

*l'ombudsman*\_UdeM

**RAPPORT ANNUEL**  
2012 - 2013



Montréal, le 20 mai 2014

**Madame Louise Roy**  
Chancelière  
Université de Montréal

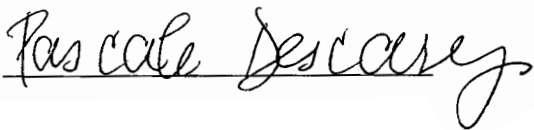
Objet : *Rapport annuel de l'ombudsman 2012-2013*

---

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de l'ombudsman couvrant la période du 1<sup>er</sup> juin 2012 au 31 mai 2013.

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](mailto:ombudsman@umontreal.ca)**

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



# L'ANNÉE 2012 - 2013 EN BREF

**899**  
**DEMANDES  
D'ASSISTANCE**

## **69%** **CLIENTÈLE ÉTUDIANTE**

Un peu plus de 69% de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, ex-étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), en baisse de 6% par rapport à l'an dernier, et 17,8% de la clientèle provient des membres des personnels, représentant une hausse de 3,5%.

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

Un peu plus de 1% des étudiants inscrits de l'Université font appel aux services de l'ombudsman, pourcentage un peu plus élevé pour les résidents permanents (1,2%), les étudiants ayant un permis de séjour études (1,4%), et les étudiants des cycles supérieurs (1,4%)

## **52%** **QUESTIONS ACADÉMIQUES**

Plus de 52% des demandes touchent des questions académiques et 16% concernent des aspects financiers. Les dossiers de relations de travail représentent 8% des demandes, augmentation en grande partie due à la modification des systèmes informatiques de gestion financière, notamment la paie, et des ressources humaines.

## **79 %** **CONSULTATIONS**

79% 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, 79% sont fondées ou partiellement fondées. Dans plus de 97% des cas, l'administration a donné suite aux recommandations formulées par l'ombudsman. Un peu plus de 18% des demandes sont non fondées.

## **DURÉE** **DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

29% des demandes ont été traitées la journée même de leur réception, alors que 45% ont été traitées à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 11% ont été traitées dans un délai de deux semaines, un peu plus de 7% ont nécessité un traitement entre 15 et 30 jours et un autre 8% 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. 19% n'a formulé aucun commentaire alors que moins de 1% a exprimé des commentaires négatifs.

## **RECOMMANDATIONS**

Les recommandations d'ordre systémique de ce rapport traitent de l'implantation du progiciel de gestion intégré Synchro dans ses différents volets. Près de 9% des demandes sont liées à l'implantation du système, comparativement à moins de 1% pour l'année 2011-2012 et 6% pour l'année en cours, soit du 1<sup>er</sup> juin 2013 au 3 mars 2014.

# TABLE DES MATIÈRES

4	<b>L'année 2012 - 2013 en bref</b>
7	<b>Liste des graphiques et des tableaux</b>
7	<b>Liste des annexes</b>
9	<b>Message de l'ombudsman</b>
10	<b>PARTIE I : LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN ET SON FONCTIONNEMENT</b>
11	<b>L'ombudsman au quotidien</b>
11	Le rôle et le mandat de l'ombudsman
11	L'ombudsman et son équipe
12	Activités internes et externes, et développement professionnel
12	Stratégie publicitaire
14	<b>Durée de traitement des demandes</b>
14	<b>Expression de la satisfaction de la clientèle</b>
16	<b>PARTIE II : STATISTIQUES ET ANALYSE</b>
17	<b>Cueillette des données</b>
17	<b>Nombre de demandes</b>
18	<b>Provenance des demandes</b>
18	Étudiants
18	Demandes selon le cycle d'études
19	Demandes selon la citoyenneté des étudiants
19	Membres des personnels
20	<b>Processus de traitement des demandes d'assistance au bureau de l'ombudsman</b>
22	<b>Traitement des demandes</b>
22	Consultations
23	Demandes ayant donné lieu à une enquête
24	<b>Objet des demandes</b>
24	Objet des demandes, selon la clientèle
25	Objet des consultations
25	Cas spécifiques et plus généraux
27	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête
27	Cas spécifiques et plus généraux
29	Le harcèlement
29	Cas spécifiques
30	Les stages
31	Dossier Synchro
32	<b>PARTIE III : RECOMMANDATIONS</b>
33	<b>Le progiciel de gestion intégré Synchro</b>
33	En matière de Finances et RH/Paie
34	En matière académique
35	Les constats positifs
37	<b>ANNEXES</b>



# LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

14	<b>Graphique 1</b>	Durée de traitement des demandes 2012 - 2013
17	<b>Graphique 2</b>	Achalandage au Bureau de l'ombudsman au fil des mois 2012 - 2013
17	<b>Graphique 3</b>	Achalandage au Bureau de l'ombudsman au fil des ans 2003-2004 à 2012-2013
18	<b>Graphique 4</b>	Provenance des demandes 2012 - 2013
18	<b>Graphique 5</b>	Demandes selon le cycle d'études 2012 - 2013
19	<b>Graphique 6</b>	Demandes selon la citoyenneté des étudiants 2012 - 2013
19	<b>Graphique 7</b>	Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui 2012 - 2013
22	<b>Tableau 1</b>	Traitement des demandes 2012-2013
22	<b>Tableau 2</b>	Consultations selon la clientèle 2012 - 2013
23	<b>Tableau 3</b>	Demandes ayant donné lieu à une enquête, selon la clientèle 2012 - 2013
24	<b>Tableau 4</b>	Objet des demandes selon la clientèle 2012 - 2013
27	<b>Tableau 5</b>	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête 2012-2013
30	<b>Tableau 6</b>	Objet des demandes reliées aux stages 2012-2013
31	<b>Tableau 7</b>	Synchro - Demandes d'assistance selon la clientèle Données comparatives 2011-2012 à 2013-2014 - jusqu'au 03-03-2014
31	<b>Tableau 8</b>	Synchro - Objet des consultations et des demandes ayant donné lieu à une enquête Données comparatives 2011-2012 à 2013-2014 - jusqu'au 03-03-2014
38	<b>Tableau 9</b>	Provenance des demandes Données comparatives 2008-2009 à 2012-2013
38	<b>Tableau 10</b>	Objet des demandes Données comparatives 2008-2009 à 2012-2013
39	<b>Tableau 11</b>	Traitement des demandes Données comparatives 2008-2009 à 2012-2013

# LISTE DES ANNEXES

38	<b>Annexe 1</b>	Quelques données comparatives, 2008-2009 À 2012-2013
40	<b>Annexe 2</b>	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal
46	<b>Annexe 3</b>	Normes d'exercice de la fonction d'ombudsman de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
50	<b>Annexe 4</b>	Formulaire de demande d'assistance
52	<b>Annexe 5</b>	Suivis donnés aux recommandations du Rapport de l'ombudsman 2011-2012

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN





PASCALE DESCARY

## MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

En mon nom et au nom des membres de mon équipe, il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2012-2013 du Bureau de l'ombudsman.

899 demandes d'assistance nous ont été adressées pendant cet exercice, un sommet jamais atteint auparavant. Cette hausse par rapport aux 705 demandes de l'année précédente serait attribuable, dans une proportion de 40%, à des difficultés reliées à l'implantation du progiciel Synchro. Le rapport recense des données sur la période de trois années qu'a duré le déploiement du nouveau système, dans ses différents volets: RH/Paie, Finances/Recherche, Académique (saisie du calendrier des cours, inscription et gestion du dossier étudiant et admission), soit les années 2011 à 2014. Nous ferons part de nos observations et recommandations à ce sujet dans la partie 3, prenant bien

sûr en considération le fait que le déploiement d'un projet d'une telle envergure emporte nécessairement son lot de défis et de difficultés, et que de nombreux intervenants travaillent d'arrache-pied pour améliorer les processus, corriger les erreurs, et faciliter l'utilisation du système.

2012-2013 est également l'année de l'installation du Bureau dans ses locaux définitifs au Pavillon 3744 Jean-Brillant. Nous tenons à saluer l'excellent travail de l'équipe de gestion de projets de la direction des immeubles et de leurs collaborateurs, qui ont su être à l'écoute de nos besoins particuliers liés notamment à notre stricte obligation de confidentialité. Nos bureaux sont facilement accessibles pour notre clientèle, répondent aux normes de sécurité, et nous procurent, de manière non négligeable, un sentiment de bien-être au travail, en étant agréablement aménagés. Par ailleurs, l'achalandage en hausse au Campus Laval nous a amenées à y offrir des services à raison d'une journée par semaine, le vendredi. C'est notre conseillère, Madame Monique Laforest, qui y accueille notre clientèle.

Je suis heureuse de mentionner que l'administration universitaire a, au cours de la dernière année, prêté une oreille attentive à nos recommandations des deux derniers rapports annuels quant aux processus de révision de notes, de même que sur la question des stages de formation pratique. Dans la foulée de ces recommandations, j'ai été invitée, par le Comité des stages et le Sous-comité de révision du *Règlement des études de premier cycle*<sup>1</sup>, présidés par le vice-recteur adjoint aux études de premier cycle, ainsi que par le Conseil de la Faculté des études supérieures et postdoctorales, à discuter de celles-ci et à transmettre notre avis dans les dossiers de refonte du *Règlement des études de premier cycle* et du *Règlement pédagogique de la Faculté des études supérieures et postdoctorales*<sup>2</sup>. Nos pistes de réflexion et d'améliorations ont été accueillies favorablement par les acteurs et instances concernés et je les en remercie.

2012, c'est aussi l'année où l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, dont le Bureau est membre, a adopté des *Normes d'exercice de la fonction d'ombudsman*<sup>3</sup>, lesquelles visent à promouvoir la compréhension du rôle et de la fonction d'ombudsman au sein des établissements d'enseignement postsecondaires au Canada et à établir des balises de fonctionnement pour les membres. Le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal adhère pleinement aux grands principes énoncés dans ce document, à savoir, l'indépendance, l'impartialité, la confidentialité et l'accessibilité, tel qu'en fait foi le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*<sup>4</sup> qui les reprend dans leur essence.

Grâce à la collaboration des membres de mon équipe - et j'adresse mes remerciements particuliers à Monique Laforest, conseillère, et Hélène Orphanos, technicienne, pour la qualité de leur travail et leur appui - ainsi que de celle de nos collaborateurs, membres de la communauté universitaire, nous aspirons à poursuivre notre offre de services de qualité, dans le respect de ces hauts standards de la profession, dans une optique d'amélioration des pratiques en matière de justice et d'équité, et avec pour objectif ultime d'apporter notre contribution à la réalisation de la mission de l'Université.

Je vous souhaite une bonne lecture!

1 [http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/secretariat/Documents/Reglements/ens30\\_1-reglement-etudes-premier-cycle.pdf](http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/secretariat/Documents/Reglements/ens30_1-reglement-etudes-premier-cycle.pdf)

2 [http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user\\_upload/secretariat/doc\\_officiels/reglements/enseignement/ens30\\_2-reglement-pedagogique-faculte-etudes-superieures-postdoctorales.pdf](http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/enseignement/ens30_2-reglement-pedagogique-faculte-etudes-superieures-postdoctorales.pdf)

3 *Normes de pratique de la fonction d'ombudsman, ACCUO, 2012, Annexe 3*

4 [http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user\\_upload/secretariat/doc\\_officiels/reglements/administration/adm10\\_31-reglement-relatif-fonction-statut-ombudsman-universite-de-montreal.pdf](http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_31-reglement-relatif-fonction-statut-ombudsman-universite-de-montreal.pdf)

Annexe 2



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

# 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*, 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 de ses activités au Conseil de l'Université via ses rapports annuels ou des rapports spéciaux.

## L'ombudsman et son équipe



**Pascale Descary** a été nommée ombudsman par le Conseil de l'Université le 1<sup>er</sup> juin 2009 pour un mandat de cinq ans.

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

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 professionnelle 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. Elle seconde l'ombudsman dans la réalisation de son mandat.

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.

## 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), et participent régulièrement aux activités organisées par ceux-ci.

Pour rester bien au fait des développements liés à la profession, 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 des ateliers de formation, webinaires, activités de ressourcement et conférences au Québec, dans d'autres provinces canadiennes ainsi qu'aux États-Unis. Ces activités professionnelles avaient notamment pour thèmes, les défis et succès des ombudsmans sur les campus, l'influence du facteur générationnel dans les relations avec la clientèle, le leadership d'influence, la protection des renseignements personnels, l'approche canadienne chez les ombudsmans œuvrant dans le secteur des études post-secondaires, la gestion des comportements déraisonnables chez les plaignants, la revue de la jurisprudence en matière de médias sociaux, l'éthique à l'heure des médias, comment désamorcer les conflits de groupe, l'accommodement des étudiants en situation de handicap et l'intervention auprès des personnes présentant des problèmes de santé mentale. Nous sommes de plus abonnées à la revue *Affaires Universitaires* et suivons de près l'évolution de la jurisprudence pertinente à notre domaine de pratique.

À l'interne, l'ombudsman a présenté son rapport annuel 2011-2012 au Comité de direction de l'Université, au Comité de gouvernance et au Conseil de l'Université au printemps 2013. Elle a également rencontré les représentants des deux associations étudiantes, la FAECUM et l'AGEEFEP, et a accepté de jouer le rôle d'observatrice externe lors du référendum tenu par la FAECUM à cette même période à la demande de son comité exécutif.

## Stratégie publicitaire

---

De concert avec la Direction des communications et des relations publiques et le Service d'impression de l'Université, nous avons complété la mise à jour de notre matériel promotionnel et de notre site Web, lequel peut être consulté à l'adresse suivante : <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, et nous avons distribué nos nouvelles affiches sur les différents babillards du campus.

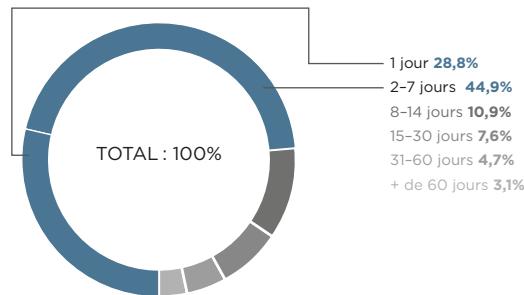




# DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les dossiers de consultations sont ceux qui, d'année en année, ont les durées de traitement les plus courtes. 74 % d'entre eux sont traités à l'intérieur d'une semaine, 16 % dans un délai de une à quatre semaines, alors qu'un peu moins de 8 % 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. Un peu plus de 30 % de ces dossiers sont traités dans un délai d'une semaine, 41%, dans un délai de deux à quatre semaines, alors qu'un peu plus de 28 % le sont dans un délai de plus d'un mois..

GRAPHIQUE 1  
DURÉE DE TRAITEMENT  
DES DEMANDES  
2012 - 2013



## EXPRESSION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

De façon bien informelle, nous colligeons les commentaires de fin d'interventions, s'il en est. Ainsi, en 2012-2013, 80 % de la clientèle a librement exprimé des commentaires de satisfaction quant aux services reçus, alors que moins de 1% des clients nous ont fait part de leur insatisfaction. Quelque 18 % n'ont exprimé aucun commentaire; nous estimons qu'il s'agit la plupart du temps de demandeurs insatisfaits du résultat de nos interventions lorsque leur demande s'avère non fondée.

Dans un souci d'optimisation de ses services, le Bureau a développé et testé un nouvel outil pour connaître le niveau de satisfaction de sa clientèle, sous la forme de sondages «SurveyMonkey». Cet outil permet de recueillir de manière anonyme la rétroaction des personnes ayant eu recours à nos services, ainsi que celle des gestionnaires académiques ou administratifs auprès desquels nous sommes intervenus dans le cadre de nos démarches. Nous avons été ravis du taux de participation de nos répondants. Les sondages peuvent dorénavant être remplis en ligne, en toute confidentialité, sur notre site Web, à l'adresse suivante : [www.ombudsman.umontreal.ca](http://www.ombudsman.umontreal.ca). Les résultats préliminaires tendent globalement à démontrer que nous offrons un service rapide, courtois, confidentiel, impartial, juste et équitable à notre clientèle. Bien que certains expriment ne pas être parfaitement satisfaits de l'issue de nos interventions, la majorité exprime par ailleurs qu'elle nous adresserait de nouveau une demande d'assistance, si nécessaire.

Nous illustrons ici, de manière non nominative, certains témoignages recueillis. 



Un petit mot pour vous remercier de l'aide que vous m'avez apportée afin que j'obtienne réponse aux questions que je me posais depuis longtemps. Encore une fois, un gros merci pour tout, votre soutien fut très, très apprécié.

Demande fondée d'un employé qui consultait pour lui-même suite à des difficultés rencontrées avec un service de l'Université.

Votre œil aguerri est toujours très apprécié.

Dossier de consultation d'un gestionnaire académique concernant un étudiant.

Je vous remercie sincèrement pour votre soutien. C'est très rassurant qu'un service comme le vôtre existe sur le campus. Vous gagneriez à être davantage connus.

Dossier de consultation d'un étudiant en matière d'application de règlement disciplinaire.

Vous avez été une personne clé dans toute cette démarche et sans votre aide, je n'y serais jamais arrivée. Vous avez été de précieux conseils, une bonne écoute. Je me suis toujours sentie accueillie et j'ai toujours eu le sentiment que vous vouliez vraiment m'aider. Vous m'avez redonné foi dans le « système » de l'UdeM. Vous êtes très compétente et professionnelle. Je ne pourrais pas assez vous remercier. Merci encore infiniment et continuez votre bon travail.

Dossier de consultation d'une étudiante de premier cycle en matière d'encadrement.

En tout cas, je vous remercie quand même pour vos efforts.

Demande non fondée d'un candidat à l'admission.

Permettez-moi de vous remercier chaleureusement pour vos commentaires à l'égard de notre projet de politique de même que pour votre soutien important.

Dossier de consultation d'une gestionnaire académique.

Je considère que vous ne m'avez pas aidé.

Dossier de consultation intervention informelle d'un candidat à l'admission.

C'est justement le genre de réponse que je ne veux pas avoir. C'est pour ça que je vais changer d'école. Merci. Bonjour. (Et il raccroche au nez)

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

Je vous remercie pour votre écoute, votre respect ainsi que pour la rigueur de votre intervention.

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

Je vous remercie. Sans vous, il est certain que j'aurais été dans l'obligation d'abandonner mes études. Je vous suis très reconnaissant.

Demande fondée d'un étudiant de premier cycle en matière de droits de scolarité.

Je vous remercie de votre écoute attentive, c'est très apaisant.

Dossier de consultation d'un ex-étudiant en matière de droits et libertés de la personne.

Je voulais vous remercier de m'avoir suivie et aidée tout au long de ma longue démarche, sans quoi j'aurais possiblement perdu espoir et peut être lâché prise en pensant que personne ne me prenait au sérieux. Merci encore.

Demande fondée d'une étudiante de premier cycle en matière d'évaluation.



# 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, la formulation de recommandations, une collaboration accrue avec certaines unités académiques ou administratives, le choix de nos activités de formation continue, etc.

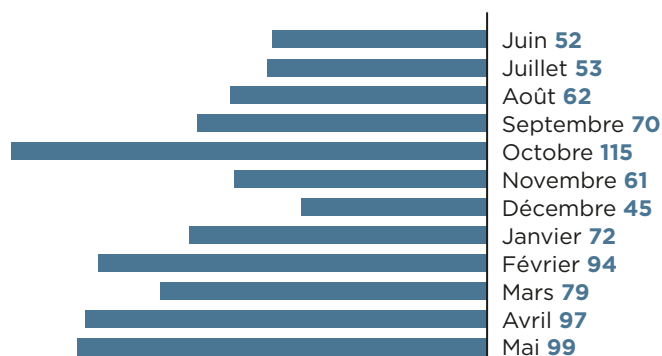
## CUEILLETTE DES DONNÉES

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'assistance 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.

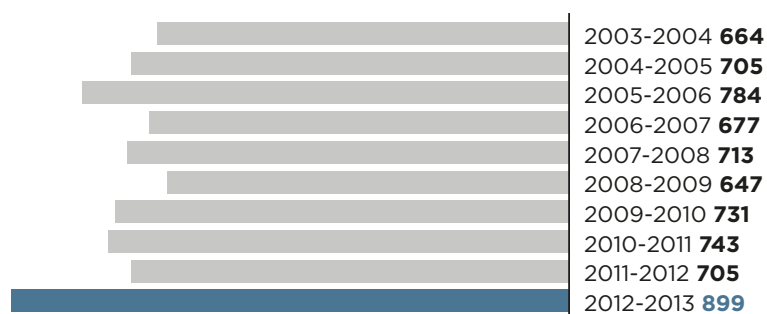
## NOMBRE DE DEMANDES

GRAPHIQUE 2  
ACHALANDAGE AU  
BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
AU FIL DES MOIS  
2012 - 2013



Le Bureau a reçu en moyenne 75 demandes par mois au cours de la dernière année. Le nombre exceptionnellement élevé du mois d'octobre 2012, est attribuable en grande partie à l'implantation des volets RH/Paie et Finances du progiciel Synchro, alors que l'implantation du volet académique est responsable des hausses du printemps 2013.

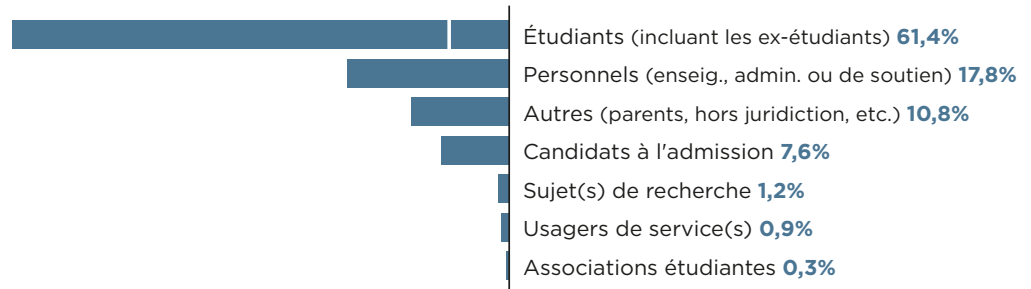
GRAPHIQUE 3  
ACHALANDAGE AU  
BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
AU FIL DES ANS  
2003-2004 À 2012-2013



Au cours de l'exercice 2012-2013, 899 demandes ont été adressées à l'ombudsman, un sommet, représentant une augmentation de plus de 27% par rapport à l'année dernière. 40% de cette augmentation est attribuable à l'implantation du progiciel Synchro pour ses volets RH/Paie, Finances et Académique.

## Provenance des demandes

GRAPHIQUE 4  
PROVENANCE  
DES DEMANDES  
2012 - 2013



Le nombre de demandes des étudiants a augmenté, mais a diminué en proportion du nombre total de demandes reçues des différentes clientèles.

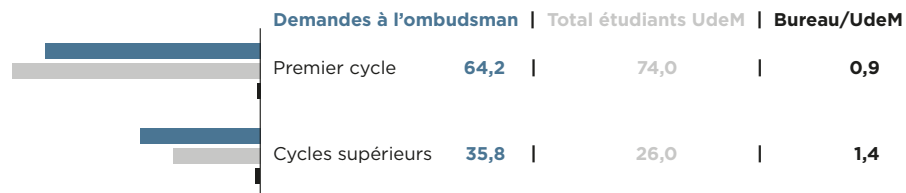
Le Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal identifie les personnes qui peuvent s'adresser à l'ombudsman.

### ÉTUDIANTS

#### Demandes selon le cycle d'études

À l'automne 2012, l'Université de Montréal comptait 47 300 étudiants inscrits (étudiants réguliers, libres ou en vertu d'ententes interuniversitaires). Le nombre de demandes provenant d'étudiants inscrits (497) représente un peu plus de 1% de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 64% concernent des étudiants de premier cycle alors que 36% proviennent d'étudiants aux cycles supérieurs, un pourcentage en hausse par rapport aux dernières années, alors que la moyenne se situait autour de 30%.

GRAPHIQUE 5  
DEMANDES SELON  
LE CYCLE D'ÉTUDES  
2012 - 2013



Sources: Données du Bureau de l'ombudsman et statistiques du Registrariat de l'Université de Montréal, automne 2012

Proportionnellement à leur population, les étudiants des cycles supérieurs consultent davantage l'ombudsman que ceux du premier cycle, une tendance que l'on observe année après année.

GRAPHIQUE 6  
DEMANDES SELON LA  
CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS  
2012 - 2013

### Demands 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 d'études (incluant les réfugiés), que l'on nomme aussi étudiants internationaux.

	Demands à l'ombudsman	UdeM	Bureau/UdeM
Étudiants canadiens	72,4%	77,6%	1,0
Résidents permanents	14,9%	12,8%	1,2
Permis de séjour	12,7%	9,6%	1,4

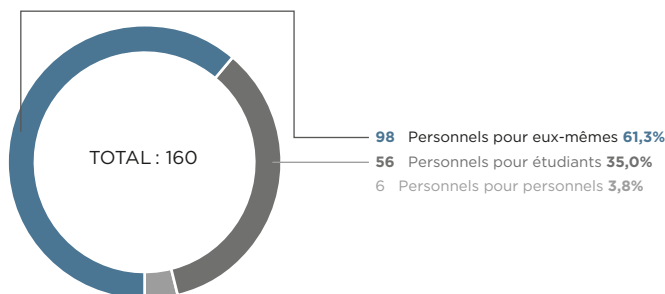
D'année en année, les étudiants internationaux et les résidents permanents s'adressent au Bureau de l'ombudsman dans une proportion plus importante, par rapport à leur population, que les étudiants canadiens.

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

### MEMBRES DES PERSONNELS

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 18 % de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013. Ces clients 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. Bien que le mandat de l'ombudsman ne permette pas d'intervenir formellement lorsqu'il est question d'interprétation ou d'application de conventions collectives ou protocole de travail, plusieurs demandes reçues de la part des personnels qui ont consulté pour eux-mêmes au cours de la dernière année, nous ont été adressées par l'entremise de représentants syndicaux qui ont demandé notre appui informel afin de faire avancer des dossiers problématiques auprès de l'administration universitaire.

GRAPHIQUE 7  
DEMANDES DES MEMBRES  
DES PERSONNELS SELON  
QU'ILS CONSULTENT POUR  
EUX-MÊMES OU POUR AUTRUI  
2012 - 2013



En hausse par rapport à l'année dernière, plusieurs demandes d'appui informelles nous ont été adressées par des employés ou par leurs représentants syndicaux dans des dossiers liés à l'implantation du logiciel Synchro au cours de l'année 2012-2013. Les demandes de gestionnaires au nom d'étudiants ont chuté dans une proportion similaire par rapport au précédent exercice.

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

## DEMANDE D'ASSISTANCE

LA DEMANDE RELÈVE DE LA JURIDICTION DE L'OMBUDSMAN<sup>1</sup>

## 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'OMBUDSMAN<sup>2</sup>

### 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  
2012-2013

	N (%)
<b>Consultations</b>	
Consultations informations	528 (58,7)
Consultations interventions informelles	126 (14,0)
Consultation médiation	1 (0,1)
Consultations copies conformes	55 (6,1)
<b>Sous-total consultations</b>	<b>710 (79,0)</b>
<b>Dossiers d'enquêtes</b>	
Demandes fondées	82 (9,1)
Demandes partiellement fondées	12 (1,3)
<b>Sous-total</b>	<b>94 (10,5)</b>
Demandes non fondées	22 (2,4)
Recommandations non suivies	2 (0,2)
<b>Sous-total dossiers d'enquêtes</b>	<b>24 (13,1)</b>
<b>Demandes abandonnées</b>	<b>39 (4,3)</b>
<b>Demandes hors juridiction</b>	<b>32 (3,6)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>899 (100)</b>

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

### CONSULTATIONS

Les consultations ont compté pour 79% de l'ensemble des demandes d'assistance au Bureau au cours de l'année 2012-2013. Différentes interventions sont répertoriées sous cette rubrique. L'information, les conseils et l'orientation vers les recours du demandeur représentent près du  $\frac{3}{4}$  (74%) des consultations. Suivent les interventions informelles auprès de gestionnaires (18%) et les accusés de réception de copies conformes reçues, comptant finalement pour 1% de ces dossiers. Le rôle conseil de l'ombudsman est plus étendu que son rôle formel d'enquête en raison de la notion de dernier recours qui caractérise son mandat.

TABLEAU 2  
CONSULTATIONS  
SELON LA CLIENTÈLE  
2012 - 2013

	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Associations étudiantes	Candidats admission	Ex-étudiants	Parents pour étudiants	Personnels pour étudiants	Personnels pour eux-mêmes	Personnels pour personnels	Sujets de recherche	Usagers	Autres	TOTAL
<b>Consultations</b>	258	135	3	51	42	18	54	86	5	8	7	43	710
<b>Total des demandes d'assistance selon la clientèle</b>	316	178	3	68	58	20	56	98	6	11	8	77	899
<b>Pourcentage (%) des consultations sur le total des demandes d'assistance selon la clientèle</b>	81,6%	75,8%	100,0%	75,0%	72,4%	90,0%	96,4%	87,8%	83,3%	72,7%	87,5%	55,8%	79,0%

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel au Bureau de l'ombudsman.



## 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. Les demandes ayant donné lieu à une enquête ont représenté 13% du total des demandes reçues en 2012-2013. 79% de ces dossiers correspondent à des demandes fondées ou partiellement fondées, alors que 18% sont non fondées.

**TABLEAU 3**  
**DEMANDES AYANT**  
**DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE,**  
**SELON LA CLIENTÈLE**  
**2012 - 2013**

	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Autres	TOTAL
Demands fondées	25	23	8	11	15	82
Demands partiellement fondées	3	5	2	2	0	12
<b>Sous-total</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>94</b>
Demands non fondées	8	7	3	3	1	22
Recommandations non suivies	0	1	1	0	0	2
<b>Total des demandes ayant donné lieu à une enquête</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>118</b>
<b>Total des demandes d'assistance</b>	<b>319</b>	<b>178</b>	<b>68</b>	<b>58</b>	<b>276</b>	<b>899</b>
<b>Pourcentage (%) des demandes ayant donné lieu à une enquête sur le total des demandes d'assistance</b>	<b>11,3%</b>	<b>20,2%</b>	<b>20,6%</b>	<b>27,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>13,1%</b>

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  
2012 - 2013

	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Personnels pour étudiants	Personnels pour eux-mêmes	Autres	TOTAL N(%)
<b>Questions académiques</b>							
Évaluation	100	26	0	1	0	5	132 (14,7)
Admission	8	1	55	0	0	12	76 (8,5)
Encadrement	24	36	0	0	0	6	66 (7,3)
Demande avis/info (académique)	4	0	1	39	1	11	56 (6,2)
Inscription	31	15	1	0	0	0	47 (5,2)
Probation, exclusion	19	11	0	0	0	3	33 (3,7)
Stage	14	7	0	0	0	0	21 (2,3)
Reconnaissance de crédits	11	3	0	0	1	2	17 (1,9)
Suspension, durée, diplôme	4	3	0	0	0	8	15 (1,7)
Modification de programme	3	4	2	0	0	0	9 (1,0)
<b>Synchro</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16 (1,8)</b>
<b>Sous-total</b>	<b>218</b>	<b>106</b>	<b>59</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>472 (52,5)</b>
<b>Questions financières</b>							
Annulation et abandon	29	5	0	0	0	8	42 (4,7)
Assurances médic. et dent. Étudiantes	15	3	0	0	0	15	33 (3,7)
Aide financière et bourses	6	11	1	0	0	2	20 (2,2)
Droits de scolarité	8	6	0	0	0	6	20 (2,2)
Autres frais (afférents et CANO)	2	5	0	0	0	2	9 (1,0)
Frais antérieurs	2	0	0	0	0	6	8 (0,9)
Admission	2	0	3	0	0	1	6 (0,7)
Autres	0	1	0	0	1	0	2 (0,2)
<b>Synchro</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2 (0,2)</b>
<b>Sous-total</b>	<b>64</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>140 (15,6)</b>
<b>Demande avis/info (non académique)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>58</b>	<b>89 (9,9)</b>
<b>Relations de travail &amp; A.S.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>71 (7,9)</b>
<b>Relations avec les services</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>47 (5,2)</b>
<b>Droits et libertés de la personne</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>32 (3,6)</b>
<b>Probité et propriété intellectuelles</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>18 (2,0)</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14 (1,6)</b>
<b>Application des règlements disciplinaires</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9 (1,0)</b>
Accueil	2	1	0	0	0	2	5 (0,6)
Autres	1	0	0	0	1	0	2 (0,2)
<b>Synchro</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>60 (6,7)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>178</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>98</b>	<b>180</b>	<b>899 (100,0)</b>
<b>Total Synchro</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>78 (8,7)</b>

De manière constante, les questions académiques et financières sont les préoccupations premières des étudiants, et les questions de relations de travail sont celles des 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.*

- *La **grève étudiante** du printemps et de l'été 2012 a donné lieu, lors de notre précédent exercice, à 36 demandes d'assistance qui avaient par exemple 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, 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 et la répercussion du conflit sur les demandes de candidats à l'admission. Les 25 demandes reçues au cours de l'année 2012-2013 ont eu principalement pour objets l'annulation d'inscription des cours touchés par la grève et les modalités de rattrapage.*

*Comme pour les dossiers de l'année précédente, 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.*

- *Malgré les outils existants et les efforts des instances et acteurs concernés pour encourager les bonnes pratiques en matière **d'encadrement aux cycles supérieurs**, chaque année nous apporte son lot de demandes d'étudiants qui rencontrent des difficultés dans leur relation avec leur directeur ou directrice de recherche. Le manque de disponibilité, une approche non constructive, l'abus de pouvoir ou le harcèlement sont des exemples de ces demandes et nos interventions visent la plupart du temps l'accompagnement de ces étudiants dans leurs démarches et recours, ou des interventions informelles auprès des unités en cause. Bon nombre de ces situations difficiles trouvent heureusement une issue favorable grâce à la collaboration et à l'ouverture des gestionnaires impliqués dans la recherche de solutions constructives.*

- *Des étudiants en **processus de changement de genre** ont demandé notre assistance pour éviter la stigmatisation liée au fait que leur identité officielle ne correspond plus à leur réalité. Comme l'Université de Montréal s'appuie sur les données apparaissant au Registre de l'État civil pour constituer les dossiers étudiants, la modification du genre et du prénom ne peut précéder celle faite officiellement à l'État civil, à tout le moins, en ce qui concerne l'émission de documents officiels. Dans l'attente, certains aménagements sont par ailleurs proposés aux étudiants qui le souhaitent, tels le changement de l'adresse courriel, la délivrance d'une lettre officielle du Registrariat en remplacement temporaire de la carte étudiante, attestant de l'inscription de l'étudiant ou de l'étudiante sous son prénom préféré, ainsi que des ententes particulières au même effet auprès des enseignants et des techniciens en gestion des dossiers étudiants pour les listes de la*

plate-forme Studium et de présences en classe par exemple. Nous saluons ces initiatives, ainsi que l'ouverture manifestée par l'administration universitaire à réfléchir à la mise en place de mesures encore plus inclusives, comme l'ont récemment fait les Universités Concordia et McGill. Ces deux universités rendent par exemple disponibles des salles de toilettes neutres sur le campus, et donnent la possibilité aux étudiants de changer leur prénom sur leur carte étudiante, sur leur horaire et sur les listes de cours, en plus de permettre le choix d'un prénom préféré sur la plate-forme universitaire équivalente au système Synchro.

- Nos dossiers de **relations avec les services** concernent la qualité des services rendus à la clientèle. Soulignons par exemple, certains messages téléphoniques en boucle qui ne répondent jamais, et qui ne permettent pas aux gens de laisser un message, suscitant avec raison la grogne, ou l'habitude de certains services ou employés de répondre aux messages sans se nommer autrement que par l'unité ou le titre de la fonction. Il n'est pas rare d'entendre que « Tout est compliqué à l'Université de Montréal ». Il nous semble important que tout employé étant en lien direct avec la clientèle établisse un contact personnalisé avec celle-ci, que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel, de manière à faciliter les suivis des demandes, le cas échéant.

#### Membres des personnels

- La **médiation** fait partie des outils d'intervention prévus au mandat de l'ombudsman. Une équipe de professeurs a été impliquée dans un tel processus ayant pour objectif l'amélioration du climat de travail et une réflexion commune sur certaines approches de gestion en vigueur au sein de l'unité.

Des **gestionnaires académiques** nous demandent régulièrement notre **avis**, que ce soit avant d'implanter une nouvelle politique de gestion académique au sein de leur unité ou pour discuter, de manière préventive, de situations particulières rencontrées par des étudiants, et des avenues de solutions justes équitables pour y répondre.

## OBJET DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE

TABLEAU 5  
OBJET DES DEMANDES  
AYANT DONNÉ LIEU  
À UNE ENQUÊTE  
2012-2013

	Demandes fondées N(%)	Demandes partiellement fondées N(%)	Demandes non fondées N(%)	Recommen- dations non suivies N(%)
<b>Questions académiques</b>				
Évaluation	17 (20,7)	1 (8,3)	6 (27,3)	0 (0,0)
Admission	8 (9,8)	3 (25,0)	3 (13,6)	1 (33,3)
Choix de cours et Inscription	8 (9,8)	1 (8,3)	1 (4,5)	0 (0,0)
Encadrement	5 (6,1)	0 (0,0)	3 (13,6)	1 (33,3)
Modification de programme	4 (4,9)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Demande info/avis (académique)	3 (3,7)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probation, exclusion	3 (3,7)	3 (25,0)	2 (9,1)	0 (0,0)
Stage	3 (3,7)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Reconnaissance de crédits	1 (1,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Suspension, durée, diplôme	1 (1,2)	1 (8,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Sychro</b>	3 (3,7)	1 (8,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Sous-total</b>	<b>53 (64,6)</b>	<b>9 (75,0)</b>	<b>15 (68,2)</b>	<b>2 (66,7)</b>
<b>Questions financières</b>				
Annulation et abandon	4 (4,9)	0 (0,0)	1 (4,5)	0 (0,0)
Assurance médicale et dentaire étudiante	3 (3,7)	0 (0,0)	3 (13,6)	0 (0,0)
Droits de scolarité	3 (3,7)	0 (0,0)	1 (4,5)	0 (0,0)
Frais antérieurs	2 (2,4)	1 (8,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
Admission	1 (1,2)	0 (0,0)	1 (4,5)	0 (0,0)
Aide financière et bourses	1 (1,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Autres	0 (0,0)	1 (8,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
Autres frais (afférents et CANO)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Sous-total</b>	<b>14 (17,1)</b>	<b>2 (16,7)</b>	<b>6 (27,3)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Relations avec les services</b>	<b>6 (7,3)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Relations de travail &amp; avantages sociaux</b>	<b>3 (3,7)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Droits et libertés de la personne</b>	<b>2 (2,4)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Accueil</b>	<b>1 (1,2)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Application des règlements disciplinaires</b>	<b>1 (1,2)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Demande info/avis (non académique)</b>	<b>1 (1,2)</b>	<b>1 (8,3)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>1 (1,2)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Probité et propriété intellectuelles</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>1 (4,5)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>Sychro</b>	<b>5 (6,1)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82 (100,0)</b>	<b>12 (100,0)</b>	<b>22 (100,0)</b>	<b>2 (66,6)</b>
<b>Total Sychro</b>	<b>8 (9,8)</b>	<b>1 (8,3)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>

### Cas spécifiques et plus généraux

#### Clientèle étudiante

- Une ex-étudiante a pu réintégrer son programme de Ph.D. après en avoir été exclue, en plus de bénéficier d'un changement de directeur de recherche, à la suite de nos interventions, considérant les **difficultés d'encadrement** qu'elle a vécues avec son précédent directeur de recherche.
- Un étudiant a remis en question son résultat final dans un cours ayant fait l'objet d'un **plan de rattrapage à la suite de la grève étudiante**. Il estimait avoir répondu à toutes les exigences requises de ce plan et mériter la note de passage. Notre enquête a démontré que les modalités d'évaluation de l'enseignant avaient été établies et annoncées clairement et que l'étudiant ne s'y était pas conformé, omettant de remettre un travail final, ce qui justifiait la note d'échec obtenue.
- Deux dossiers ont fait l'objet cette année de **recommandations qui n'ont pas été suivies** par l'administration universitaire. Dans le premier cas, nous estimions qu'un

*étudiant aurait dû bénéficier d'un assouplissement financier pour tenir compte d'une responsabilité que nous jugions partagée entre lui et l'administration de son programme, considérant certains malentendus communicationnels ayant eu lieu, dans le contexte d'un échec à un cours ayant mené à une exclusion du programme. Dans le second cas, nous avons recommandé que l'Université honore l'offre d'admission qu'elle avait faite à un candidat, à la suite d'une erreur.*

#### Membres des personnels

- *Un enseignant a sollicité notre aide pour obtenir davantage **d'appui** de la part d'une Faculté dans la gestion des nombreuses demandes d'équivalence de crédits adressées par ses étudiants.*
- *Une ex-employée a pu obtenir davantage **d'explications** et des **excuses** de la part d'un responsable de service de l'Université à la suite d'erreurs administratives commises dans le traitement de son dossier.*

#### Usagers de service

- *Un **usager d'un service** de l'Université, **s'en est fait exclure** à la suite de divers incidents dans lesquels il était impliqué. Il a déposé une plainte à notre attention, se disant victime d'injustices et souhaitant réintégrer le service en question. Nous l'avons dirigé vers l'exercice de ses recours mais, non satisfait des conclusions de ceux-ci, il nous a consultés à nouveau pour demander notre intervention de dernier recours. Après avoir mené une enquête exhaustive auprès de plusieurs personnes impliquées dans cette affaire, nous avons conclu que les gestionnaires administratifs ont traité le dossier de manière conforme aux règles en vigueur au sein du service et à l'Université, et nous avons jugé conséquemment sa demande non fondée.*

#### Sujets de recherche

- *Un **sujet de recherche** alléguait avoir été victime d'injustice lorsque la personne responsable de la recherche à laquelle il participait a refusé de modifier à sa demande un rapport d'évaluation professionnel le concernant. Après enquête, nous en sommes venues à la conclusion que l'évaluation avait eu lieu conformément aux règles établies, règles auxquelles le sujet de recherche avait pleinement accepté de se soumettre.*

#### Autosaisine

- *L'ombudsman s'autosaisit, à l'occasion, de situations 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'exemple, l'idée originale et écologique de la transformation d'anciens oriflammes publicitaires en sacs portant le logo de l'institution, qui a donné lieu à une intervention de notre part auprès du coordonnateur au développement durable afin que celui-ci retire de la vente les sacs qui arboraient par erreur les noms et visages de plusieurs personnes qui n'avaient pas autorisé une telle **utilisation de leur image**.*
- *Nous sommes préoccupées de constater qu'il ne semble pas exister de **mécanismes officiels de conservation ou d'accès aux courriels institutionnels** des employés qui s'absentent pour un congé de maladie à moyen/long terme ou qui quittent pour la retraite. Nous avons été témoins de situations où le personnel temporaire ou remplaçant n'avait aucun accès aux courriels archivés des précédents titulaires de postes, ce qui compliquait indûment le suivi des dossiers étudiants, dans le cas, par exemple, d'ententes en matière d'inscription, de choix de cours, ou de reconnaissance de crédits. La perte*

de toute trace de telles ententes dans son dossier oblige l'étudiant à en faire la preuve, ce qui nous apparaît contraire aux bonnes pratiques administratives.

- Nous nous questionnons à savoir s'il n'existerait pas d'autres moyens, en plus de l'envoi électronique de factures, de s'assurer **que les étudiants ayant un compte en souffrance en soient bien informés et qu'ils soient au fait des conséquences importantes qui y sont rattachées.** (frais d'intérêts cumulés, impossibilité d'inscription et d'obtention de documents officiels). Des étudiants ayant abandonné leur programme, parfois depuis plusieurs trimestres, apparemment sans avoir respecté les dates limites d'annulation, découvrent l'existence d'un compte en souffrance lorsqu'ils souhaitent poursuivre leurs études à l'Université, obtenir un relevé de notes officiel, ou lorsqu'ils reçoivent un appel d'une agence de recouvrement mandatée par l'Université pour récupérer les sommes dues. Nous saluons la mise en place récente de l'envoi des factures sous forme électronique qui facilite leur transmission et minimise les erreurs d'envois pour les étudiants actifs. Mais qu'en est-il lorsqu'ils ont quitté l'Université? Ce seul moyen d'information est-il suffisant lorsqu'ils ne consultent plus leur adresse courriel institutionnelle ou que celle-ci est carrément désactivée?

## LE HARCÈLEMENT

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*<sup>5</sup> à l'Université de Montréal en septembre 2003. Vingt-sept demandes d'assistance avaient une composante de harcèlement au cours de l'année 2012-2013. 26 % de ces dossiers ont donné lieu à une collaboration avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH). Lorsqu'un demandeur allègue vivre une situation de harcèlement, il est orienté vers le BIMH 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'exemples, des aspects académiques, financiers ou des allégations de discrimination qui peuvent ressortir de telles demandes.

### Cas spécifiques

#### Clientèle étudiante

- Un étudiant a signalé des **comportements** qu'il estimait **inappropriés** de la part d'un employé à son endroit. Ces événements se seraient déroulés il y a plusieurs années. Considérant que les délais réglementaires de six mois pour agir, prévus à la *Politique contre le harcèlement* étaient échus, nous avons proposé une intervention de médiation afin de permettre à l'étudiant et à un gestionnaire de l'unité concernée de faire le point sur cette situation.

#### Membres des personnels

- Des employés nous ont contactées pour nous faire part de **traitements** qu'ils estimaient **injustes** et **discriminatoires** de la part de leur supérieur immédiat. Ces dossiers ont fait l'objet d'une référence auprès du Bureau d'intervention en matière de harcèlement ainsi qu'aux instances syndicales représentant les employés.

<sup>5</sup> [http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user\\_upload/secretariat/doc\\_officiels/reglements/administration/adm10\\_16-politique-contre-harcelement.pdf](http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf)

## LES STAGES

Nous rendons compte dans le tableau ci-dessous des données recueillies au sujet des stages de formation pratique au cours de la dernière année. Nous répertorions les demandes dont l'objet concerne directement les problématiques de stages, comme **l'attribution** du milieu, sa **qualité**, **l'interruption**, ou les conséquences d'une **absence à une activité connexe** au stage. Nous colligeons aussi les demandes dont le thème principal est **l'admission**, **l'évaluation**, ou **l'exclusion**, **l'encadrement**, les demandes **d'abandon** ou **d'annulation**, le **refus d'inscription**, 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. Nous tenons à réitérer notre appréciation des suivis qui ont été faits par le Comité des stages et de l'ouverture de ses membres quant à nos recommandations du rapport annuel de l'année dernière à ce sujet.

TABLEAU 6  
OBJET DES DEMANDES  
RELIÉES AUX STAGES  
2012-2013

	2012-2013
<b>Questions académiques</b>	
Stage	18
Évaluation	7
Probation, exclusion	6
Encadrement	2
Admission	1
<b>Sous-total</b>	<b>34</b>
<b>Autres</b>	<b>7</b>
<b>Total des demandes reliées aux stages</b>	<b>41</b>
<b>Total des demandes d'assistance</b>	<b>899</b>
<b>Pourcentage (%) des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance</b>	<b>4,6%</b>

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.



## DOSSIER SYNCHRO

Les tableaux ci-dessous rendent compte des données recueillies au cours des trois années d'implantation du progiciel de gestion intégré Synchro. Cette thématique fait l'objet de recommandations d'ordre systémique dans la section suivante du rapport.

TABLEAU 7  
SYNCHRO - DEMANDES  
D'ASSISTANCE  
SELON LA CLIENTÈLE  
DONNÉES COMPARATIVES  
2011-2012 À 2013-2014-  
JUSQU'AU 03-03-2014

	2011-2012					2012-2013					2013-2014-jusqu'au 03-03-2014							
	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels pour eux-mêmes	Autres	Nombre TOTAL	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels pour eux-mêmes	Autres	Nombre TOTAL	1 <sup>er</sup> cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels pour eux-mêmes	Autres	Nombre TOTAL
Demandes d'assistance liées à SYNCHRO	0	0	0	5	1	6	9	6	1	58	4	78	12	3	1	15	5	36
Total des demandes d'assistance	286	137	58	48	176	705	319	178	68	98	236	899	231	112	50	58	136	587
Pourcentage (%) des dossiers SYNCHRO sur le total des demandes d'assistance	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%	0,6%	0,9%	2,8%	3,4%	1,5%	59,2%	1,7%	8,7%	5,2%	2,7%	2,0%	25,9%	3,7%	6,1%

TABLEAU 8  
SYNCHRO - OBJET  
DES CONSULTATIONS  
ET DES DEMANDES  
AYANT DONNÉ LIEU  
À UNE ENQUÊTE  
DONNÉES COMPARATIVES  
2011-2012 À 2013-2014-  
JUSQU'AU 03-03-2014

	2011-2012				2012-2013				2013-2014-jusqu'au 03-03-2014			
	Consultations	Demandes Fondées	Demandes Partiellement fondées	Demandes Non fondées	Consultations	Demandes Fondées	Demandes Partiellement fondées	Demandes Non fondées	Consultations	Demandes Fondées	Demandes Partiellement fondées	Demandes Non fondées
Questions académiques	0	0	0	0	12	3	1	0	9	4	0	0
Questions financières	1	0	0	0	2	0	0	0	5	0	0	1
Droits et libertés de la personne	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Relations avec les services	1	0	0	0	4	2	0	0	1	0	0	0
Relations de travail & avantages sociaux	4	0	0	0	49	3	0	0	14	0	0	0
Demande info/avis (non académique)	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0
Sous-Total	6	0	0	0	69	8	1	0	31	4	0	1
TOTAL	6				78				36			



# 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 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 éclairer la communauté universitaire sur certaines tendances qu'elle a observées en cours d'année, au fil des demandes qui ont été portées à son attention. Les recommandations de ce rapport touchent l'implantation du progiciel de gestion intégré Synchro dans ses différents volets.

# LE PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ SYNCHRO

L'implantation d'un nouveau progiciel de gestion intégré, amorcée en 2008, visait le renouvellement et le regroupement de toutes les plateformes informatiques et des systèmes administratifs. Cette mise à niveau du réseau de l'Université était nécessaire en raison de la vulnérabilité et de l'obsolescence des systèmes existants. Il visait également l'adoption des meilleures pratiques de gestion, en réduisant notamment l'utilisation des systèmes parallèles, l'automatisation des fonctions de contrôle et de vérification et la réduction de l'utilisation du papier. Le nom Synchro a été retenu pour identifier le nouvel outil, faisant référence à l'unification des processus et à la synchronisation des opérations en temps réel<sup>6</sup>.

Cette décision administrative et financière d'envergure a généré une hausse significative de demandes d'assistance et de plaintes à notre attention lors du déploiement de ses différentes phases (Finances, en 2011, RH/Paie en 2012 et Académique en 2013-2014) tel qu'en font état les données rapportées dans les deux derniers tableaux de la précédente partie, et confirmant à notre échelle, que cet exercice ne s'est pas fait sans heurts. Les données que nous rapportons ne sont assurément qu'un reflet partiel des écueils qu'ont rencontrés tant les équipes ayant eu à développer le nouveau système, à le mettre en œuvre, et à l'adapter aux besoins spécifiques de chaque secteur concerné, que les membres des personnels et les étudiants bénéficiaires et utilisateurs.

Il est inévitable que des erreurs humaines et techniques aient lieu lors de la mise en fonction d'un nouveau système, et il est clair que de tels changements majeurs dans les façons de fonctionner posent des défis importants chez ses utilisateurs. Étant toujours en période de rodage et d'adaptation entre les anciens outils et le nouveau, la patience, la compréhension et la collaboration de toutes les personnes impliquées dans ces dossiers sont donc de mise. Nous soulignons le travail sans relâche accompli par les équipes du progiciel de gestion intégré (PGI) en concertation avec les services et directions concernés qui ont mis énormément d'efforts et continuent à ce jour à le faire pour améliorer le système et trouver des solutions aux difficultés rencontrées. Chapeau également aux utilisateurs au quotidien, avec au premier chef, ceux de première ligne, soit les techniciens, conseillers, analystes, etc., qui ont dû s'approprier cet outil complexe, se former, s'adapter aux nouvelles procédures, tout en s'assurant de maintenir, malgré ce contexte souvent difficile, une offre de services de qualité.

Cela étant, nous nous permettons de faire quelques constats issus des situations ayant été portées à notre attention et d'une tournée informelle que nous avons effectuée auprès des différents usagers du système, puis nous formulons certaines recommandations d'améliorations pour le futur.

## En matière de Finances et RH/Paie

Parmi les difficultés et irritants ayant été observés, bien que plusieurs d'entre eux soient maintenant résolus ou en voie de l'être, notons à titre d'exemples, les problèmes de paiements d'honoraires professionnels pour les personnels sous contrat ayant eu lieu lors du déploiement du volet Finances. En matière de RH/Paie, des retards ont eu lieu dans l'émission de chèques de paie pour des employés contractuels, des retards dans l'émission des relevés d'emploi, dans le développement de rapports et listes d'effectifs pour les différentes catégories de personnels, dans les versements de l'équité salariale et

<sup>6</sup> Tiré du site web *Momentum* du projet PGI: <http://momentum.umontreal.ca/les-projets/progiciel-de-gestion-integre/synchro-tout-savoir/historique-du-projet-pgi>

la rétroactivité pour des contrats de chargés de cours, des erreurs dans le prélèvement des cotisations syndicales, dans le calcul de pointage et dans les cotisations au régime de retraite. Ces différentes erreurs de système ont donné lieu à d'autres frustrations parmi les membres des personnels touchés, en ce que certains d'entre eux ont été laissés à eux-mêmes, sans nouvelles de leur dossier, parfois pendant de longues semaines. Nous comprenons que les équipes ayant eu à gérer ces situations aient été débordées et parfois dépassées par l'ampleur des difficultés et des demandes à traiter, mais nous estimons toutefois regrettable que les mesures correctrices, telle la mise sur pied d'un centre d'appels pour répondre aux interrogations et plaintes des employés, n'aient pas toujours été suffisantes pour répondre aux préoccupations difficiles et anxiogènes qu'ils ont vécues.

## En matière académique

---

Parmi les difficultés et irritants observés, citons le portrait global du cheminement étudiant qui serait dorénavant plus difficilement accessible par rapport à la défunte fiche *Fidèle* qui semblait mieux répondre aux besoins de ses utilisateurs. Plusieurs techniciens en gestion des dossiers étudiants regrettent la disparition, depuis Synchro, du rapport quotidien des transactions, lequel les avisait automatiquement de toutes les transactions faites dans le dossier d'un étudiant, et leur permettait de corriger une situation lorsque, par exemple, l'étudiant avait apporté un changement à son cheminement qui pouvait s'avérer problématique pour la poursuite de son programme.

Plusieurs usagers, autant étudiants que membres du personnel, nous ont fait part de la complexification des procédures, notamment du fait que des opérations autrefois simples requéraient dorénavant de nombreux clics, des changements de sections, d'écrans, etc., occasionnant, du coup, des délais supplémentaires, un frein à la productivité et la production d'encore plus de papier!

Des retards ont été enregistrés dans l'émission des diplômes, entraînant parfois de fâcheuses conséquences chez les étudiants. Des dossiers étudiants archivés ne refléteraient pas toujours fidèlement le parcours effectué, quoiqu'on nous ait informées que les problèmes rencontrés ont été corrigés ou sont en voie de l'être, grâce à une procédure de validation des données qui a été mise en place. Les relevés de notes contiennent dorénavant l'ensemble des notes de tous les programmes effectués à l'Université, ce qui a engendré le mécontentement de plusieurs étudiants qui ne peuvent plus obtenir un relevé de notes par programme.

Depuis Synchro, les étudiants doivent utiliser un « matricule » pour fin d'identification, alors qu'ils ont encore en mémoire leur ancien « code permanent », un « code d'identification » et un « mot de passe (UNIP) ». Tous ces codes créent beaucoup de confusion, même chez les membres du personnel! Cette confusion est à l'origine d'un problème relatif au paiement des frais de scolarité qui a occasionné de nombreux blocages de dossiers, alors même que les étudiants concernés avaient acquitté leurs frais dans les délais. Conscientes des nombreux efforts de communication qui ont été faits à ce niveau, force nous est de constater que ce ne fût malheureusement pas suffisant.

Ce tour d'horizon ne serait pas complet sans un commentaire quant à l'impression qui nous reste d'un climat empreint de dénigrement de la part d'un grand pan de la population universitaire à la suite de l'implantation du progiciel. L'absence de certains modules permettant de dégager facilement le portrait d'ensemble d'un dossier étudiant, le manque de temps pour apprendre les nouvelles procédures alors que le calendrier académique se poursuit régulièrement, le manque de ressources pour répondre aux questions des uns et des autres, le tout ne favorisant pas une transition efficace et sereine des anciens systèmes vers le nouveau.

## Les constats positifs

---

Des éléments positifs de Synchro ont par ailleurs été identifiés en ce qui concerne par exemple la fonctionnalité du Centre étudiant et du Libre-service pour les employés, l'inscription express, les rapports manipulables dans Excel, l'efficacité de la procédure pour les crédits en équivalence, l'historique des transactions et le fonctionnement en temps réel. Soulignons d'ailleurs les efforts importants qui ont été faits pour pallier les difficultés du système. Ainsi, un centre d'appels a été mis sur pied pour les étudiants, avec des étudiants « super-utilisateurs » qui ont été spécialement formés à cet effet, comme c'est le cas également pour les membres des personnels qui peuvent bénéficier du support des super-utilisateurs et d'un accompagnement rapproché par le registraire, la Faculté des études supérieures et postdoctorales et le service des admissions. Finalement, plusieurs rencontres de travail ont été organisées avec les utilisateurs, suite au déploiement, afin d'améliorer les outils du système et de mieux les faire connaître.

**C'est donc dans une perspective d'amélioration continue des pratiques et du Système Synchro que l'Ombudsman recommande :**

- 1- **Que les responsables du système fassent preuve de plus d'ouverture et de transparence en informant immédiatement, et de manière régulière, les personnes visées par un dysfonctionnement du système sur ses causes, les moyens prévus pour y remédier, et les délais anticipés de résolution;**
- 2- **Que la formation se poursuive pour tous les membres des personnels utilisateurs du système, non seulement au plan technique, mais également en matière de gestion et d'intégration du changement;**
- 3- **Que les responsables du système demeurent à l'écoute des besoins des membres des personnels utilisateurs afin de faciliter leur travail au quotidien, favoriser leur adhésion au projet et réduire la résistance au changement;**
- 4- **Que des efforts de communication supplémentaires soient faits auprès des étudiants afin que ceux-ci soient mieux informés si des difficultés liées au système ont un impact sur leur cheminement, et afin qu'ils soient encore mieux outillés dans l'utilisation de celui-ci, en mettant l'emphase, à titre d'exemple, sur l'usage dorénavant essentiel du matricule dans toutes les transactions les concernant;**
- 5- **Que des mécanismes alternatifs soient rapidement mis en place pour corriger toute situation injuste ou inéquitable vécue par tout membre de la communauté universitaire, qui découlerait de l'impossibilité pour le système Synchro, aux plans technique ou technologique, de traiter adéquatement cette situation.**



# ANNEXES

# ANNEXE 1 QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES, 2008-2009 À 2012-2013

TABLEAU 9  
PROVENANCE DES DEMANDES  
DONNÉES COMPARATIVES  
2008-2009 À 2012-2013

	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)
Étudiants 1 <sup>er</sup> cycle	298 (46,1)	339 (46,4)	316 (42,5)	282 (40,0)	316 (35,2)
Étudiants des cycles supérieurs	142 (21,9)	150 (20,5)	127 (17,1)	137 (19,4)	178 (19,8)
Ex-étudiants	41 (6,3)	43 (5,9)	48 (6,5)	36 (5,1)	58 (6,5)
Étudiants de cycle inconnu	7 (1,1)	7 (1,0)	—	15 (2,1)	—
<b>Sous-total étudiants</b>	<b>488 (75,4)</b>	<b>539 (73,7)</b>	<b>491 (66,1)</b>	<b>470 (66,7)</b>	<b>552 (61,4)</b>
Personnels pour eux-mêmes	54 (8,3)	43 (5,9)	35 (4,7)	48 (6,8)	98 (10,9)
Personnels pour étudiants	30 (4,6)	37 (5,1)	56 (7,5)	44 (6,2)	56 (6,2)
Personnels pour personnels	2 (0,3)	8 (1,1)	9 (1,2)	4 (0,6)	6 (0,7)
Personnels pour usagers	—	—	—	5 (0,7)	—
<b>Sous-total personnels</b>	<b>86 (13,3)</b>	<b>88 (12,0)</b>	<b>100 (13,5)</b>	<b>101 (14,3)</b>	<b>160 (17,8)</b>
<b>Autres (parents, hors juridiction, etc.)</b>	<b>36 (5,6)</b>	<b>44 (6,0)</b>	<b>57 (7,7)</b>	<b>60 (8,5)</b>	<b>97 (10,8)</b>
<b>Candidats à l'admission</b>	<b>14 (2,2)</b>	<b>46 (6,3)</b>	<b>62 (8,3)</b>	<b>58 (8,2)</b>	<b>68 (7,6)</b>
<b>Sujet(s) de recherche</b>	<b>—</b>	<b>3 (0,4)</b>	<b>10 (1,3)</b>	<b>6 (0,9)</b>	<b>11 (1,2)</b>
<b>Usagers de services</b>	<b>17 (2,6)</b>	<b>7 (1,0)</b>	<b>10 (1,3)</b>	<b>6 (0,9)</b>	<b>8 (0,9)</b>
<b>Associations étudiantes</b>	<b>6 (0,9)</b>	<b>4 (0,5)</b>	<b>13 (1,7)</b>	<b>4 (0,6)</b>	<b>3 (0,3)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>647 (100)</b>	<b>731 (100)</b>	<b>743 (100)</b>	<b>705 (100)</b>	<b>899 (100)</b>

TABLEAU 10  
OBJET DES DEMANDES  
DONNÉES COMPARATIVES  
2008-2009 À 2012-2013

	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)
<b>Questions académiques</b>					
Évaluation	95 (14,7)	108 (14,8)	110 (14,8)	116 (16,5)	132 (14,7)
Admission	42 (6,5)	61 (8,3)	64 (8,6)	54 (7,7)	76 (8,5)
Encadrement	36 (5,6)	44 (6,0)	40 (5,4)	46 (6,6)	66 (7,3)
Demande avis/info (académique)	19 (2,9)	41 (5,6)	63 (8,5)	49 (7,0)	56 (6,2)
Choix de cours et inscription	28 (4,3)	43 (5,9)	43 (5,8)	35 (5,0)	47 (5,2)
Probation, exclusion	21 (3,2)	22 (3,0)	27 (3,6)	32 (4,6)	33 (3,7)
Stage	22 (3,4)	13 (1,8)	18 (2,4)	9 (1,3)	21 (2,3)
Reconnaissance de crédits	16 (2,5)	14 (1,9)	18 (2,4)	15 (2,1)	17 (1,9)
Suspension, durée, diplomation	13 (2,0)	13 (1,8)	8 (1,1)	5 (0,7)	15 (1,7)
Modification de programme	4 (0,6)	1 (0,1)	1 (0,1)	2 (0,3)	9 (1,0)
<b>Sous-total</b>	<b>296 (45,7)</b>	<b>360 (49,2)</b>	<b>392 (52,8)</b>	<b>363 (51,8)</b>	<b>472 (52,5)</b>
<b>Questions financières</b>					
Annulation et abandon	24 (3,7)	64 (8,8)	24 (3,2)	40 (5,7)	42 (4,7)
Assurance médicale et dentaire étudiante	39 (6,0)	13 (1,8)	12 (1,6)	17 (2,4)	33 (3,7)
Aide financière et bourses	14 (2,2)	29 (4,0)	21 (2,8)	13 (1,9)	20 (2,2)
Droits de scolarité	9 (1,4)	12 (1,6)	8 (1,1)	12 (1,7)	20 (2,2)
Autres frais (afférents et CANO)	49 (7,6)	42 (5,7)	24 (3,2)	37 (5,3)	9 (1,0)
Frais antérieurs	12 (1,9)	12 (1,6)	17 (2,3)	5 (0,7)	8 (0,9)
Admission	—	4 (0,5)	14 (1,9)	1 (0,1)	6 (0,7)
Autres	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,2)
<b>Sous-total</b>	<b>147 (22,7)</b>	<b>176 (24,1)</b>	<b>120 (16,2)</b>	<b>125 (17,8)</b>	<b>140 (15,6)</b>
<b>Demande avis/info (non académique)</b>	<b>30 (4,6)</b>	<b>51 (7,0)</b>	<b>75 (10,1)</b>	<b>63 (9,0)</b>	<b>89 (9,9)</b>
<b>Relations de travail</b>	<b>23 (3,6)</b>	<b>21 (2,9)</b>	<b>32 (4,3)</b>	<b>18 (2,6)</b>	<b>71 (7,9)</b>
<b>Relations avec les services</b>	<b>39 (6,0)</b>	<b>36 (4,9)</b>	<b>47 (6,3)</b>	<b>48 (6,8)</b>	<b>47 (5,2)</b>
<b>Droits et libertés de la personne</b>	<b>49 (7,6)</b>	<b>46 (6,3)</b>	<b>38 (5,1)</b>	<b>39 (5,6)</b>	<b>32 (3,6)</b>
<b>Probité et propriété intellectuelles</b>	<b>14 (2,2)</b>	<b>7 (1,0)</b>	<b>11 (1,5)</b>	<b>8 (1,1)</b>	<b>18 (2,0)</b>
<b>Relations interpersonnelles</b>	<b>20 (3,1)</b>	<b>17 (2,3)</b>	<b>12 (1,6)</b>	<b>12 (1,7)</b>	<b>14 (1,6)</b>
<b>Application des règlements disciplinaires</b>	<b>19 (2,9)</b>	<b>11 (1,5)</b>	<b>8 (1,1)</b>	<b>24 (3,4)</b>	<b>9 (1,0)</b>
<b>Accueil</b>	<b>10 (1,5)</b>	<b>6 (0,8)</b>	<b>8 (1,1)</b>	<b>1 (0,1)</b>	<b>5 (0,6)</b>
<b>Autres</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>0 (0,0)</b>	<b>2 (0,2)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>647 (100)</b>	<b>731 (100)</b>	<b>743 (100)</b>	<b>701 (100)</b>	<b>899 (100)</b>



TABLEAU 11  
TRAITEMENT DES DEMANDES  
DONNÉES COMPARATIVES  
2008-2009 À 2012-2013

	2008-2009 N (%)	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N(%)	2012-2013 N(%)
<b>Consultations</b>					
Consultations informations	—	—	433 (58,3)	471 (66,8)	528 (58,7)
Consultations interventions informelles	—	—	123 (16,6)	74 (10,5)	126 (14,0)
Consultations copies conformes	—	—	26 (3,5)	17 (2,4)	55 (6,1)
Consultation Médiation	—	—	—	—	1 (0,1)
<b>Sous-total consultations</b>	<b>526 (81,3)</b>	<b>505 (69,1)</b>	<b>582 (78,3)</b>	<b>562 (79,7)</b>	<b>710 (79,0)</b>
<b>Dossiers d'enquêtes</b>					
Demands fondées	110 (17,0)	116 (15,9)	69 (9,3)	50 (7,1)	82 (9,1)
Demands partiellement fondées	—	15 (2,1)	14 (1,9)	14 (2,0)	12 (1,3)
<b>Sous-total</b>	<b>110 (17,0)</b>	<b>131 (17,9)</b>	<b>83 (11,2)</b>	<b>64 (9,1)</b>	<b>94 (10,5)</b>
Demands non fondées	11 (1,7)	44 (6,0)	27 (3,6)	26 (3,7)	22 (2,4)
Recommandations non suivies	—	2 (0,3)	3 (0,4)	2 (0,3)	2 (0,2)
<b>Sous-total dossiers d'enquêtes</b>	<b>121 (18,7)</b>	<b>177 (24,2)</b>	<b>113 (15,2)</b>	<b>92 (13,0)</b>	<b>118 (13,1)</b>
<b>Demands abandonnées</b>	—	34 (4,7)	31 (4,2)	38 (5,4)	39 (4,3)
<b>Demands hors juridiction</b>	—	15 (2,1)	17 (2,3)	13 (1,8)	32 (3,6)
<b>TOTAL</b>	<b>647 (100)</b>	<b>731 (100)</b>	<b>743 (100)</b>	<b>705 (100)</b>	<b>899 (100)</b>

# 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

---

### **Adoption**

Date :  
1999-08-24

Délibération :  
CU-436-7

---

### **Modifications**

Date :  
2004-11-01

Délibération :  
CU-493-10

Article(s) :  
2 et 13

---

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

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

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

### **Nature de la fonction et mandat**

1. L'ombudsman a pour fonction de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté universitaire qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination, de faire enquête lorsqu'il le juge nécessaire, d'évaluer le bien-fondé de la demande et de transmettre aux autorités compétentes ses recommandations, s'il y a lieu.

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

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

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

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

### **Compétence**

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

22 décembre 2004

**ADMINISTRATION**

Numéro : 10.31

Page 2 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA  
FONCTION ET AU STATUT  
DE L'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.

22 décembre 2004

**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 NORMES D'EXERCICE DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN DE L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES DU CANADA (AOUCC)

## PRÉAMBULE

Les normes de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) entendent traduire le caractère spécifique de la fonction d'ombudsman au sein des établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. Elles sont basées sur les principes énoncés dans les statuts constitutifs de l'AOUCC. Elles contribuent à promouvoir la compréhension du rôle et de la fonction d'ombudsman et à faire l'illustration de sa valeur ajoutée dans les milieux postsecondaires.

Ces normes pourront servir de référence aux ombudsmans en exercice et à leurs employés. Elles pourront aussi servir de guide lors de l'adoption de règlements et politiques dans les bureaux d'ombudsman, tout en tenant compte des différents contextes institutionnels.

Ayant à cœur des valeurs d'équité et de respect, l'ombudsman contribue à tenir l'institution imputable de la mise en œuvre des valeurs qu'elle a elle-même adoptées, et contribue ainsi à la réalisation de la mission de l'institution.

L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres.

## PRINCIPES

### 1. Indépendance

- 1.1 Le bureau de l'ombudsman est structuré de façon à lui assurer un fonctionnement indépendant de l'institution et des associations d'étudiants, de professeurs et d'employés.
- 1.2 L'ombudsman rend compte de l'exécution de son mandat au niveau le plus élevé de l'institution, normalement au conseil d'administration, au conseil universitaire, à un comité de représentants de la communauté institutionnelle, ou au recteur.
- 1.3 L'ombudsman n'occupe normalement aucune autre fonction et n'assume aucun pouvoir décisionnel au sein de l'institution ou des associations des étudiants, professeurs et employés. Toutefois, s'il\* cumule d'autres fonctions, il s'assure que celles-ci soient accomplies de manière distincte de celles d'ombudsman. Il évite toute situation qui compromettrait son indépendance ou qui pourrait en donner l'apparence.
- 1.4 Il appartient à l'ombudsman de décider de l'opportunité, de la manière et du moment de ses interventions. Il peut, de sa propre initiative, initier une enquête.
- 1.5 L'ombudsman embauche le personnel de son bureau et en gère le budget et les activités.
- 1.6 L'ombudsman s'assure que l'emplacement et l'organisation matérielle du bureau ne compromettent pas son indépendance.

\* Ce document utilise le masculin pour alléger le texte.

### 2. Impartialité

- 2.1 L'ombudsman, en appliquant les principes d'équité procédurale, détermine s'il y a eu manquement aux règles, politiques et procédures applicables. Il promeut les meilleures pratiques, la solution juste et équitable des dossiers, individuels ou systémiques, soumis à son attention.
- 2.2 L'ombudsman évalue les faits objectivement, sans biais ou préjugé envers l'une ou l'autre des parties.
- 2.3 L'ombudsman doit en tout temps subordonner son intérêt personnel et sauvegarder son indépendance de manière à ne tirer aucun bénéfice des conclusions ou recommandations formulées.



## 2.4 Confidentialité

- 3.1 Le bureau de l'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes de renseignements de manière confidentielle.
- 3.2 Nonobstant la clause 3.1, l'ombudsman peut divulguer de l'information dans le cas où, selon son jugement, il y a risque de danger grave et imminent pour un individu ou pour l'institution.
- 3.3 Une communication à l'ombudsman ne constitue pas un avis légal à l'institution ou aux associations des étudiants, des professeurs ou des employés.
- 3.4 Sous réserve des lois applicables, l'ombudsman refuse de se soumettre à toute demande d'accès à l'information, de témoigner à toute procédure intentée à l'interne ni auprès des tribunaux de droits communs.

## 3. Accessibilité

- 4.1 Le bureau de l'ombudsman doit être accessible et ses services doivent être gratuits.
- 4.2 La raison d'être, le rôle et les attributs de la fonction de l'ombudsman doivent être publicisés. Il doit être facile d'entrer en communication avec son bureau et les procédures administratives qu'il met en place doivent être simples et claires.

## FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

### 4. Informations et conseils

- 5.1 L'ombudsman donne de l'information sur les règlements, politiques et procédures de l'institution, et sur les droits et obligations qu'ils comportent.
- 5.2 Il réfère le cas échéant, les personnes qui le consultent vers les ressources appropriées et les informe des procédures existantes.
- 5.3 L'ombudsman peut conseiller et aider la personne qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.
- 5.4 L'ombudsman peut offrir du coaching ou donner son point de vue à une personne qui le lui demande sur la façon d'aborder et de solutionner un problème.

### 5. Intervention

- 6.1 L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il juge que la personne qui le lui demande dispose d'un autre recours; que la plainte est en dehors de sa juridiction, ou qu'elle est injustifiée, frivole, vexatoire, prématurée ou faite de mauvaise foi; ou que son intervention n'est pas nécessaire eut égard aux circonstances.
- 6.2 Lorsqu'il est saisi d'un dossier, l'ombudsman peut enquêter ou utiliser le mode de résolution de conflits qu'il juge approprié à la situation.
- 6.3 Dans le cadre de l'exercice de son mandat, l'ombudsman peut exiger l'accès à tous renseignements et documents pertinents au dossier examiné. Ses interlocuteurs doivent répondre et agir de bonne foi et avec célérité.

### **Résolution de conflits**

- 6.4 L'ombudsman peut employer des méthodes alternatives de résolution de conflit, entre autres : la recherche de renseignements, l'intervention par un tiers neutre, la facilitation du dialogue, ou la médiation.
- 6.5 L'ombudsman peut faire des suggestions et commentaires pour faciliter la résolution d'une plainte ou en prévenir la récurrence.

### **Enquêtes**

- 6.6 L'ombudsman établit les critères dont il faut tenir compte pour déterminer si un dossier fera l'objet d'une enquête.
- 6.7 Le cas échéant, l'ombudsman donne à ses interlocuteurs l'occasion de répondre ou de présenter leur version des faits, avant de tirer ses conclusions.

### **6. Recommandations**

- 7.1 L'ombudsman informe de ses recommandations l'autorité compétente, et ce tant dans les dossiers individuels que systémiques.
- 7.2 L'ombudsman peut saisir d'une question les divers niveaux hiérarchiques s'il estime que l'on ne donne pas une suite satisfaisante à ses recommandations. Si la réponse demeure insatisfaisante, il pourrait aussi rendre public son rapport et ses recommandations.

### **7. Reddition de compte**

- 8.1 L'ombudsman présente, aux instances désignées dans les statuts constitutifs, un rapport de ses activités pour l'année.
- 8.2 L'ombudsman peut produire un rapport particulier sur des questions spécifiques.
- 8.3 L'ombudsman contribue à ce que les principes décrits dans les statuts de l'AOUCC soient reflétés au sein de son bureau, dans son mandat et ses statuts constitutifs.

### **8. Qualité du service**

- 9.1 L'ombudsman fait tout son possible pour que son bureau dispose des ressources humaines et matérielles nécessaires à l'exécution de son mandat.
- 9.2 L'ombudsman peut effectuer périodiquement la vérification des processus opérationnels de son bureau afin d'en assurer la qualité.
- 9.3 L'ombudsman doit se tenir informé des politiques, procédures et changements en cours au sein de l'institution. Il participe régulièrement à des activités de développement professionnel.

Juin 2012



# ANNEXE 4 FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

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](mailto:ombudsman@umontreal.ca)

CONFIDENTIEL

Date : \_\_\_\_\_

**Mode de communication** : En personne  Tél.  Courrier  Courriel

Nom : \_\_\_\_\_ **Matricule** : \_\_\_\_\_

**Code campus** : \_\_\_\_\_

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

Adresse postale : \_\_\_\_\_

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

Téléphone au travail : \_\_\_\_\_ (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<sup>er</sup> cycle  Plein temps  Temps partiel   
Faculté : \_\_\_\_\_ Département : \_\_\_\_\_ École : \_\_\_\_\_

2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> 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. »



## ANNEXE 5 SUIVIS DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN 2011-2012

	Recommandation	Réponse de la direction
	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;	<p>Le Comité sur les stages a préparé un document à l'intention des personnes chargées de la coordination des stages : « Balises pour la rédaction d'un guide des stages ». Il a été transmis aux vice-doyens aux études en septembre 2013 pour diffusion au sein de leur unité. Une version électronique sera aussi disponible sur le site Web de l'UdeM.</p> <p>Ce document incite notamment les unités à rendre clairs et explicites les rôles et les responsabilités des accompagnateurs, des évaluateurs et des étudiants. Il fera l'objet d'améliorations au cours des prochains trimestres, à partir des réactions et des demandes qui parviendront au Comité.</p>
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;	<p>Le Comité reconnaît l'importance de fournir aux étudiants une rétroaction pendant leur stage et fait la promotion active de cette pratique.</p> <p>De plus, il est important que les modalités de rétroaction et d'échanges soient clairement établies dès le début du stage. Celles-ci peuvent prendre diverses formes, que ce soit en continu ou sur une base ponctuelle. L'essentiel est de clarifier la démarche dès le départ.</p> <p>L'évaluation formative à la mi-session demeure une option des plus utiles, mais dont la mise en œuvre s'avère difficile à généraliser à cause de la diversité des contextes. De plus, les conditions d'évaluation sont déjà prévues par les règlements des études de premier cycle et des cycles supérieurs. À ce stade de ses travaux, le Comité ne croit pas qu'il soit nécessaire d'ajouter de nouvelles règles à cet effet.</p>

	<b>Recommandation</b>	<b>Réponse de la direction</b>
3-	Que les responsables universitaires évitent de discuter avec le nouveau milieu des raisons pour lesquelles un étudiant doit reprendre un stage;	Le Comité continue de réfléchir à cette question épineuse. La tenue de rencontres, d'ateliers ou de colloques avec les responsables de stage permettra au cours de la prochaine année d'aborder cette question et de mettre en valeur les meilleures pratiques en la matière.
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;	<p>Le Comité reconnaît la nécessité d'offrir un soutien adéquat aux étudiants en difficulté. Déjà, il recommande aux unités d'inclure dans le Guide des stages toutes les ressources qui peuvent s'avérer utiles aux étudiants. Il estime en outre que ce sont les responsables des stages dans les unités qui sont les mieux placés pour intervenir auprès des étudiants en difficulté et pour leur proposer le soutien le plus approprié compte tenu du contexte et des circonstances.</p> <p>Le Comité prévoit dans ses travaux futurs répertorier les meilleures pratiques en ce domaine en vue de les rendre disponibles à l'ensemble de la communauté.</p>
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;	L'abandon de toute activité académique entraîne très souvent des conséquences sérieuses sur le cheminement des étudiants. Dans le cas des stages, celles-ci peuvent être particulièrement lourdes, à la fois pour les étudiants, pour le milieu qui les accueille et pour l'unité académique qui encadre les stages. Le Comité juge que les mécanismes d'appel au doyen ou à l'autorité compétente peuvent être utilisés au besoin par les étudiants pour faire valoir les motifs qui justifient l'abandon du stage malgré les conséquences sérieuses qu'il peut entraîner.

	<b>Recommandation</b>	<b>Réponse de la direction</b>
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;	Le Comité entend poursuivre la réflexion et les discussions sur cette question à court terme, en particulier à l'occasion d'une activité réunissant les responsables de stages à l'automne 2014.
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;	Le Comité reconnaît le bien-fondé de cette recommandation visant à atténuer les conséquences que peuvent avoir des problèmes dont les étudiants ne sont pas responsables. Il souhaite identifier avec l'aide des responsables de stages les moyens qui permettent de prévenir et, le cas échéant, de régler dans l'intérêt des étudiants les problèmes attribuables aux milieux d'accueil.
8-	Que les responsables universitaires fassent régulièrement l'évaluation des milieux de stage pour s'assurer de leur adéquation avec les exigences des programmes;	L'évaluation des milieux de stage est une pratique répandue, qui peut d'ailleurs être obligatoire pour les programmes soumis à un agrément. Les unités seront invitées à partager leurs pratiques en ce domaine à l'occasion des activités que le Comité se propose d'organiser au cours des prochains trimestres.
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;	La révision de l'évaluation dans les stages demeure soumise à l'application des règlements des études, lesquels prévoient des délais précis pour le traitement des demandes. Cette question fait justement partie des changements envisagés dans le processus de révision des règlements des études de premier cycle et des cycles supérieurs qui se déroule présentement. Les problèmes particuliers que les délais peuvent créer dans le cas des stages seront soumis à l'attention des comités responsables de la révision des règlements.



	<b>Recommandation</b>	<b>Réponse de la direction</b>
10-	<p>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;</p>	<p>Selon les balises préparées par le Comité sur les stages, les éléments qui contribuent à l'évaluation devraient être précisés dans le Guide des stages remis aux étudiants et aux milieux d'accueil. Les étudiants peuvent ainsi connaître précisément les éléments auxquels ils peuvent avoir accès.</p> <p>Le Comité sur les stages exprime toutefois des réserves sur l'opportunité et la faisabilité d'obliger à consigner les échanges verbaux qui peuvent avoir un impact sur l'évaluation. Il souhaite poursuivre sa réflexion sur le sujet, en tenant compte en particulier du cadre juridique entourant ces pratiques.</p>
11-	<p>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.</p>	<p>L'évaluation des étudiants et les modalités de révisions pour tous les cours sont soumises à l'application du règlement des études (du premier cycle ou des cycles supérieurs, selon le cas).</p> <p>Le Comité sur les stages à ce stade de ses travaux ne voit pas la nécessité d'établir des mécanismes particuliers pour les stages qui seraient différents de ceux qui s'appliquent aux autres activités de formation.</p>





**Adresse postale**

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

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