mêmes	46 (6,5)	54 (8,3)	43 (5,9)	35 (4,7)	48 (6,8)
Sous-total personnels	91 (12,8)	86 (13,3)	88 (12,0)	100 (13,5)	101 (14,3)
Autres (parents, hors juridiction, etc.)	46 (6,5)	36 (5,6)	44 (6,0)	57 (7,7)	60 (8,5)
Candidats à l'admission	32 (4,5)	14 (2,2)	46 (6,3)	62 (8,3)	58 (8,2)
Sujet(s) de recherche	—	—	3 (0,4)	10 (1,3)	6 (0,9)
Usagers de services	18 (2,5)	17 (2,6)	7 (1,0)	10 (1,3)	6 (0,9)
Associations étudiantes	8 (1,1)	6 (0,9)	4 (0,5)	13 (1,7)	4 (0,6)
TOTAL	712 (100)	647 (100)	731 (100)	743 (100)	705 (100)

TABLEAU 8

OBJET DES DEMANDES
DONNÉES COMPARATIVES
2007-2008 À 2011-2012

	2007-2008 N (%)	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)
Questions académiques					
Évaluation	102 (14,3)	95 (14,7)	108 (14,8)	110 (14,8)	116 (16,5)
Admission	69 (9,7)	42 (6,5)	61 (8,3)	64 (8,6)	54 (7,7)
Demande avis/info (académique)	12 (1,7)	19 (2,9)	41 (5,6)	63 (8,5)	49 (7,0)
Encadrement	47 (6,6)	36 (5,6)	44 (6,0)	40 (5,4)	46 (6,6)
Choix de cours et inscription	36 (5,1)	28 (4,3)	43 (5,9)	43 (5,8)	35 (5,0)
Probation, exclusion	34 (4,8)	21 (3,2)	22 (3,0)	27 (3,6)	32 (4,6)
Reconnaissance de crédits	17 (2,4)	16 (2,5)	14 (1,9)	18 (2,4)	15 (2,1)
Stage	14 (2,0)	22 (3,4)	13 (1,8)	18 (2,4)	9 (1,3)
Suspension, durée, diplomation	16 (2,2)	13 (2,0)	13 (1,8)	8 (1,1)	5 (0,7)
Modification de programme	1 (0,1)	4 (0,6)	1 (0,1)	1 (0,1)	2 (0,3)
Sous-total	348 (48,9)	296 (45,7)	360 (49,2)	392 (52,8)	363 (51,8)
Questions financières					
Annulation et abandon	36 (5,1)	24 (3,7)	64 (8,8)	24 (3,2)	40 (5,7)
Autres frais (afférents et CANO)	23 (3,2)	49 (7,6)	42 (5,7)	24 (3,2)	37 (5,3)
Assurance médicale et dentaire étudiante	39 (5,5)	39 (6,0)	13 (1,8)	12 (1,6)	17 (2,4)
Aide financière et bourses	22 (3,1)	14 (2,2)	29 (4,0)	21 (2,8)	13 (1,9)
Droits de scolarité	13 (1,8)	9 (1,4)	12 (1,6)	8 (1,1)	12 (1,7)
Frais antérieurs	7 (1,0)	12 (1,9)	12 (1,6)	17 (2,3)	5 (0,7)
Admission	—	—	4 (0,5)	14 (1,9)	1 (0,1)
Sous-total	140 (19,7)	147 (22,7)	176 (24,1)	120 (16,2)	125 (17,8)
Demande avis/info (non académique)	28 (3,9)	30 (4,6)	51 (7,0)	75 (10,1)	63 (9,0)
Relations avec les services	42 (5,9)	39 (6,0)	36 (4,9)	47 (6,3)	48 (6,8)
Droits et libertés de la personne	63 (8,8)	49 (7,6)	46 (6,3)	38 (5,1)	39 (5,6)
Application des règlements disciplinaires	32 (4,5)	19 (2,9)	11 (1,5)	8 (1,1)	24 (3,4)
Relations de travail	27 (3,8)	23 (3,6)	21 (2,9)	32 (4,3)	18 (2,6)
Relations interpersonnelles	9 (1,3)	20 (3,1)	17 (2,3)	12 (1,6)	12 (1,7)
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	16 (2,2)	14 (2,2)	7 (1,0)	11 (1,5)	8 (1,1)
Accueil	7 (1,0)	10 (1,5)	6 (0,8)	8 (1,1)	1 (0,1)
TOTAL	712 (100)	647 (100)	731 (100)	743 (100)	701 (100)

* 2011-2012: 4 dossiers n'ont aucun thème

TABLEAU 9
 TRAITEMENT DES DEMANDES
 DONNÉES COMPARATIVES
 2007-2008 À 2011-2012

	2007-2008 N (%)	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N(%)
Consultations					
Consultations informations	—	—	—	433	471 (66,8)
Consultations interventions informelles	—	—	—	123	74 (10,5)
Consultations copies conformes	—	—	—	26	17 (2,4)
Sous-total consultations	567 (79,6)	526 (81,3)	505 (69,1)	582 (78,3)	562 (79,7)
Dossiers d'enquêtes					
Demandes fondées	115 (16,2)	110 (17,0)	116 (15,9)	69 (9,3)	50 (7,1)
Demandes partiellement fondées	—	—	15 (2,1)	14 (1,9)	14 (2,0)
Sous-total dossiers d'enquêtes	115 (16,2)	110 (17,0)	131 (17,9)	83 (11,2)	64 (9,1)
Demandes non fondées	28 (3,9)	11 (1,7)	44 (6,0)	27 (3,6)	26 (3,7)
Recommandations non suivies	—	—	2 (0,3)	3 (0,4)	2 (0,3)
Total dossiers d'enquêtes	143 (20,1)	121 (18,7)	177 (24,2)	113 (15,2)	92 (13,0)
Demandes abandonnées	—	—	34 (4,7)	31 (4,2)	38 (5,4)
Demandes hors juridiction	2 (0,3)	—	15 (2,1)	17 (2,3)	13 (1,8)
TOTAL	712 (100)	647 (100)	731 (100)	743 (100)	705 (100)

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'OMBUSMAN À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	<u>Adoption</u>		
	Date : 1999-08-24	Délibération : CU-436-7	
	<u>Modifications</u>		
	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'OMBUSMAN 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'OMBUSMAN 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.

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 4 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'OMBUSMAN 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'OMBUSMAN 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 dérogé 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'OMBUSMAN 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

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL – BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CONFIDENTIEL

Adresse : Pavillon 3744 Jean-Brillant, bureau 430-14
C.P. 6128 – Succursale Centre-Ville
Montréal, Qc H3C 3J7
Téléphone : 514-343-2100
Adresse électronique : ombudsman@umontreal.ca

Date : _____

Mode de communication : En personne Tél. Courrier Courriel

Nom : _____ Code permanent : _____

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 : _____ (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 : _____

Ex-étudiant :

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

Employé

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

Ex-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 dossier?

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. »

SONDAGE RELATIF AUX STAGES, BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 2012

1. Les stages dans votre unité

- a. Le ou les stages sont-ils obligatoires dans vos programmes?
- b. Combien de stages le ou les programmes contiennent-ils? Précisez, le cas échéant, les programmes.
- c. Quelle est la durée du ou des stages?
- d. Combien y a-t-il d'étudiants en stage, en moyenne, par trimestre? par année?

2. Interdiction de faire un stage

- a. Vous arrive-t-il d'interdire à un étudiant de faire un stage prévu au programme?
- b. Dans l'affirmative, quelles en seraient les raisons?

3. Interruption avant la fin du stage

- a. Vous arrive-t-il de devoir interrompre le stage d'un/e étudiant/e avant la fin et, dans l'affirmative, quels motifs peuvent justifier une telle interruption?
- b. Quelle proportion de tous les stages ces stages interrompus représentent-ils dans une cohorte?
- c. Quel genre d'aide apportez-vous à l'étudiant/e, le cas échéant?
- d. Quelle mention mettez-vous au relevé de notes?

4. Annulation/abandon d'un stage

- a. Combien de jours les stages durent-ils dans votre unité?
- b. Jusqu'à combien de jours après le début du stage un étudiant peut-il annuler/abandonner son stage?
- c. Quels sont les motifs pour lesquels un étudiant peut annuler/abandonner un stage?
- d. Quel genre d'aide apportez-vous à l'étudiant/e, le cas échéant?
- e. Quelle mention mettez-vous au relevé de notes?

5. Exigences particulières lors de la reprise du stage

- a. Vous arrive-t-il d'imposer à un étudiant certaines exigences avant de l'autoriser à reprendre un stage?
- b. Est-ce dans la majorité des cas ou de façon exceptionnelle?
- c. Quelles sont alors ces exigences?
- d. La reprise du stage peut-elle avoir lieu au cours du même trimestre?
- e. De quoi dépend la décision de replacer l'étudiant dans un nouveau milieu au cours du même trimestre ou dans un trimestre subséquent?

6. Sanctions pour absence/retard à des activités parallèles

- a. Quelle sanction votre unité applique-t-elle lorsqu'un/e étudiant/e ne se présente pas à une activité obligatoire connexe au stage?
- b. Quelle sanction votre unité applique-t-elle lorsqu'un/e étudiant/e se présente en retard à une activité obligatoire connexe au stage?

7. Moment du prononcé de l'échec

- a. A quel moment l'unité peut-elle prononcer l'échec au stage? En cours de stage ou uniquement à la fin?
- b. Pouvez-vous préciser, le cas échéant, les motifs qui justifient l'échec avant la complétion du stage?

8. Évaluation et mécanismes d'aide

- a. Y a-t-il des évaluations formatives systématiques dans les stages de votre unité?
- b. A quel moment du stage cette (ou ces) évaluations ont-elles lieu? (au tiers, à la mi stage?)
- c. De quels mécanismes votre unité s'est-elle dotée pour aider un/e étudiant/e aux prises avec des difficultés de tous ordres dans son stage? (Par exemple, plan de remédiation, comité interne de personnes ressources, référence aux professionnels du CÉSAR, référence à professionnel externe, prolongation de stage, etc.)

9. Recours en révision / révision exceptionnelle

- a. À quel moment l'étudiant/e peut-il/elle exercer son recours en révision? (immédiatement après le prononcé de l'échec ou uniquement après la remise du relevé de notes?)
- b. L'étudiant/e a-t-il/elle droit à vérification complète (voir toutes les fiches d'évaluation)?
- c. Qui procède à la révision?
- d. Qui procède à la révision exceptionnelle?
- e. L'étudiant/e a-t-il/elle le droit de poursuivre son cheminement académique si, à la suite d'un échec au stage, les recours en révision ne sont pas complétés lors du trimestre suivant ?

ANNEXE 5 SUIVIS DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN 2009-2010, 2010-2011

	Recommandation	Réponse de la direction
1-	<p>Que l'article 9.4 du Règlement des études de premier cycle et l'article 37 du Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et postdoctorales traitant de la vérification des évaluations soient appliqués de manière à permettre aux étudiants de prendre connaissance, dans un délai suffisant, de toute l'information pertinente relative à leurs évaluations, incluant notamment, les questions d'examens, les réponses aux questions, les annotations des enseignants, les corrigés, les barèmes utilisés, l'évaluation par les pairs le cas échéant, etc.</p>	<p>La recommandation concernant l'application de ces articles a été soumise en 2012-2013 à l'attention des vice-doyens aux études de premier cycle et aux vice-doyens aux études supérieures pour avis et pour discussion.</p> <p>La teneur et la portée des articles visés leur seront rappelées au début de l'année académique 2013-2014. Il leur sera demandé d'identifier toutes les procédures qu'il est possible, faisable et utile de mettre en place pour atteindre les objectifs de la vérification de l'évaluation à l'intérieur de leur faculté. Ils seront ensuite incités à faire parvenir l'information aux unités académiques, en particulier aux responsables de programmes.</p> <p>Le vice-rectorat aux études note qu'il existe aussi un article pertinent dans La politique sur les droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal et que les obligations des unités à cet égard sont déjà bien établies :</p> <p>Article 11 L'étudiante ou l'étudiant a le droit de consulter tout examen ou travail corrigé et celui de rencontrer le correcteur ou la correctrice, en vue d'une évaluation commentée, selon les modalités déterminées par les règlements pédagogiques pertinents.</p> <p>Il revient aux autorités facultaires ou départementales de définir plus précisément les procédures à mettre en place, selon les usages et les spécificités propres de l'unité.</p>
2-	<p>Que la demande en révision exceptionnelle soit autorisée, à tous les cycles d'études, dès lors qu'il y a apparence que justice n'a pas été rendue, et ce, indépendamment de la présentation de faits nouveaux par l'étudiant.</p>	<p>La recommandation concernant l'application de ces articles a été soumise en 2012-2013 à l'attention des vice-doyens aux études de premier cycle et aux vice-doyens aux études supérieures pour avis et pour discussion. La référence à la présentation de faits nouveaux sera retirée des règlements des études. Elle sera remplacée par l'exigence de faire état de motifs sérieux à l'appui de la demande.</p>

	Recommandation	Réponse de la direction
3-	<p>Que l'article 9.6 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> soit amendé, de sorte que l'on n'y retrouve plus l'exigence de présenter des faits nouveaux au soutien de la demande de révision exceptionnelle.</p>	<p>La sous-commission du premier cycle sera saisie d'une proposition de modification de l'article 9.6 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> en vue de retirer l'obligation de présenter des faits nouveaux. La proposition sera la suivante :</p> <p><u>9.6 Révision exceptionnelle de l'évaluation</u></p> <p><i>Dans les 10 jours ouvrés suivant la révision de l'évaluation d'un cours, l'étudiant qui s'estime lésé par une décision et est en mesure de faire état de motifs sérieux de nature à modifier cette décision peut soumettre une demande de révision exceptionnelle, écrite et motivée, au doyen de la Faculté responsable de son programme. Si le cours relève d'une autre faculté, celui-ci achemine la demande au doyen de la Faculté responsable du cours. (...)</i></p> <p>Sur recommandation favorable, le projet de modification sera transmis à la Commission des études pour adoption.</p>
4-	<p>Que l'article 9.6 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> soit amendé, de sorte que le mandat du comité de révision exceptionnelle permette à celui-ci de formuler à l'autorité compétente, toute recommandation qu'il juge pertinente.</p>	<p>La sous-commission du premier cycle sera saisie d'une proposition de modification de l'article 9.6 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> en vue de retirer l'obligation de présenter des faits nouveaux. La phrase suivante serait ajoutée:</p> <p><u>9.6 Révision exceptionnelle de l'évaluation</u></p> <p>(...)</p> <p>a) <i>Demande recevable</i></p> <p>(...)</p> <p><i>Le Comité peut maintenir, diminuer ou majorer la note; sa décision est sans appel.</i></p> <p><i>La décision doit être communiquée par écrit à l'étudiant dans les 60 jours ouvrés suivant la date de transmission de l'avis de recevabilité de la demande de révision exceptionnelle.</i></p> <p><i>Le comité de révision exceptionnelle peut formuler au doyen ou à l'autorité compétente toute recommandation qu'il juge pertinente concernant l'évaluation du cours visé par la demande de révision exceptionnelle.</i></p> <p>(...)</p> <p>Sur recommandation favorable, le projet de modification sera transmis à la Commission des études pour adoption.</p>

	Recommandation	Réponse de la direction
5-	<p>Que les délais de réponse du comité de révision exceptionnelle soient revus à la baisse, tant à l'article 9.6 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> qu'à l'article 38 du <i>Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et postdoctorales</i>, afin de minimiser les conséquences sur le cheminement étudiant.</p>	<p>La recommandation concernant l'application de ces articles a été soumise en 2012-2013 à l'attention des vice-doyens aux études de premier cycle et aux vice-doyens aux études supérieures pour avis et pour discussion. La lourdeur et la complexité du processus exigent que les délais demeurent suffisamment longs. Le délai peut être ramené de 60 jours ouvrés à 60 jours; le caractère impératif de l'article est atténué pour les cas exceptionnels où il est vraiment nécessaire de le dépasser.</p> <p><u>9.6 Révision exceptionnelle de l'évaluation</u> (...) a) <i>Demande recevable</i> (...) <i>Le Comité peut maintenir, diminuer ou majorer la note; sa décision est sans appel.</i> <i>La décision est communiquée par écrit à l'étudiant dans les 60 jours suivant la date de transmission de l'avis de recevabilité de la demande de révision exceptionnelle.</i></p> <p>Sur recommandation favorable, le projet de modification sera transmis à la Commission des études pour adoption.</p>
6-	<p>Qu'un guide pratique soit rédigé à l'attention des gestionnaires académiques, définissant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants impliqués en matière de révision et révision exceptionnelle des évaluations et établissant une marche à suivre afin que ces processus soient faits de manière plus harmonisée entre les différentes unités académiques, dans le respect des règlements des études et des règles d'équité procédurale.</p>	<p>Un guide sera préparé par le vice-rectorat aux études et diffusé dans les facultés en tenant compte des modifications éventuelles aux dispositions réglementaires touchant au Règlement des études de premier cycle et au Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et postdoctorales.</p>
7-	<p>Que la notion de plan d'études soit enchâssée à même le <i>Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales</i> en tant qu'étape nécessaire pour tout cheminement d'étudiant de cycle supérieur.</p>	<p>La notion de plan d'études est déjà enchâssée dans le Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et postdoctorales. L'article 14 en définit le caractère obligatoire.</p> <p>La FESP veillera à l'application du plan d'études par des activités de sensibilisation auprès des personnes concernées et à la diffusion d'outils.</p> <p>Diverses mesures seront mises en place d'ici l'automne 2013 afin d'assurer la généralisation de l'utilisation du plan d'études : informations à la communauté, propositions de balises, modalités de suivi des dossiers, etc. Le plan d'étude sera obligatoire à compter du trimestre d'automne 2013 de façon à satisfaire aux exigences du Règlement pédagogique de la FESP.</p>
8-	<p>Que les unités académiques recourent davantage au comité de parrainage, en faisant les adaptations nécessaires, s'il y a lieu, pour tenir compte de leur contexte organisationnel, en particulier lorsque des difficultés sont rencontrées dans la relation entre l'étudiant et son ou ses directeur(s) de recherche.</p>	<p>Des développements sont déjà en cours en ce qui concerne l'encadrement aux cycles supérieurs : formation des nouveaux professeurs, mise en place d'une communauté d'apprentissage virtuelle, etc. Un guide sur le parrainage sera produit en 2013-2014 ainsi que des capsules de formation.</p>

	Recommandation	Réponse de la direction
9-	Que la Faculté des études supérieures et postdoctorales se dote d'un échéancier strict concernant la correction des travaux et mémoires de maîtrise ainsi que des thèses de doctorat, et qu'elle élabore des mesures aptes à le faire respecter.	Des indications précises accompagnent déjà les différents formulaires utilisés par les jurys chargés d'évaluer les mémoires et les thèses. Ces directives seront intégrées aux Règlement pédagogiques lors de la prochaine modification.
10-	Que des améliorations soient apportées au niveau des délais de traitement des plaintes formelles en matière disciplinaire et des procédures d'audition des différends prévues aux Statuts de l'Université.	Un plan d'action pour répondre à cette problématique a déjà été proposé au Conseil par le Comité exécutif, il prévoit à court terme une modification des principes du comité de discipline. Ceci pourra être fait par le Conseil dès le début de l'automne, après la réponse de l'Assemblée universitaire.
11-	Que les règles relatives au traitement des plaintes formelles en matière disciplinaire et aux procédures d'audition des différends prévues aux <i>Statuts de l'Université</i> soient davantage accessibles aux membres de la communauté universitaire et, en particulier, aux personnes impliquées dans de tels processus;	L'implantation du nouveau site web pour la diffusion de nos règlements et procédures contribue à solutionner une partie du problème. Un effort de sensibilisation et d'information a été fait en concertation avec les secrétaires de faculté.
12-	Que les instances responsables de la gestion, de la communication et de la coordination des processus disciplinaires fassent preuve de plus de transparence et de célérité dans leur rôle d'informer les parties impliquées des procédures à venir et des délais afférents;	Le Conseil a procédé, en février 2013, à la modification des principes de composition du Comité de discipline. Cette nouvelle composition prévoit une présidence différente pour les dossiers concernant des membres du corps professoral et des étudiants. Elle est accompagnée d'une procédure simplifiée de la gestion des travaux du comité.
13-	Que la <i>Politique contre le harcèlement</i> soit actualisée en accord avec les recommandations émises par le Comité de prévention du harcèlement en 2008-2009 et 2009-2010, et en particulier, que le processus de traitement des plaintes formelles soit le même pour toutes les catégories de personnels;	Pour être appliquée intégralement cette recommandation demande une modification de la charte afin d'éliminer l'existence du comité de discipline. À défaut, il faut revoir sa composition et le mode de nomination de ses membres afin de s'assurer, comme l'a suggéré le comité exécutif dans sa recommandation au Conseil, que les gens qui y siègent soient de véritable représentant de l'employeur et appliquent les mêmes règles et les mêmes sanctions à tous les employés. Cette modification a été adoptée par le Conseil en février 2013.
14-	Que l'article 10 du <i>Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants</i> soit amendé, afin qu'il y soit expressément prévu que la personne visée par une interdiction du doyen ou du directeur d'un département d'accéder à des lieux ou de participer à des activités sur le campus, puisse saisir elle-même le Comité de discipline pour qu'il décide du maintien ou de la levée de l'interdiction;	Il n'est pas possible de modifier le règlement sans l'accord du syndicat. Par contre, même si le texte n'a pas été modifié, la pratique est déjà appliquée depuis quelques années et les personnes visées par l'article 10, peuvent en saisir le comité de discipline pour qu'il décide de lever ou maintenir l'interdiction pendant la poursuite de ses travaux.
15-	Que le Règlement disciplinaire concernant les membres du personnel enseignant et les étudiants soit amendé, par l'ajout des recours prévus aux articles 27.09 et 27.13 des Statuts de l'Université pour les personnes visées par une interdiction d'accès ayant fait l'objet d'une décision du Comité de discipline.	Tel qu'indiqué précédemment, il n'est pas possible d'envisager à court terme une modification du règlement de discipline, par contre les recours prévus aux articles 27.09 et 27.13 s'appliquent et les membres en seront mieux informés avec les nouveaux outils web. Cela dit, ces recours remontent à 1967, époque où les syndicats n'existaient pas. Aujourd'hui, plusieurs préfèrent utiliser la voie de l'arbitrage de grief plutôt que cette procédure interne. La mesure demeure néanmoins une option d'appel pour les étudiants.

ANNEXE 6 CARTOGRAPHIE DES RISQUES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 2011-2012

Évaluation des risques inhérents									
No	Risque générique	S	F	M	No	Risque générique	S	F	M
RISQUES OPÉRATIONNELS					RISQUES FINANCIERS				
<i>Risques liés aux activités</i>									
A2	Risque des programmes académiques et de formation				F1	Risque lié aux revenus A2			
A3	Risque de sélection des étudiants de 1 ^{er} cycle				F3	Risque d'investissements			
A4	Risque de sélection des étudiants des cycles supérieurs				F4	Risque lié à l'économie			
A5	Risque d'évaluation (étudiants & programmes)				F5	Risque de crédit			
A7	Risque de programme de recherche				F6	Risque lié aux dépenses et obligations financières			
A8	Risque d'atteinte à la santé des personnes	5	2	3	F8	Risque d'erreur comptable			
A9	Risque lié à la protection des animaux				RISQUES STRATÉGIQUES				
A12	Risque de sinistres	3	1	1	S1	Risque de crise	3	1	1
A14	Risque d'interruption de services	3	2	2	S4	Risque d'atteinte à l'image et à la réputation	4	2	3
A15	Risque écotoxicologique	4	2	3	S6	Risque de stratégie			
A16	Risque de gestion de projets				S7	Risque de communication	3	2	2
A17	Risque de construction				S9	Risque stratégique du rayonnement international			
A18	Risque aux transports				S10	Risque lié à la population étudiante			
A19	Risque lié aux fournisseurs				S11	Risque lié à la population des étudiants diplômés			
<i>Risques liés aux aspects légaux et à l'intégrité</i>					S12 Risque de concurrence				
L1	Risque éthique et de déontologie	4	2	3	Légendes				
L2	Risque de fraude	1	1	1	S – Sévérité : 1=Très faible 2=Faible 3=Modérée 4=Grave 5=Très grave				
L4	Risque de préjudices personnels				F – Fréquence : 1=Très faible 2=Faible 3=Modérée 4=Grave 5=Très grave				
L5	Risque de nature légale	4	3	4	M – Mesure du risque (Sévérité * Fréquence) :				
L6	Risque contractuel et de conformité				De 1,0 à 4,0 = Faible				
L9	Risque de propriété intellectuelle				De 4,1 à 7,0 = Modéré				
<i>Risques liés aux ressources humaines (RH)</i>					De 7,1 à 12,0 = Sérieux				
R1	Risque lié aux RH – personnel enseignant				De 12,1 à 15,5 = Élevé				
R2	Risque lié aux RH – autres catégories de personnel	3	2	2	De 15,6 à 25 = Critique				
R3	Risque de sélection du personnel enseignant								
R4	Risque de sélection des autres catégories de personnel								
R5	Risque d'évaluation (RH)								
<i>Risques liés à l'information et à la technologie</i>									
I1	Risque de sécurité des systèmes et de l'information	4	3	3					
I2	Risque lié à la fiabilité des systèmes	3	2	2					
I3	Risque d'intégrité de l'information	4	3	3					

Évaluation des risques résiduels									
No	Risque générique	S	F	M	No	Risque générique	S	F	M
RISQUES OPÉRATIONNELS					RISQUES FINANCIERS				
<i>Risques liés aux activités</i>									
A2	Risque des programmes académiques et de formation				F1	Risque lié aux revenus A2			
A3	Risque de sélection des étudiants de 1 ^{er} cycle				F3	Risque d'investissements			
A4	Risque de sélection des étudiants des cycles supérieurs				F4	Risque lié à l'économie			
A5	Risque d'évaluation (étudiants & programmes)				F5	Risque de crédit			
A7	Risque de programme de recherche				F6	Risque lié aux dépenses et obligations financières			
A8	Risque d'atteinte à la santé des personnes	3	2	2	F8	Risque d'erreur comptable			
A9	Risque lié à la protection des animaux				RISQUES STRATÉGIQUES				
A12	Risque de sinistres	2	1	1	S1	Risque de crise	3	1	1
A14	Risque d'interruption de services	2	1	1	S4	Risque d'atteinte à l'image et à la réputation	3	2	2
A15	Risque écotoxicologique	4	2	3	S6	Risque de stratégie			
A16	Risque de gestion de projets				S7	Risque de communication	2	2	1
A17	Risque de construction				S9	Risque stratégique du rayonnement international			
A18	Risque aux transports				S10	Risque lié à la population étudiante			
A19	Risque lié aux fournisseurs				S11	Risque lié à la population des étudiants diplômés			
<i>Risques liés aux aspects légaux et à l'intégrité</i>					S12 Risque de concurrence				
L1	Risque éthique et de déontologie	1	1	1	Légendes				
L2	Risque de fraude	1	1	1	S – Sévérité : 1=Très faible 2=Faible 3=Modérée 4=Grave 5=Très grave				
L4	Risque de préjudices personnels				F – Fréquence : 1=Très faible 2=Faible 3=Modérée 4=Grave 5=Très grave				
L5	Risque de nature légale	3	3	3	M – Mesure du risque (Sévérité * Fréquence) :				
L6	Risque contractuel et de conformité				De 1,0 à 4,0 = Faible				
L9	Risque de propriété intellectuelle				De 4,1 à 7,0 = Modéré				
<i>Risques liés aux ressources humaines (RH)</i>					De 7,1 à 12,0 = Sérieux				
R1	Risque lié aux RH – personnel enseignant				De 12,1 à 15,5 = Élevé				
R2	Risque lié aux RH – autres catégories de personnel	2	2	2	De 15,6 à 25 = Critique				
R3	Risque de sélection du personnel enseignant								
R4	Risque de sélection des autres catégories de personnel								
R5	Risque d'évaluation (RH)								
<i>Risques liés à l'information et à la technologie</i>									
I1	Risque de sécurité des systèmes et de l'information	2	2	1					
I2	Risque lié à la fiabilité des systèmes	2	2	1					
I3	Risque d'intégrité de l'information	3	2	2					

Adresse postale

C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3J7

www.ombuds.umontreal.ca