

*l'ombudsman*_UdeM

RAPPORT ANNUEL
2013 - 2014

Montréal, le 25 mai 2015

Madame Louise Roy
Chancelière
Université de Montréal

Objet : rapport annuel de l'ombudsman 2013-2014

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman 2013-2014 couvrant la période du 1^{er} juin 2013 au 31 mai 2014.

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

/md

p.j. Document

Pascale Descary

Ombudsman

Monique Laforest

Conseillère

Mélanie Deit

Technicienne en coordination du travail de bureau

Adresse civique :

Université de Montréal

Pavillon 3744 Jean-Brillant, bureau 430-14

Téléphone : **514 343-2100**

Courriel : **ombudsman@umontreal.ca**

Site Web : **www.ombudsman.umontreal.ca**



L'ANNÉE 2013-2014 EN BREF

827

DEMANDES D'ASSISTANCE

77 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

77 % de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, ex-étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), en hausse de 8 % par rapport à l'an dernier, et 15 % de la clientèle provient des membres des personnels, représentant une baisse d'environ 3 %.

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

Environ 1 % des étudiants inscrits à 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 (1,2 %), ces données étant assez constantes d'une année à l'autre.

55 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

55 % des demandes touchent des questions académiques et 15,6 % concernent des aspects financiers. Les dossiers de relations de travail, de relations interpersonnelles, de relations avec les services et les dossiers impliquant les droits et libertés de la personne représentent chacun autour de 4 % des demandes pour l'année 2013-2014.

76 % **CONSULTATIONS**

76 % des demandes sont des consultations alors que 15 % ont donné lieu à une enquête. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

15 % **ENQUÊTES**

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 79 % sont fondées ou partiellement fondées. Dans plus de 99 % des cas, l'administration a donné suite aux recommandations formulées par l'ombudsman. 20 % des demandes sont non fondées.

DURÉE **DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

28,5 % des demandes ont été traitées la journée même de leur réception, alors que 46 % ont été traitées à l'intérieur de deux à sept jours. 10 % ont été traitées entre une et 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**

79 % de la clientèle a exprimé être satisfaite des services reçus au bureau de l'ombudsman. 15 % n'a formulé aucun commentaire alors que moins de 1 % a exprimé des commentaires négatifs.

DEMANDES **RELIÉES À SYNCHRO**

Un peu plus de 7 % des demandes sont reliées à l'implantation du progiciel Synchro, comparativement à moins de 1 % pour l'année 2011-2012, 8,7 % pour l'année 2012-2013 et 1,6 % pour l'année en cours, soit du 1^{er} juin 2014 au 20 mars 2015, illustrant que les mécanismes mis en place pour solutionner les problèmes de ce dossier portent fruit.

RECOMMANDATIONS

La thématique particulière abordée cette année au chapitre des recommandations systémiques concerne le soutien aux étudiants présentant des problèmes de santé mentale.

TABLE DES MATIÈRES

4	L'année 2013-2014 en bref
6	Table des matières
7	Liste des graphiques et des tableaux
7	Liste des annexes
9	Message de l'ombudsman
10	PARTIE I : LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN ET SON FONCTIONNEMENT
11	L'ombudsman au quotidien
11	Le rôle et le mandat de l'ombudsman
11	L'ombudsman et son équipe
12	Activités internes et externes, et développement professionnel
13	Stratégie publicitaire
14	Durée de traitement des demandes
14	Expression de la satisfaction de la clientèle
18	PARTIE II : STATISTIQUES ET ANALYSE
19	Cueillette des données
19	Nombre de demandes
20	Provenance des demandes
20	Étudiants
20	Demandes selon le cycle d'études
21	Demandes selon la citoyenneté des étudiants
21	Membres des personnels
22	Processus de traitement des demandes d'assistance au bureau de l'ombudsman
24	Traitement des demandes
24	Consultations
25	Demandes ayant donné lieu à une enquête
26	Objet des demandes
26	Objet des demandes, selon la clientèle
27	Objet des consultations
27	Illustrations de cas
28	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête
28	Illustrations de cas
31	Le harcèlement
31	Illustrations de cas
32	Les stages
32	Illustration de cas
33	Suivi du dossier Synchro
36	PARTIE III : RECOMMANDATIONS
37	Soutien aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale
43	ANNEXES

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

14	Graphique 1	Durée de traitement des demandes 2013-2014
15	Tableau 1	Sondage à l'intention des gestionnaires ayant consulté l'ombudsman
15	Tableau 2	Sondage à l'intention des étudiants ayant consulté l'ombudsman
19	Graphique 2	Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des mois 2013-2014
19	Graphique 3	Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des ans 2004-2005 à 2013-2014
20	Graphique 4	Provenance des demandes 2013-2014
20	Graphique 5	Demandes selon le cycle d'études 2013-2014
21	Graphique 6	Demandes selon la citoyenneté des étudiants 2013-2014
21	Graphique 7	Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui 2013-2014
24	Tableau 3	Traitement des demandes 2013-2014
24	Tableau 4	Consultations selon la clientèle 2013-2014
25	Tableau 5	Demandes ayant donné lieu à une enquête selon la clientèle 2013-2014
26	Tableau 6	Objet des demandes selon la clientèle 2013-2014
28	Tableau 7	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête 2013-2014
32	Tableau 8	Objet des demandes reliées aux stages 2013-2014
33	Tableau 9	Synchro - Demandes d'assistance selon la clientèle Données comparatives 2011-2012 à 2014-2015
33	Tableau 10	Synchro - Objet des consultations et des demandes ayant donné lieu à une enquête Données comparatives 2011-2012 à 2014-2015
44	Tableau 11	Provenance des demandes Données comparatives 2009-2010 à 2013-2014
44	Tableau 12	Objet des demandes Données comparatives 2009-2010 à 2013-2014
45	Tableau 13	Traitement des demandes Données comparatives 2009-2010 à 2013-2014

LISTE DES ANNEXES

44	Annexe 1	Quelques données comparatives, 2009-2010 à 2013-2014
46	Annexe 2	Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal
52	Annexe 3	Formulaire de demande d'assistance
54	Annexe 4	Suivis donnés aux recommandations du rapport de l'ombudsman 2012-2013

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 2013-2014 du bureau de l'ombudsman. Ce rapport comporte trois parties. En première partie, on retrouve des informations sur le mandat de l'ombudsman et le fonctionnement du bureau. La seconde partie, intitulée Statistiques et analyse, rend compte de manière non nominative des données recueillies en cours d'année quant à la clientèle du bureau, ses demandes et leur traitement par notre équipe. Elle illustre également, à l'aide de cas concrets, certaines demandes qui nous sont adressées et fait mention de certains dysfonctionnements administratifs mis au jour lors du traitement de dossiers individuels qui ont donné lieu à des demandes de corrections auprès des

unités et services concernés. La troisième partie contient des recommandations à l'attention de l'administration universitaire en matière de soutien aux étudiants présentant des problèmes de santé mentale.

En juin 2014, le Conseil de l'Université a réitéré sa confiance à mon égard en renouvelant mon mandat pour un second terme de cinq ans. C'est pour moi un immense privilège que d'exercer cette fonction à l'Université de Montréal, et je compte poursuivre mon travail avec toute la disponibilité, la diligence et la rigueur qui s'imposent. C'est avec son autorité morale, et non décisionnelle, que l'ombudsman exerce son rôle d'influence et d'agent de changement au sein de l'institution. L'efficacité de son action repose sur la collaboration que lui témoignent à la fois ceux qui s'adressent à lui, et ses différents interlocuteurs membres de l'administration universitaire. Je tiens à les remercier, toutes et tous, de la confiance qu'ils me manifestent quotidiennement, ainsi qu'à mon équipe, facilitant l'exercice de notre mandat.

Des remerciements particuliers sont adressés à Madame Monique Laforest, conseillère au bureau, qui exerce son rôle toujours avec grand professionnalisme, et à Madame Hélène Orphanos, technicienne en coordination de travail de bureau, qui a pris une retraite bien méritée après près de trente années de service à l'Université. Je remercie spécialement Madame Orphanos pour son grand dévouement des quatre dernières années à nos côtés, à accueillir la clientèle avec empathie, et à m'assister efficacement dans les affaires administratives du bureau. Je profite également de l'occasion pour souhaiter la cordiale bienvenue à Madame Mélanie Deit, qui s'est jointe à notre équipe en janvier 2015, en remplacement de Madame Orphanos.

Je vous souhaite une bonne lecture!



**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*¹, celle-ci a pour mandat de **s'assurer du traitement juste et équitable**, par l'administration universitaire, de chacun des membres de la communauté universitaire.

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

L'ombudsman et son équipe



Pascale Descary | Mélanie Deit | Monique Laforest

Pascale Descary a été nommée ombudsman par le Conseil de l'Université en juin 2009 pour un premier mandat, lequel a été renouvelé pour un second terme de cinq ans en juin 2014.

Avocate et diplômée en psychoéducation, Madame Descary a joint le bureau de l'ombudsman en 2004, y assumant d'abord la fonction de déléguée. Précédemment, elle a agi à titre d'avocate-médiatrice en pratique privée, de syndic adjointe pour le secteur psychoéducation de cet ordre professionnel, 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, **Mélanie Deit**, cumule bientôt cinq années d'expérience à ce titre à l'Université de Montréal, et quatorze années comme adjointe administrative dans le secteur privé. Elle s'est jointe à l'équipe de l'ombudsman en janvier 2015. Elle assume la coordination administrative du bureau en plus de veiller à l'accueil de la clientèle.

¹ *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*
www.ombudsman.umontreal.ca/reglement.html, Annexe 2, p. 44

Activités internes et externes, et développement professionnel

L'ombudsman et sa conseillère sont membres de l'Association canadienne des ombudsmans des collèges et universités (AOUCC), du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), et participent régulièrement aux activités organisées par ceux-ci.

Pour demeurer bien au fait des développements liés à la profession, et pour accomplir leur mission avec toute la rigueur nécessaire, 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, en Europe, dans le cadre de la conférence annuelle de l'European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) ainsi qu'aux États-Unis, dans le cadre de la conférence annuelle du California Caucus of College and University Ombuds (CCCUCO). Ces activités professionnelles avaient notamment pour thèmes, le processus d'enquête, la communication basée sur les besoins, l'éthique, l'équité, la rédaction de rapports, l'intégration au travail des personnes en situations de handicap, la gestion des situations de crise, les problématiques de santé mentale, le cyber harcèlement, les conflits de groupe, les conflits organisationnels, la notion d'*empowerment* et autres. Nous suivons également de près l'évolution de la jurisprudence pertinente à notre domaine de pratique.

À l'interne, l'ombudsman a présenté son rapport annuel 2012-2013 au Comité de direction de l'Université, au Comité de gouvernance et au Conseil de l'Université au printemps 2014. Elle a également rencontré les représentants des deux principales associations étudiantes, la FAÉCUM et l'AGEEFEP, à cette fin. Elle s'est impliquée au sein d'un comité d'octroi d'une bourse d'études pour souligner les 30 ans de l'AOUCC. Elle a rencontré le Directeur du bureau de la vérification interne nouvellement en fonction afin d'échanger sur leurs mandats respectifs, le Comité des stages pour faire le suivi des recommandations du rapport annuel 2011-2012 portant sur cette question, puis les membres des Comités de refonte des règlements des études du premier cycle et des cycles supérieurs afin de leur présenter le fruit des réflexions du bureau de l'ombudsman sur ces projets. Elle a également rencontré les membres du Comité d'agrément des études médicales postdoctorales, à la demande du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, afin de partager certaines informations relatives à son mandat et aux types de demandes formulées à son attention par des médecins-résidents inscrits dans ces programmes. Elle a par ailleurs procédé à une consultation à grande échelle auprès de diverses personnes, groupes et instances pour faire le point sur la situation des médecins-résidents en difficulté et sur les mécanismes de soutien qui sont à leur disposition. Cet exercice a mené au dépôt récent d'un rapport spécial à l'attention du Vice-décanat aux études médicales postdoctorales ayant pour titre *Soutien aux résidents en difficulté : Constats et recommandations* dont il sera question dans la prochaine section du présent rapport.

Stratégie publicitaire

Le matériel promotionnel du bureau (réglettes et affiches) a été envoyé comme les années précédentes aux différents services et unités aux fins de distribution et d'affichage. Le site Web, lequel peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.ombudsman.umontreal.ca>, a été maintenu à jour et des publicités faisant état des services offerts au bureau de l'ombudsman se retrouvent annuellement dans les agendas étudiants de la FAÉCUM et de l'AGEEFEP. Nous nous assurons également qu'une brève description de nos services se retrouve dans les différents guides à l'attention des étudiants, au chapitre des ressources qui leur sont disponibles.

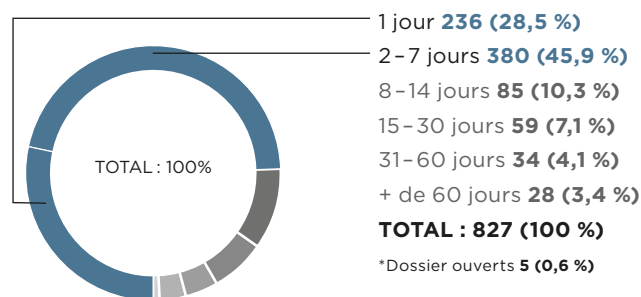


DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les dossiers de consultations sont ceux qui, d'année en année, ont les durées de traitement les plus courtes. 31 % d'entre eux sont traités le jour même de leur réception, 51 %, dans un délai de 2 à 7 jours, 14 %, dans un délai de deux à quatre semaines, alors que 4 % 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 moins de 30 % de ces dossiers sont traités dans un délai d'une semaine, 42 %, 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 2013-2014



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le bureau a mis en place un outil, au cours de la dernière année, pour connaître le niveau de satisfaction de sa clientèle, sous la forme de sondages «Survey Monkey». Cet outil permet de recueillir de manière anonyme la rétroaction des personnes ayant eu recours à nos services. Les sondages peuvent être remplis en ligne, en toute confidentialité, sur notre site Web. Ils sont également envoyés de manière aléatoire à un certain nombre de clients qui ont fait appel à nos services au cours de l'année. Les tableaux 1 et 2 illustrent les résultats de ces sondages.

TABLEAU 1

SONDAGE À L'INTENTION
DES GESTIONNAIRES
AYANT CONSULTÉ
L'OMBUDSMAN :
11 RÉPONDANTS
EN 2013-2014

QUESTIONS	OUI (%)	NON (%)
1. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande?	100	0
2. Les réponses obtenues ont-elles répondu à vos attentes?	100	0
3. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous?	100	0
4. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont respecté leur obligation de confidentialité?	100	0
5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande?	100	0
6. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont traité la situation de manière juste et équitable?	91	0
7. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman?	100	0

L'ensemble des gestionnaires s'étant exprimés dans ce sondage se sont déclarés entièrement satisfaits des services reçus par l'ombudsman.

TABLEAU 2

SONDAGE À L'INTENTION
DES ÉTUDIANTS
AYANT CONSULTÉ
L'OMBUDSMAN :
48 RÉPONDANTS
EN 2013-2014

QUESTIONS	OUI (%)	NON (%)
1. A-t-il été facile de trouver le bureau de l'ombudsman?	90	6
2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande?	85	15
3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle de l'ombudsman?	98	2
4. Est-ce que votre démarche auprès de l'ombudsman a répondu à vos attentes?	65	35
5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel :		
ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous?	88	10
ont respecté leur obligation de confidentialité?	94	2
ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande?	83	15
ont traité la situation de manière juste et équitable?	77	21
6. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman?	85	10

Les étudiants ayant répondu au sondage ont exprimé dans une large mesure leur satisfaction quant aux services rendus par l'ombudsman.

Nous avons par ailleurs poursuivi notre recensement informel de commentaires exprimés spontanément par la clientèle une fois l'intervention complétée. Ainsi, en 2013-2014, 79 % de la clientèle a exprimé des commentaires de satisfaction quant aux services reçus, alors que moins de 1 % des clients nous ont fait part de leur insatisfaction.

Nous remercions tous ceux et celles qui prennent le temps de nous transmettre des commentaires. Cette rétroaction de la part de notre clientèle est très importante pour nous, en ce qu'elle nous permet d'améliorer de façon continue notre prestation de services.

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



Grâce à vous, j'ai pu diplômé. Merci d'avoir été un phare pour moi, merci pour votre constant souci de justice. Je vous en serai toujours reconnaissant.

Demande partiellement fondée d'un étudiant de second cycle en matière de droits et libertés de la personne.

Ce fut une grâce de vous avoir sur mon chemin. Vous m'avez donné de l'espoir. Merci de votre sensibilité face à mon problème.

Demande fondée d'une candidate à l'admission.

Merci pour l'information et aussi merci ÉNORMÉMENT de votre soutien et de TOUTES vos démarches pour régler mon problème. C'est très apprécié.

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

Je vous remercie pour tout et je vous recontacterai si nécessaire. Merci encore en mon nom et au nom de toute mon équipe. Vous nous avez énormément aidés.

Dossier de consultation d'un groupe d'étudiants de premier cycle en matière d'évaluation.

Je vous remercie pour votre écoute et vos précieux conseils.

Dossier de consultation d'une gestionnaire pour un étudiant, en matière de stage.

Ce que je reçois de ma démarche avec vous, c'est votre soutien. Merci infiniment d'avoir toujours été avec moi. Vous m'avez aidée à passer de l'effroi à l'acceptation. J'ai apprécié votre humanité et votre sollicitude.

Demande non fondée d'une ex-étudiante en lien avec son relevé de notes.

Je vous remercie beaucoup, beaucoup, beaucoup. Je reprends confiance en mes chances d'être entendu par la Faculté.

Dossier de consultation d'un étudiant de second cycle en matière d'exclusion.

Je voulais vous remercier de votre temps et de vos conseils. Vous avez su me référer à la bonne personne et mon dossier est maintenant entre bonnes mains. Je crois bien pouvoir finaliser ma maîtrise cet automne et enfin pouvoir passer à autre chose.

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

Je suis très rassurée de savoir que je ne suis pas seule et que j'ai des options.

Dossier de consultation d'une employée consultant pour elle-même en matière de harcèlement psychologique.

Je vous remercie une fois de plus pour votre précieux appui des dernières semaines.

Dossier de consultation intervention informelle d'un étudiant de troisième cycle en matière d'évaluation.

Merci de votre réponse rapide. Ça fait du bien de se sentir appuyée. Peu importe l'issue de mon dossier, j'apprécie le temps que vous y avez mis.

Demande non fondée d'une étudiante de second cycle en matière d'inscription.

Merci pour votre avis toujours bien éclairant.

Dossier de consultation d'un gestionnaire académique en matière de procédure de révision.

L'administration de l'UdeM est la pire que j'aie jamais connue, et vous ne m'avez pas aidée.

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

Merci du suivi diligent et de votre assiduité à répondre à mes nombreuses demandes quant à ma situation individuelle qui est pour le moins particulière.

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



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

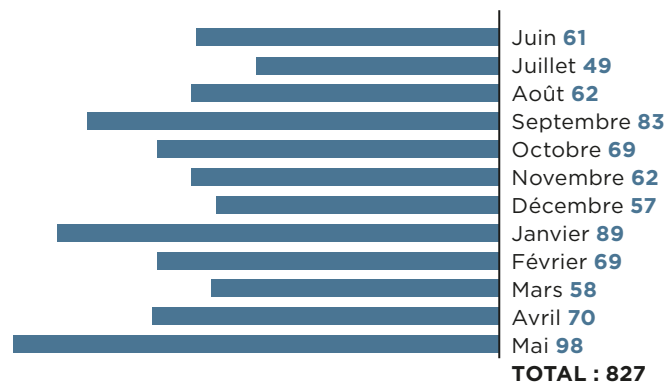
Sauf lorsqu'exceptionnellement certains demandeurs souhaitent garder l'anonymat, chaque demande d'assistance adressée au bureau de l'ombudsman fait l'objet de la cueillette de données d'identification, colligées au moyen d'un logiciel informatique dans le respect des règles de confidentialité qui nous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

Un formulaire de demande d'assistance² 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
2013-2014



Le bureau a reçu en moyenne 69 demandes par mois au cours de la dernière année. On note une augmentation de l'achalandage pour les mois de septembre 2013, puis janvier et mai 2014.

GRAPHIQUE 3

ACHALANDAGE
AU BUREAU
DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS
2004-2005 À 2013-2014



Au cours de l'exercice 2013-2014, 827 demandes ont été adressées à l'ombudsman. Une légère baisse a été enregistrée par rapport à l'an dernier, attribuable en partie à l'amélioration des processus liés au progiciel Synchro en matière de finances, ressources humaines et paie.

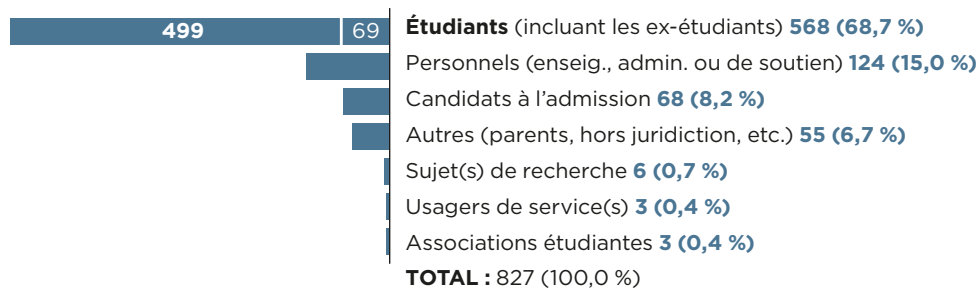
² Formulaire de demande d'assistance, *Annexe 3*, p. 52

Provenance des demandes

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

GRAPHIQUE 4

PROVENANCE
DES DEMANDES
2013-2014



La proportion de demandes d'étudiants et d'ex-étudiants a augmenté cette année, alors que celle des personnels a légèrement fléchi par rapport à l'an dernier.

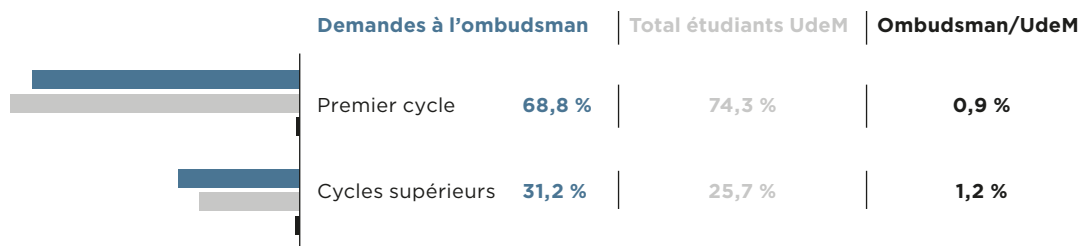
ÉTUDIANTS

Demandes selon le cycle d'études

À l'automne 2013, l'Université de Montréal comptait 49 245 étudiants inscrits (étudiants réguliers, libres ou visiteurs en vertu d'une entente interuniversitaire ou d'un programme d'échange). Le nombre de demandes provenant d'étudiants inscrits (499) représente un peu plus de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 68,8 % concernent des étudiants de premier cycle alors que 31 % proviennent d'étudiants aux cycles supérieurs.

GRAPHIQUE 5

DEMANDES SELON
LE CYCLE D'ÉTUDES
2013-2014



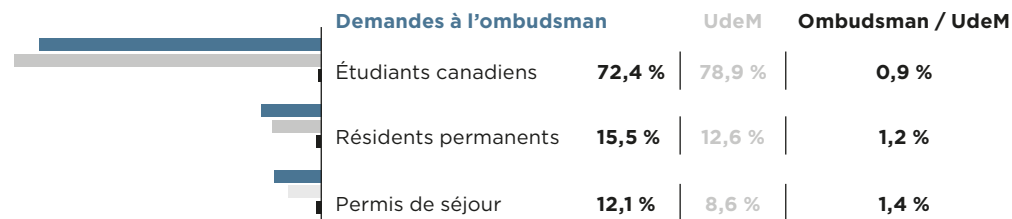
Sources : Données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2013 au 31 mai 2014, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal, automne 2013.

Cycle d'études non identifié : 2 dossiers

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 2013-2014



Sources : Données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2013 au 31 mai 2014, et statistiques officielles du Bureau du registraire de l'Université de Montréal, automne 2013.

Citoyenneté non identifiée : 3 dossiers

Statut non identifié : 7 dossiers

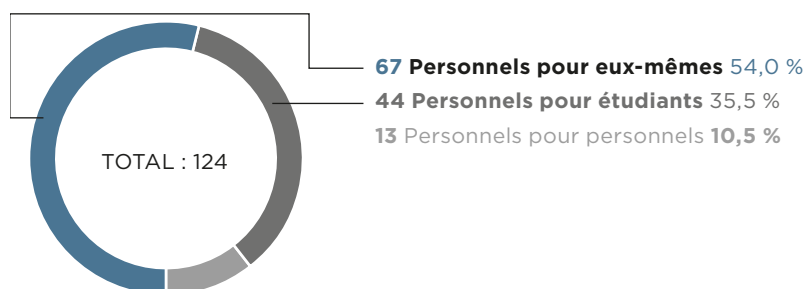
D'année en année, les étudiants internationaux et les résidents permanents s'adressent à l'ombudsman dans une proportion plus importante, par rapport à leur population, que les étudiants canadiens.

MEMBRES DES PERSONNELS

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour 15 % de l'ensemble des demandes reçues en 2013-2014. 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 d'une convention collective ou d'un protocole de travail, il nous arrive de collaborer informellement avec des représentants syndicaux afin de faire avancer certains dossiers auprès de l'administration universitaire.

GRAPHIQUE 7

DEMANDES DES MEMBRES DES PERSONNELS SELON QU'ILS CONSULTENT POUR EUX-MÊMES OU POUR AUTRUI 2013-2014



Les membres des personnels ont consulté l'ombudsman pour eux-mêmes dans une proportion moindre que l'année dernière, à la suite de l'amélioration des processus liés à l'implantation du progiciel Synchro en matière de finances, ressources humaines et paie.

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

DEMANDE D'ASSISTANCE

LA DEMANDE RELÈVE DE LA JURIDICTION DE L'OMBUDSMAN¹

CONSULTATIONS

CONSULTATION INFORMATION

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

CONSULTATION INTERVENTION INFORMELLE

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

CONSULTATION COPIE-CONFORME

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

CONSULTATION MÉDIATION

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

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

DEMANDE HORS JURIDICTION

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

ENQUÊTES

DEMANDE FONDÉE

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

DEMANDE PARTIELLEMENT FONDÉE

DEMANDE NON FONDÉE

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

DEMANDE ABANDONNÉE

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

1 Juridiction 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 3
TRAITEMENT
DES DEMANDES
2013-2014

	N (%)
Consultations	
Consultations information	471 (57,3)
Consultations interventions informelles	123 (15,0)
Consultations copies-conformes	24 (2,9)
Consultations médiation	8 (1,0)
Sous-total consultations	626 (76,2)
Dossiers d'enquêtes	
Demandes fondées	78 (9,5)
Demandes partiellement fondées	21 (2,6)
Sous-total	98 (11,9)
Demandes non fondées	25 (3,0)
Recommandation non suivie	1 (0,1)
Sous-total dossiers d'enquêtes	125 (15,2)
Demandes abandonnées	51 (6,2)
Demandes hors juridiction	20 (2,4)
TOTAL	822 (100) *

* Dossiers sans traitement : 5

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.

CONSULTATIONS

Les consultations ont compté pour 76 % de l'ensemble des demandes d'assistance au bureau au cours de l'année 2013-2014. Différentes interventions sont répertoriées sous cette rubrique. L'information, les conseils et l'orientation vers les recours du demandeur représentent les trois quarts (75 %) des consultations. Suivent les interventions informelles auprès de gestionnaires (20 %), les accusés de réception de copies conformes reçues (moins de 1 %), puis les dossiers de médiation, au nombre de huit au total cette année.

TABLEAU 4
CONSULTATIONS
SELON LA CLIENTÈLE
2013-2014

	1 ^{er} 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
Consultations	260	115	3	50	42	6	43	63	13	6	3	22	626
Total des demandes d'assistance selon la clientèle	340	154	3	68	69	11	44	66	13	6	3	45	822 *
Pourcentage (%) des consultations sur le total des demandes d'assistance selon la clientèle	76,5 %	74,7 %	100,0 %	73,5 %	60,9 %	54,5 %	97,7 %	95,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	48,9 %	76,2 %

* Dossiers sans traitement : 5

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel à l'ombudsman. Leur nombre a légèrement diminué cette année au profit des demandes ayant donné lieu à une enquête.

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 15 % du total des demandes reçues en 2013-2014. 79 % de ces dossiers correspondent à des demandes fondées ou partiellement fondées, alors que 20 % ont été jugées non fondées.

TABLEAU 5

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE, SELON LA CLIENTÈLE 2013-2014

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Parents pour étudiants	Personnels	Autres	TOTAL
Demands fondées	35	14	11	10	3	1	4	78
Demands partiellement fondées	8	6	3	3	0	0	1	21
Sous-total	43	20	14	13	3	1	5	99
Demands non fondées	8	7	1	8	0	0	1	25
Recommandations non suivies	1	0	0	0	0	0	0	1
Total des demandes ayant donné lieu à une enquête	52	27	15	21	3	1	6	125
Total des demandes d'assistance selon la clientèle	340	154	68	69	11	123	57	822 *
Pourcentage (%) des demandes ayant donné lieu à une enquête sur le total des demandes d'assistance, selon la clientèle	15,3 %	17,5 %	22,1 %	30,4 %	27,3 %	0,8 %	10,5 %	15,2 %

* Dossiers étudiants au cycle d'étude non identifié : 2
Dossiers sans traitement (ouverts) : 5

Nous avons noté cette année une augmentation des demandes fondées et partiellement fondées chez les étudiants de premier cycle.

Objet des demandes

OBJET DES DEMANDES, SELON LA CLIENTÈLE

Les objets des demandes sont répartis en dix thèmes principaux. Le tableau 6 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 6

OBJET DES DEMANDES SELON LA CLIENTÈLE 2013-2014

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Parents pour étudiants	Personnels pour étudiants	Personnels pour eux-mêmes	Personnels pour personnels	Autres	TOTAL N (%)
Questions académiques										
Évaluation	83	19	0	6	0	3	0	0	3	114 (13,8)
Admission	8	1	61	2	3	0	0	0	3	78 (9,4)
Encadrement	22	23	1	6	0	0	0	0	2	54 (6,5)
Inscription	33	6	1	2	0	0	0	0	0	42 (5,1)
Probation, exclusion	20	15	0	2	1	0	0	0	1	39 (4,7)
Demande avis/info (académique)	2	0	0	1	0	26	1	0	5	35 (4,2)
Suspension, durée, diplôme	14	5	0	13	1	1	0	0	0	34 (4,1)
Reconnaissance de crédits	19	5	0	2	0	2	0	0	1	29 (3,5)
Stage	15	2	0	0	0	0	0	0	0	17 (2,1)
Choix de cours	8	2	0	1	0	0	0	0	0	11 (1,3)
Modification de programme	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2 (0,2)
Synchro	12	1	1	6	1	1	0	0	1	23 (2,8)
Sous-total	225	79	63	35	5	32	1	0	15	455 (55,0)
Questions financières										
Annulation et abandon	19	0	0	8	1	0	0	0	0	28 (3,4)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	16	5	0	3	2	0	0	0	1	27 (3,3)
Droits de scolarité	10	9	0	2	2	0	0	0	0	23 (2,8)
Frais antérieurs	2	4	0	9	0	0	0	0	0	15 (1,8)
Autres frais (afférents et CANO)	3	9	0	2	1	0	0	0	0	15 (1,8)
Aide financière et bourses	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10 (1,2)
Autres	2	1	0	1	0	0	0	0	1	5 (0,6)
Admission	3	0	2	1	0	0	0	0	0	6 (0,7)
Synchro	9	3	0	0	1	0	0	0	0	13 (1,6)
Sous-total	60	33	2	26	6	0	0	0	2	129 (15,6)
Demande avis/info (non académique)	5	2	0	1	0	11	16	1	27	63 (7,6)
Relations de travail et avantages sociaux	0	5	0	0	0	0	23	8	2	38 (4,6)
Relations interpersonnelles	7	12	0	0	0	0	14	3	0	36 (4,4)
Relations avec les services	10	7	1	2	0	0	6	0	8	34 (4,1)
Droits et libertés de la personne	11	10	1	0	0	1	6	1	2	32 (3,9)
Application des règlements disciplinaires	23	2	0	2	0	0	0	0	1	28 (3,4)
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	1	4	0	2	0	0	1	0	1	9 (1,1)
Accueil	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3 (0,4)
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0)
Synchro	2	2	0	1	0	0	8	9	1	23 (2,8)
TOTAL	342	155	68	69	11	44	67	13	58	827 (100)
Total Synchro	23	6	1	7	2	1	8	9	2	59 (7,1)

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 pour eux-mêmes.

OBJET DES CONSULTATIONS

Illustrations de cas

Clientèle étudiante

• Des demandes d'assistance nous sont régulièrement adressées par des étudiants aux prises avec des **problèmes de santé mentale**, qui n'ont pu respecter les exigences d'un cours ou de leur programme en raison de leurs difficultés. Ces étudiants ont souvent simplement cessé de fréquenter l'Université sans par ailleurs procéder aux démarches nécessaires d'annulation d'inscription ou d'abandon de leurs cours dans les délais prescrits, étant bien souvent dans l'incapacité de le faire. Il existe malheureusement peu d'options pour ceux qui se retrouvent dans cette situation, considérant le fait qu'ils viennent chercher de l'aide souvent plusieurs mois après les faits, généralement lorsqu'une agence de recouvrement réclame au nom de l'Université le solde dû pour le ou les trimestres manqués. Il sera dans certains cas possible d'annuler les mentions d'échec en les remplaçant par des mentions d'abandon au relevé de notes, lorsque l'étudiant justifie adéquatement ses absences au moyen de certificats médicaux. Les recommandations de la dernière partie du rapport s'intéressent à cette problématique de plus en plus fréquente et aux solutions envisageables pour l'améliorer.

• L'une des dimensions du rôle de l'ombudsman consiste en **l'accompagnement ou le « coaching »** d'étudiants plus vulnérables demandant son assistance. Un tel accompagnement est offert aux étudiants n'ayant pas épuisé leurs recours mais qui rencontrent des difficultés récurrentes dans leur cheminement, vivant une perte de confiance quant à leur capacité de les gérer adéquatement, craignant d'être victimes d'injustice ou vivant des relations conflictuelles avec certaines personnes responsables. Il s'agit souvent d'étudiants de cycles supérieurs vivant des difficultés d'encadrement, des étudiants ayant des problèmes de santé qui entravent leur fonctionnement ou d'autres, vivant diverses tensions interpersonnelles, par exemple, dans un milieu de stage. Nous appuyons ces étudiants dans la mise en place d'un plan d'action efficace pour améliorer la situation, incluant la référence vers les ressources administratives ou de soutien appropriées, ou des interventions informelles afin de faciliter la recherche de solutions constructives auprès des instances concernées.

• 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.

Membres des personnels

• La **médiation**, qui fait partie des outils d'intervention prévus au mandat de l'ombudsman, a été utilisée cette année dans un plus grand nombre de dossiers que les années antérieures, pour favoriser la résolution de conflits entre des membres des personnels. Les résultats de ces démarches se sont généralement avérés concluants et satisfaisants selon les parties impliquées.

• 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 et équitables pour y répondre. Nous avons, à titre d'exemple, été interpellées afin de discuter d'une problématique qui semblait à ce moment prendre de l'ampleur à l'Université, à savoir la soumission par certains étudiants de billets médicaux frauduleux pour justifier l'absence à une évaluation.

OBJET DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE

TABLEAU 7

OBJET DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE 2013-2014

	Demandes fondées N (%)	Demandes partiellement fondées N (%)	Demandes non fondées N (%)	Recommandation non suivie N (%)
Questions académiques				
Évaluation	12 (15,4)	4 (19,0)	3 (12,0)	0 (0,0)
Admission	11 (14,1)	3 (14,3)	1 (4,0)	0 (0,0)
Choix de cours et inscription	6 (7,7)	0 (0,0)	2 (8,0)	0 (0,0)
Suspension, durée, diplôme	5 (6,4)	0 (0,0)	1 (4,0)	0 (0,0)
Encadrement	4 (5,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probation, exclusion	4 (5,1)	1 (4,8)	3 (12,0)	1 (100,0)
Reconnaissance de crédits	2 (2,6)	1 (4,8)	1 (4,0)	0 (0,0)
Stage	1 (1,3)	1 (4,8)	0 (0,0)	0 (0,0)
Demande info/avis (académique)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Modification de programme	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (4,0)	0 (0,0)
Synchro	4 (5,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Sous-total	45 (57,7)	10 (47,6)	12 (48,0)	1 (100,0)
Questions financières				
Droits de scolarité	6 (7,7)	0 (0,0)	2 (8,0)	0 (0,0)
Frais antérieurs	4 (5,1)	2 (9,5)	2 (8,0)	0 (0,0)
Admission	3 (3,8)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Annulation et abandon	2 (2,6)	2 (9,5)	3 (12,0)	0 (0,0)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	2 (2,6)	0 (0,0)	1 (4,0)	0 (0,0)
Aide financière et bourses	2 (2,6)	1 (4,8)	2 (8,0)	0 (0,0)
Autres frais (afférents et CANO)	1 (1,3)	0 (0,0)	1 (4,0)	0 (0,0)
Autres	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Synchro	3 (3,8)	0 (0,0)	1 (4,0)	0 (0,0)
Sous-total	20 (25,6)	5 (23,8)	11 (44,0)	0 (0,0)
Relations avec les services	4 (5,1)	2 (9,5)	2 (8,0)	0 (0,0)
Droits et libertés de la personne	4 (5,1)	1 (4,8)	0 (0,0)	0 (0,0)
Demande info/avis (non académique)	2 (2,6)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	1 (1,3)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Accueil	1 (1,3)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Application des règlements disciplinaires	1 (1,3)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Relations interpersonnelles	0 (0,0)	2 (9,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
Relations de travail et avantages sociaux	0 (0,0)	1 (4,8)	0 (0,0)	0 (0,0)
Synchro	1 (1,3)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
TOTAL	78 (100,0)	21 (100,0)	25 (100,0)	1 (100,0)
Total Synchro	8 (10,3)	0(0,0)	1(4,0)	0(0,0)

Illustrations de cas

Clientèle étudiante

- *Malgré l'exclusion de leur programme, des étudiants ont pu obtenir l'octroi d'un diplôme de catégorie inférieure ou la **reconnaissance de crédits** réussis au moyen d'une attestation particulière.*
- *Des étudiants exclus ont pu bénéficier de la **réadmission** dans leur programme ou dans un nouveau programme, sous certaines conditions, en raison de circonstances atténuantes mises en lumière lors de l'enquête.*
- *Des recours ont pu être exercés à nouveau, conformément aux règles en vigueur; lorsque l'enquête a fait ressortir des problèmes d'**équité procédurale** dans le traitement du dossier qui avaient eu pour conséquence de porter atteinte aux droits des étudiants.*
- *Un **soutien financier** a pu être offert à un étudiant qui avait été pénalisé à la suite d'informations incomplètes qui lui avaient été transmises.*

- Un **problème d'accès** à une plate-forme élévatrice pour les personnes en **situation de handicap** à l'entrée d'un pavillon universitaire a été résolu grâce aux interventions efficaces du directeur de la planification et développement immobilier.

- Des demandes de **remboursement de frais d'admission** ont été jugées non fondées après que l'enquête eut démontré que les candidats n'avaient pas donné suite, dans les délais requis, soit à l'offre d'admission, soit à la demande de fournir des documents supplémentaires.

- Un dossier a fait l'objet cette année d'une **recommandation qui n'a pas été suivie** par l'administration universitaire. Nous estimions qu'un étudiant de premier cycle aurait dû bénéficier d'une levée de l'exclusion, considérant que celui-ci n'avait vraisemblablement pas bénéficié d'un encadrement approprié ou d'un plan de remédiation, au moment opportun, avant que son exclusion ne soit prononcée.

Membres des personnels

- Suite à nos interventions, des membres des personnels ont pu obtenir réponses à leurs questions et un suivi de leur dossier par les instances concernées dans le contexte des difficultés d'implantation du **projeticiel Synchro**.

Usagers de service

- Un usager d'une **clinique universitaire** a demandé notre assistance pour contester un compte d'honoraires professionnels lié à des soins qu'il estimait en partie ne pas avoir reçus, ou encore, ne pas lui avoir été prodigués selon les règles de l'art. Notre enquête a mis en lumière que les soins avaient bien été offerts, mais nous estimions par ailleurs que la procédure de consentement aux soins aurait dû être faite par écrit plutôt que verbalement, afin de mieux répondre aux normes du consentement éclairé. Quant aux allégations de soins non adéquats, considérant que ce volet du dossier ne relevait pas de notre mandat, nous avons suggéré à l'usager d'adresser sa plainte au syndic de l'ordre professionnel concerné, s'il le souhaitait.

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 en cours d'année aux instances ou unités concernées pour améliorer des processus ou mécanismes administratifs dans un objectif de plus grande justice, équité, clarté, ou transparence.

- Un **rapport spécial** ayant pour titre **Soutien aux résidents en difficulté : Constats et recommandations** a été adressé, en mars 2015, au Vice-décanat aux études médicales postdoctorales de la Faculté de médecine suite à une vaste consultation que nous avons menée auprès de plusieurs groupes et instances concernés par cette problématique. Le rapport avait pour toile de fond la demande d'intervention, à l'été 2013, de la famille d'une résidente de l'Université de Montréal qui a mis fin à ses jours dans une période de grande détresse psychologique, alors qu'elle en était à la toute fin de son programme d'études médicales postdoctorales. La demande de la famille visait à ce que des améliorations soient apportées aux pratiques en place à la Faculté de médecine quant au soutien qu'elle offre aux résidents présentant des difficultés de santé mentale, afin qu'ultimement, un tel drame puisse être évité dans le futur. Nous avons choisi d'élargir notre champ d'intervention au-delà de la demande initiale présentée par la famille, pour dresser l'état de la situation des résidents en difficulté, identifier les enjeux et défis de ce dossier, augmenter la sensibilisation des différents acteurs impliqués, faire une analyse des mécanismes et services disponibles à la Faculté de médecine et à l'extérieur pour soutenir ces résidents dans leurs difficultés et pour cibler des pistes d'améliorations.

Il est ressorti de notre exercice que de bonnes pratiques sont en place au sein de la Faculté pour évaluer, soutenir et encadrer les résidents en difficulté. Mais la littérature consultée, ainsi que les données statistiques recensées, exposant clairement la détresse vécue chez les résidents, les récents suicides de résidentes inscrites dans des programmes de spécialité de l'Université et des situations de harcèlement et d'intimidation bien enracinées dans certains milieux ou dont le traitement manque de neutralité et de transparence, nous ont amenées à conclure que, malgré les bonnes pratiques déjà en vigueur, il y a encore place à amélioration. C'est ainsi que, dans une perspective d'amélioration globale et continue des approches et des processus, nous avons formulé plusieurs recommandations à l'attention de la Faculté, touchant par exemple l'évaluation et la procédure, les mesures d'accommodement et de soutien, la formation et les liens avec les ressources externes. L'administration facultaire a reçu positivement ce rapport et nous sommes en attente des suites qui y seront données. Le rapport est disponible pour consultation sur le site Internet de notre bureau.

• Nous avons été préoccupées de constater, au cours des derniers mois, un **problème d'arrimage** entre le Centre d'expertise Synchro et la Direction générale des technologies de l'information et de la communication (DGTIC) en ce qui concerne **l'adresse courriel des étudiants**. Lorsqu'un candidat fait une demande d'admission, il inscrit, sur son formulaire, une adresse courriel personnelle qui se retrouvera dans son Centre étudiant à titre d'adresse secondaire. Une adresse courriel institutionnelle est par ailleurs attribuée automatiquement à tous les candidats à l'admission (la Boîte aux lettres Exchange). Lorsque le candidat est admis dans un programme, on l'invite à se rendre sur son profil DGTIC afin d'activer son adresse institutionnelle. Toujours dans son profil DGTIC, l'étudiant peut aussi opter pour la redirection de ses courriels institutionnels vers une adresse de son choix. Dans l'attente d'une activation de la boîte Exchange ou de la redirection demandée, l'ensemble des communications électroniques adressées aux candidats ou aux étudiants admis vont tout de même être acheminées vers l'adresse institutionnelle, puis seront automatiquement redirigées vers l'adresse personnelle secondaire indiquée préalablement sur le formulaire d'admission. Pour compliquer davantage les choses, l'étudiant peut choisir de modifier lui-même, dans son Centre étudiant, l'adresse secondaire qui s'y trouve, sans pour autant que cette information ne soit communiquée à la DGTIC. Une mise en garde a été ajoutée à l'attention des étudiants dans leur Centre étudiant, à l'effet que la nouvelle adresse secondaire choisie n'est là qu'à titre indicatif.

Ce mode de fonctionnement était jusqu'à tout récemment à toute fin pratique inconnu des étudiants et de plusieurs membres des personnels. Comme à peu près toutes les communications se font désormais de manière électronique à l'Université, à partir de l'admission jusqu'à la diplomation, en passant par l'envoi des avis de facturation de droits de scolarité, il est crucial que le système soit sans faille. Malheureusement, différents problèmes nous ont été soumis par des candidats et étudiants qui ont indiqué, sur leur formulaire de demande d'admission, l'adresse courriel d'un ami, celle reliée à une ancienne institution d'enseignement, ou même, d'une agence d'immigration, adresse qui n'était parfois plus consultée, ni accessible, voire même, complètement inactive, une fois la demande d'admission complétée. Conséquemment, plusieurs de ces étudiants n'ont pas eu connaissance d'une inscription, d'avis de facturation de droits de scolarité ou autre, et ont fait face à diverses difficultés. Il s'agit, pour la plupart, d'étudiants qui n'ont pas annulé leur inscription dans les délais prescrits ou qui n'ont jamais même fréquenté l'Université, et qui font face à une procédure de recouvrement.

Nous avons signalé cette situation problématique aux instances concernées du Bureau du registraire, du Centre d'expertise Synchro et de la DGTIC. Le formulaire de demande d'admission et les pages appropriées du site Internet ont par la suite été modifiés afin d'y inclure un avis clair à l'effet que l'adresse courriel fournie lors de la demande d'admission

devra demeurer active et être consultée tout au long des études. Nous avons recommandé que d'autres mesures soient prises afin d'éviter, dans l'attente de la résolution technique du problème, que des étudiants n'en soient pénalisés. On nous a confirmé que des actions étaient en cours à cet effet.

- Des clarifications ont été apportées aux motifs de dispense des **tests de connaissance du français** dans les cas où les études antérieures n'ont pas été faites dans un contexte entièrement francophone.

- Des clarifications ont été apportées à la **procédure d'annulation des cours de langue** afin d'en faciliter la compréhension par les étudiants non francophones qui se trouvaient souvent aux prises avec des soldes impayés faute d'avoir signalé correctement, et dans les délais prescrits, leur intention de ne pas poursuivre leurs cours.

- Des discussions ont eu lieu avec les responsables académiques de la Faculté de l'éducation permanente quant à la pertinence de développer un **programme d'actualisation** en bonne et due forme pour les étudiants ayant un cheminement professionnel de mise à niveau proposé par le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec. L'objectif d'un tel programme serait de s'assurer, dans une perspective de plus grande équité envers tous les étudiants, qu'ils bénéficient du même encadrement rigoureux procuré par le **Règlement des études de premier cycle**, que les étudiants réguliers.

LE HARCÈLEMENT

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*³ à l'Université de Montréal en septembre 2003. Vingt-huit demandes d'assistance avaient une composante de harcèlement au cours de l'année 2013-2014. Trois 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.

Illustrations de cas

Clientèle étudiante

- Des étudiants qui estimaient être victimes de **harcèlement et d'intimidation** par leurs superviseurs, en contexte de stage, ont fait appel à nos services pour connaître les recours à leur disposition en pareilles circonstances. Dans certains cas, des recours formels en matière de harcèlement devaient être exercés, en vertu des règles en vigueur, directement auprès du milieu de stage. Les autres cas ont été référés au Bureau d'intervention en matière de harcèlement de l'Université, alors que les aspects académiques du dossier, le cas échéant, ont été traités à notre niveau.

Membres des personnels

- Des gestionnaires académiques nous ont demandé notre **avis** pour savoir comment composer avec des étudiants formulant à répétition des demandes particulières d'assouplissement des règles établies, de changement de cheminement, de changement de programme, de report d'évaluation, de révision, et autres, invoquant souvent des problèmes de santé, demandes qu'ils jugeaient déraisonnables et à la limite du **harcèlement administratif**, puisque tellement récurrentes et non justifiées conformément aux exigences réglementaires. Nous avons référé ces gestionnaires au BIMH, tout en identifiant avec eux des stratégies d'intervention efficaces, dont l'établissement de limites appropriées pour encadrer les demandes selon les

³ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf

règles de procédure applicables. Nous avons également recommandé à ces gestionnaires d'envisager de référer ceux qui invoquaient des problèmes récurrents de santé vers le Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap, le Centre de soutien à la réussite ou le Centre de santé et de consultation psychologique.

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'**évaluation**, ou l'**exclusion**, l'**encadrement**, le **refus d'inscription**, les **droits et libertés de la personne**, etc. mais dont le sous-thème nous indique que ces difficultés se sont présentées en contexte de stage.

TABLEAU 8
OBJET DES DEMANDES
RELIÉES AUX STAGES
2013-2014

	2013-2014
Objet des demandes	
Stage	17
Demande d'avis ou informations académiques	7
Évaluation	6
Droits et libertés de la personne	2
Encadrement	1
Inscription	1
Probation, exclusion	1
Relations interpersonnelles	1
Relations de travail et avantages sociaux	1
Total des demandes reliées aux stages	37
Total des demandes d'assistance	827
Pourcentage (%) des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance	4,5 %

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.

Illustration de cas

- Des étudiants en **situation de handicap** ont pu bénéficier des interventions concertées du Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap et de celles de notre bureau pour avoir accès à des **modalités d'accommodement** leur permettant de compléter les exigences de leur stage dans des conditions optimales de réussite.

Suivi du dossier Synchro

TABLEAU 9

SYNCHRO – DEMANDES D'ASSISTANCE SELON LA CLIENTÈLE

Données comparatives 2011-2012 À 2014-2015

	2011-2012						2012-2013						2013-2014						2014-2015 (jusqu'au 20 mars 2015)					
	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels	Autres	Nombre TOTAL	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels	Autres	Nombre TOTAL	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels	Autres	Nombre TOTAL	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats admission	Personnels	Autres	Nombre TOTAL
Demandes d'assistance liées à SYNCHRO	0	0	0	5	1	6	9	6	1	58	4	78	23	6	1	18	11	59	3	4	1	0	2	10
Total des demandes d'assistance	286	137	58	48	176	705	319	178	68	98	236	899	342	155	68	67	195	827	257	110	51	86	138	642
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%	6,7%	3,9%	1,5%	26,9%	5,6%	7,1%	1,2%	3,6%	2,0%	0,0%	1,4%	1,6%

On note un nombre significatif de demandes de la part des étudiants et des personnels au cours des années 2012-2013 et 2013-2014, lesquelles représentent les années d'implantation des volets Ressources humaines/paie et Académique du progiciel Synchro.

TABLEAU 10

SYNCHRO – OBJET DES CONSULTATIONS ET DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE

Données comparatives 2011-2012 À 2014-2015

	2011-2012				2012-2013				2013-2014				2014-2015 (jusqu'au 20 mars 2015)			
	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	Consultations	Demandes Fondées	Demandes Partiellement fondées	Demandes Non fondées
Questions académiques	0	0	0	0	12	3	1	0	18	4	0	0	3	1	1	0
Questions financières	1	0	0	0	2	0	0	0	8	3	0	1	2	0	0	0
Droits et libertés de la personne	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Relations avec les services	1	0	0	0	4	2	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0
Relations de travail & avantages sociaux	4	0	0	0	49	3	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Demande info/avis (non académique)	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Sous-Total	6	0	0	0	69	8	1	0	48	8	0	1	8	1	1	0
TOTAL	6				78				57*				10			

* 2 demandes abandonnées en 2013-2014

La majeure partie des demandes des années 2012-2013 et 2013-2014 liées au progiciel Synchro concernait des questions académiques et de relations de travail.

Nous rapportons de nouveau cette année des données relatives aux difficultés liées à l'implantation du progiciel de gestion intégré Synchro afin de rendre compte, selon notre perspective, de l'évolution de ce dossier. Rappelons que ce sujet avait fait l'objet de recommandations spécifiques dans le rapport annuel 2012-2013. Elles concernaient l'amélioration des suivis et de la communication auprès des personnes aux prises avec des difficultés liées au système, l'importance du maintien d'activités de formation pour les membres des personnels utilisateurs, avec une attention particulière qui devait être portée, selon nous, aux notions d'intégration du changement, l'importance pour l'administration universitaire de demeurer à l'écoute des besoins des utilisateurs afin de faciliter leur travail au quotidien et l'importance de la mise en place de mécanismes alternatifs lorsqu'un dysfonctionnement du système donne lieu à des situations injustes ou inéquitable. Les suivis apportés à ces recommandations par les instances universitaires concernées nous ont été communiqués et se trouvent en annexe 4 du rapport.⁴

On note que l'implantation des volets Ressources humaines/Paie a généré, au bureau de l'ombudsman, la majeure partie des demandes d'assistance des membres des personnels, pour un total de 58 demandes au cours de l'année 2012-2013, puis 18 en 2013-2014. Les demandes des personnels étaient pour la plupart liées à des erreurs au niveau du chèque de paie, des retards dans l'émission de relevés d'emploi ou dans le versement de l'équité salariale et dans le développement de rapports de listes d'effectifs. L'année 2013-2014, qui correspond à l'année d'implantation du volet Académique, a généré pour sa part une trentaine de demandes d'étudiants ayant rencontré des difficultés avec le nouveau système. Les demandes concernaient par exemple des difficultés d'inscription, des délais dans l'octroi du diplôme, un manque de souplesse du système pour obtenir un document, des problèmes de blocage du dossier académique en raison d'erreurs de matricule, l'impossibilité, dorénavant, d'obtenir un relevé de notes par programme, etc. En termes de pourcentages, les demandes liées à l'implantation de Synchro étaient de l'ordre de moins de 1 % en 2011-2012, de 8,7 % en 2012-2013, d'un peu plus de 7 % en 2013-2014 et de 1,6 % pour l'année en cours, dont les données ont été comptabilisées jusqu'au 20 mars 2015.

Prenant connaissance de la diminution constante du nombre de demandes d'assistance nous ayant été adressées en lien avec le dossier Synchro depuis le sommet atteint, en 2012-2013, nous sommes en mesure de constater que les mesures correctives mises en place par l'administration universitaire semblent avoir porté leurs fruits. Nous saluons les efforts importants qui ont été déployés, et qui continuent de l'être, par les équipes du progiciel de gestion intégré, en concertation avec les services et directions concernés, pour améliorer le système et trouver des solutions créatives aux difficultés rencontrées.

Soulignons l'une des mesures adoptée, qui nous semble particulièrement intéressante et constructive et qui s'inscrit selon nous dans une saine gestion du changement. Il s'agit de la démarche d'optimisation des processus liés à la gestion des dossiers étudiants et Synchro Académique. Cette démarche, qui se déroule par étapes, regroupe des acteurs jouant un rôle de premier plan dans l'utilisation du système et permet de documenter les façons de faire actuelles, de modéliser des processus optimisés, en ciblant les améliorations pouvant être apportées, pour finalement accompagner les facultés dans la mise en œuvre de celles-ci. Ce processus de consultation et d'optimisation est actuellement en cours. Nous sommes confiantes que des améliorations tangibles ressortiront de cet exercice pour le bénéfice de toute la communauté universitaire.

4 Annexe 4 p. 54



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 ». La thématique qui a retenu notre attention cette année concerne le soutien aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale.

SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

Le début des études universitaires est une étape importante dans la vie des jeunes adultes, impliquant souvent de multiples changements au niveau de leur développement personnel, identitaire et quant à leur prise d'autonomie, dans un contexte où les exigences sont accrues au plan académique. Alors que la plupart réussissent à composer avec ces nouvelles réalités, certains, dont plusieurs étudiants internationaux nouvellement arrivés au pays et dont le réseau de soutien est moins accessible, ont plus de difficulté à s'adapter à leur nouveau contexte de vie et à leurs nouvelles responsabilités. Cela peut favoriser l'apparition de manifestations de stress et d'anxiété, une détresse psychologique, la dépression, et peut exacerber les symptômes de ceux déjà aux prises avec un diagnostic de santé mentale, le tout, pouvant entraver sérieusement leur cheminement et leur réussite scolaire.

Un guide pratique, intitulé *Post-Secondary Student Mental Health: Guide to a Systemic Approach*⁵, a été rédigé par l'Association des services aux étudiants des universités et collèges du Canada (ASEUCC)⁶, en collaboration avec l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)⁷. Ce guide se veut une ressource pour appuyer les communautés universitaires dans la création d'un environnement favorisant l'apprentissage et la santé mentale des étudiants au moyen d'une approche systémique. Il fournit un cadre pour appuyer les campus dans l'établissement d'objectifs stratégiques en cette matière dont nous nous sommes inspirées pour élaborer les recommandations qui suivent.

On rapporte dans ce guide, «*A supportive campus climate and environment supports student engagement, which has been found to have a positive impact on both academic performance and mental health (Center for the Study of Collegiate Mental Health, 2010)*»⁸. Le guide rapporte également, selon des données du National College Health Assessment⁹, que plus les difficultés vécues par les étudiants persistent dans le temps, plus elles ont un impact sur leur bien-être, leur cheminement académique et leurs apprentissages.

Nous tenons à souligner l'attention que prête déjà l'administration universitaire au bien-être et à la santé mentale de ses étudiants. Citons par exemple l'excellent travail fait par le Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap (BSESH)¹⁰, le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR)¹¹, le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP)¹², le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH)¹³, et la Direction de la prévention et de la sûreté (DPS)¹⁴ auprès de cette clientèle vulnérable. Notons également l'existence du Comité de gestion de crise¹⁵, impliquant des membres de l'administration et des professionnels représentant divers services et instances de l'Université, et dont le mandat consiste notamment à mettre en place les mesures nécessaires pour résoudre toute situation de crise, incluant les situations impliquant des problématiques de santé mentale.

5 Canadian Association of College & University Student Services and Canadian Mental Health Association. (2013). *Post-Secondary Student Mental Health: Guide to a Systemic Approach*. Vancouver, BC: Author

6 http://www.cacuss.ca/index_Fr.html

7 <https://www.cmha.ca/fr/>

8 Op.cit. note 5, p.12

9 http://www.acha-ncha.org/pubs_rpts.html

10 <http://www.bsesh.umontreal.ca/>

11 <http://www.cesar.umontreal.ca/>

12 <http://cscp.umontreal.ca/nousjoindre/index.htm>

13 <http://www.harcelement.umontreal.ca/>

14 <http://www.dps.umontreal.ca/>

15 http://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/vade-mecum/comite-recherche/comite/comite_de_gestion_de_crise/

Les problèmes de santé mentale nous semblent cependant en hausse à l'Université depuis quelques années et leur gestion constitue un défi quotidien pour les membres des personnels ayant à les traiter. Cela pose pour nous certaines difficultés qu'il importe de mentionner, mettant en lumière l'importance d'améliorer les pratiques déjà en place.

L'une des caractéristiques retrouvée assez fréquemment chez la clientèle aux prises avec des problèmes de santé mentale, est la non-reconnaissance de leur état fragilisé et de leur dysfonctionnement. Chez les étudiants, nous avons observé qu'ils vont souvent persister dans leur cheminement académique en espérant une amélioration de leur situation, sans consulter les ressources appropriées, ni recevoir l'aide dont ils auraient vraiment besoin. Selon le psychologue américain Xavier Amador, "*The results of recent studies indicate unequivocally that about 50 % of all people with serious mental illnesses don't believe they're ill and refuse to take the medications that have been prescribed for them*"¹⁶. Dans d'autres cas, des considérations d'ordre culturel expliqueraient l'absence de consultation. Il serait en effet difficile ou même honteux d'admettre ses difficultés et de se confier à des étrangers dans certaines cultures. L'absence de consultation ou la consultation tardive a pourtant de nombreuses conséquences néfastes. Plusieurs nous consultent alors qu'ils sont déjà en échec, en probation, voire même en situation d'exclusion de leur programme, ce qui réduit leurs options disponibles et renforce la piètre estime qu'ils ont d'eux-mêmes.

Nous illustrons ici un cas complexe de problématique de santé mentale non déclarée que nous avons rencontré et qui a mené ultimement à l'exclusion du programme : une étudiante nous consulte à la suite d'un échec à un stage. Au terme de son recours en révision, elle est autorisée à le reprendre. Après quelques semaines, le professeur responsable l'avise qu'il met fin à la reprise du stage en raison de ses aptitudes et comportement inappropriés, ce qui emporte un deuxième échec. L'étudiante dépose un nouveau recours en révision. S'ensuivent de nombreux échanges entre elle, différents professeurs et membres de la direction de son département, et notre bureau. Elle formule des demandes incompréhensibles, mettant tout un chacun en copie conforme ou en copie cachée. Cela frôle le harcèlement. Il apparaît à plusieurs qu'elle a un problème d'ordre psychologique, mais personne n'émet jamais cette possibilité devant elle. Malgré la grande sollicitude dont elle fait l'objet de la part de plusieurs, l'échec au stage, et l'exclusion du programme, sont confirmés à l'issue des recours en révision et révision exceptionnelle.

Ces étudiants en difficulté vont en effet avoir tendance à multiplier les requêtes, recours et demandes auprès de plusieurs interlocuteurs et instances à la fois. Ils s'absentent fréquemment lors de leurs évaluations, requièrent des reprises, des reports, épuisant ainsi souvent les membres des personnels administratifs et responsables appelés à traiter ces nombreuses demandes qui ne sont pas toujours dûment motivées selon les procédures et exigences en vigueur et qui ne sont pas toujours faites de manière cohérente. Plusieurs cessent tout simplement d'aller en classe et à leurs évaluations lorsqu'ils vivent une période de crise, sans par ailleurs informer les personnes responsables dans les délais prescrits. Ils se retrouvent alors avec une série d'échecs à leur relevé de notes, parfois une exclusion de programme, et une agence de recouvrement à leurs trousseaux, les sommant de régler le solde de droits de scolarité en souffrance lié à ce ou ces trimestres abandonnés, ce qui a pour effet d'ajouter à leurs difficultés et de renforcer leur sentiment d'être victimes d'injustice et de discrimination par l'administration universitaire.

L'Université Concordia a adopté, en 2011, comme d'autres universités canadiennes¹⁷ et américaines¹⁸ l'ont fait, une politique intitulée *Policy on Student Involuntary Leave*

16 *I Am Not Sick - I Don't Need Help! How To Help Someone With Mental Illness Accept Treatment*, Xavier Amador, Vida Press, New-York, 2012, 10th anniversary edition, page 12.

17 University of Alberta: <https://uofa.ualberta.ca/graduate-studies/about/graduate-program-manual/section-9-disputes-and-resolutions/9-11-student-concerns-and-complaints-policy>

18 University of Colorado Boulder: <http://www.colorado.edu/policies/student-behaviors-concern>, Loyola Marymount University Los Angeles: <http://www.lmu.edu/Assets/Student+Affairs+Division/Judicial+Affairs/Student+of+Concern.pdf>, University of Seattle: <https://www.seattleu.edu/studentdevelopment/socc/>

of *Absence*¹⁹ afin de traiter adéquatement les situations d'étudiants qui présentent des comportements préoccupants à l'égard de leur propre sécurité, ou de celle des autres, mettant par le fait même en péril la réussite de leur cheminement universitaire.

Des changements dans les attitudes ou les comportements d'un étudiant, son isolement, un discours confus, la négligence des soins corporels, l'agressivité verbale, la multiplication des demandes et requêtes extraordinaires, les piètres résultats académiques, les absences prolongées, sont autant d'indicateurs d'un besoin d'aide. Dans d'autres cas, l'étudiant refuse de coopérer pour recevoir de l'aide, ou encore, le niveau de soins et de suivi qu'il requiert dépasse les ressources ou la capacité de l'Université de les lui fournir. Ce sont souvent les membres des personnels qui traitent au quotidien avec les étudiants, comme les techniciens en gestion des dossiers étudiants, les responsables de programme et les enseignants qui sont en bonne position pour observer et noter de tels comportements. Ils auraient, selon nous, avantage à bénéficier d'une formation spécifique leur permettant de réagir de manière efficace face à un étudiant présentant des difficultés de santé mentale, et d'être outillés pour détecter de manière précoce les signes de dysfonctionnement, afin de les référer rapidement vers les ressources appropriées.

La politique de l'Université Concordia prévoit un mécanisme de divulgation des situations préoccupantes à l'attention d'un comité multidisciplinaire qui se réunit régulièrement et qui analyse celles-ci, dans une approche de collaboration avec les instances académiques, administratives, les services de soutien, les groupes d'étudiants et autres intervenants clés, dans le but de promouvoir la réussite scolaire, la santé et sécurité de l'étudiant et de l'ensemble de la communauté universitaire. Le comité peut élaborer un plan d'action incluant des mesures de soutien, des références vers les ressources appropriées et un suivi. Dans certains cas, le meilleur moyen de répondre à ces différents besoins est d'imposer un retrait du cheminement académique pour une période déterminée, assorti de conditions précises pour envisager la réintégration qui sont incluses dans un plan de retour personnalisé.

On précise que le retrait n'est pas de nature disciplinaire, quoique rien n'empêche un processus disciplinaire de se dérouler en parallèle si l'étudiant a eu des comportements y donnant ouverture. Une suspension provisoire des procédures disciplinaires peut être décrétée pendant la durée de l'absence, lesquelles seront reprises lors de la réintégration. De la même manière, le traitement académique du dossier sera mis sur la glace pendant l'absence et repris au retour. Dans l'attente, le relevé de notes comporte la mention « absence temporaire des études ». Les dispositions prévues dans cette politique n'ont pas non plus pour effet de dispenser l'étudiant de ses obligations financières à l'égard de l'institution, mais celle-ci doit prendre tous les moyens nécessaires et possibles pour éviter de le pénaliser indûment à ce niveau. Aussi, les dispositions prévues à cette politique n'ont pas pour effet de dispenser l'institution de son obligation d'accommodement à l'égard d'un étudiant en situation de handicap. L'étudiant peut en appeler de toute décision prise en vertu de la Politique qui y énonce la procédure à suivre.

Il nous semble que l'approche adoptée par l'Université Concordia et d'autres universités canadiennes et américaines pour traiter des situations préoccupantes d'étudiants en difficulté est intéressante en ce qu'elle permet de concilier à la fois les aspects de soutien des étudiants vulnérables et de protection de la communauté universitaire, tout en mettant l'accent sur la prévention et le dépistage des étudiants à risque de développer des problèmes plus sévères de santé mentale. De plus, ses différents moyens d'action auprès des étudiants en difficulté, incluant l'établissement de plans d'interventions adaptés à leur situation, les mécanismes de suivi, et ultimement le retrait temporaire des études lorsque requis, permet assurément de réduire les impacts négatifs sur leur cheminement académique.

¹⁹ <http://www.concordia.ca/content/dam/common/docs/policies/official-policies/PRVPAA-15.pdf>

Bien que le comité de gestion de crise de l'Université de Montréal joue déjà un rôle crucial et nécessaire dans la gestion des situations de crise à l'Université, il nous apparaît cependant que des actions pourraient être déployées plus tôt face à un étudiant présentant des signes évidents de problèmes de santé mentale mettant en péril son équilibre et sa réussite, sans pour autant qu'il en soit rendu à poser des gestes inacceptables à l'égard de lui-même ou d'autrui. Un tel dépistage précoce des difficultés rencontrées par les étudiants souffrant de problèmes de santé mentale permettrait de proposer plus rapidement des moyens d'action concrets pour éviter que la situation dégénère en crise et qu'elle leur porte davantage préjudice.

Ainsi :

Attendu que la santé mentale et le bien-être sont essentiels à la réussite académique et personnelle, au développement et à la capacité de dépassement de soi de tous les étudiants;

Attendu la volonté institutionnelle d'offrir un milieu d'études qui soit inclusif, accueillant et qui fait la promotion de la diversité;

Dans l'esprit du guide de l'Association des services aux étudiants des universités et collèges du Canada *Post-Secondary Student Mental Health: Guide to a Systemic Approach*, et de la *Policy on Student Involuntary Leave of Absence* de l'Université Concordia;

Et dans l'optique de renforcer encore davantage, au sein de l'institution, les mécanismes déjà existants de prévention, de dépistage, de soutien et de gestion de crise pour les étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale,

L'ombudsman recommande :

Qu'un groupe de travail soit formé ayant pour mandat la réalisation d'un plan stratégique pour améliorer la capacité de la communauté universitaire à soutenir et inclure les étudiants présentant des problèmes de santé mentale;

Que le groupe de travail évalue la pertinence de réviser et mettre à jour les politiques et pratiques actuelles faisant la promotion du bien-être des étudiants et offrant des services à ceux présentant des problèmes de santé mentale;

Que le groupe de travail évalue la pertinence de mettre en place des mesures concrètes pour dépister de manière précoce les étudiants à risque de développer des problèmes plus sévères de santé mentale;

Que le groupe de travail évalue la pertinence d'offrir une formation appropriée afin d'outiller les membres des personnels appelés à jouer un rôle clé dans l'accompagnement et le dépistage des étudiants présentant des problèmes de santé mentale;

Que le groupe de travail évalue la pertinence de mettre en place des mécanismes de collaboration accrue entre les différents partenaires, dont les représentants des administrations universitaire et facultaires, le Bureau de la Sûreté, les Services aux étudiants, le Bureau d'intervention en matière de harcèlement, les personnes responsables des résidences universitaires, les associations étudiantes, le bureau de l'ombudsman et les ressources externes, afin d'encore mieux soutenir les étudiants présentant des problèmes de santé mentale;

Que le groupe de travail évalue la pertinence d'élaborer une politique spécifique qui inclurait notamment un protocole d'intervention bien établi pour gérer tous les aspects, académiques, administratifs et réglementaires, des situations des étudiants présentant des problèmes de santé mentale.

ANNEXES

ANNEXE 1

QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES, 2009-2010 À 2013-2014

TABLEAU 11

PROVENANCE DES DEMANDES

Données comparatives
2009-2010 À 2013-2014

	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)
Étudiants de 1 ^{er} cycle	339 (46,4)	316 (42,5)	282 (40,0)	316 (35,2)	342 (41,4)
Étudiants des cycles supérieurs	150 (20,5)	127 (17,1)	137 (19,4)	178 (19,8)	155 (18,7)
Ex-étudiants	43 (5,9)	48 (6,5)	36 (5,1)	58 (6,5)	69 (8,3)
Étudiants de cycle inconnu	7 (1,0)	—	15 (2,1)	—	2 (0,2)
Sous-total étudiants	539 (73,7)	491 (66,1)	470 (66,7)	552 (61,4)	568 (68,7)
Personnels pour eux-mêmes	43 (5,9)	35 (4,7)	48 (6,8)	98 (10,9)	67 (8,1)
Personnels pour étudiants	37 (5,1)	56 (7,5)	44 (6,2)	56 (6,2)	44 (5,3)
Personnels pour personnels	8 (1,1)	9 (1,2)	4 (0,6)	6 (0,7)	13 (1,6)
Personnels pour usagers	—	—	5 (0,7)	—	—
Sous-total personnels	88 (12,0)	100 (13,5)	101 (14,3)	160 (17,8)	124 (15)
Candidats à l'admission	46 (6,3)	62 (8,3)	58 (8,2)	68 (7,6)	68 (8,2)
Autres (parents, hors juridiction, etc.)	44 (6,0)	57 (7,7)	60 (8,5)	97 (10,8)	56 (6,8)
Sujet(s) de recherche	3 (0,4)	10 (1,3)	6 (0,9)	11 (1,2)	6 (0,7)
Usagers de services	7 (1,0)	10 (1,3)	6 (0,9)	8 (0,9)	3 (0,4)
Associations étudiantes	4 (0,5)	13 (1,7)	4 (0,6)	3 (0,3)	2 (0,2)
TOTAL	731 (100)	743 (100)	705 (100)	899 (100)	827 (100)

TABLEAU 12

OBJET DES DEMANDES

Données comparatives
2009-2010 À 2013-2014

	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)
Questions académiques					
Évaluation	108 (14,8)	110 (14,8)	116 (16,5)	132 (14,7)	114 (13,8)
Admission	61 (8,3)	64 (8,6)	54 (7,7)	76 (8,5)	78 (9,5)
Encadrement	44 (6,0)	40 (5,4)	46 (6,6)	66 (7,3)	54 (6,5)
Inscription	—	—	—	—	42 (5,1)
Probation, exclusion	22 (3,0)	27 (3,6)	32 (4,6)	33 (3,7)	39 (4,7)
Demande avis/info (académique)	41 (5,6)	63 (8,5)	49 (7,0)	56 (6,2)	35 (4,2)
Suspension, durée, diplomation	13 (1,8)	8 (1,1)	5 (0,7)	15 (1,7)	34 (4,1)
Reconnaissance de crédits	14 (1,9)	18 (2,4)	15 (2,1)	17 (1,9)	29 (3,5)
Stage	13 (1,8)	18 (2,4)	9 (1,3)	21 (2,3)	17 (2,1)
Choix de cours	43 (5,9)	43 (5,8)	35 (5,0)	47 (5,2)	11 (1,3)
Modification de programme	1 (0,1)	1 (0,1)	2 (0,3)	9 (1,0)	2 (0,2)
Sous-total	360 (49,2)	392 (52,8)	363 (51,8)	472 (52,5)	452 (54,9)
Questions financières					
Annulation et abandon	64 (8,8)	24 (3,2)	40 (5,7)	42 (4,7)	28 (3,4)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	13 (1,8)	12 (1,6)	17 (2,4)	33 (3,7)	27 (3,3)
Droits de scolarité	12 (1,6)	8 (1,1)	12 (1,7)	20 (2,2)	23 (2,8)
Frais antérieurs	12 (1,6)	17 (2,3)	5 (0,7)	8 (0,9)	15 (1,8)
Autres frais (afférents et CANO)	42 (5,7)	24 (3,2)	37 (5,3)	9 (1,0)	15 (1,8)
Aide financière et bourses	29 (4,0)	21 (2,8)	13 (1,9)	20 (2,2)	10 (1,2)
Autres	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,2)	5 (0,6)
Admission	4 (0,5)	14 (1,9)	1 (0,1)	6 (0,7)	6 (0,7)
Sous-total	176 (24,1)	120 (16,2)	125 (17,8)	140 (15,6)	129 (15,6)
Demande avis/info (non académique)	51 (7,0)	75 (10,1)	63 (9,0)	89 (9,9)	63 (7,6)
Relations de travail et avantages sociaux	21 (2,9)	32 (4,3)	18 (2,6)	71 (7,9)	38 (4,6)
Relations interpersonnelles	17 (2,3)	12 (1,6)	12 (1,7)	14 (1,6)	36 (4,4)
Relations avec les services	36 (4,9)	47 (6,3)	48 (6,8)	47 (5,2)	34 (4,1)
Droits et libertés de la personne	46 (6,3)	38 (5,1)	39 (5,6)	32 (3,6)	32 (3,9)
Application des règlements disciplinaires	11 (1,5)	8 (1,1)	24 (3,4)	9 (1,0)	28 (3,4)
Probité intellectuelle et propriété intellectuelle	7 (1,0)	11 (1,5)	8 (1,1)	18 (2,0)	9 (1,1)
Accueil	6 (0,8)	8 (1,1)	1 (0,1)	5 (0,6)	3 (0,4)
Autres	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,2)	0 (0)
TOTAL	731 (100)	743 (100)	701 (100)	899 (100)	827 (100)

TABLEAU 13
TRAITEMENT DES DEMANDES

Données comparatives
2009-2010 À 2013-2014

	2009-2010 N (%)	2010-2011 N (%)	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)
Consultations					
Consultations informations	—	433 (58,3)	471 (66,8)	528 (58,7)	471 (57,4)
Consultations interventions informelles	—	123 (16,6)	74 (10,5)	126 (14,0)	123 (15,0)
Consultations copies conformes	—	26 (3,5)	17 (2,4)	55 (6,1)	24 (2,9)
Consultation Médiation	—	—	—	1 (0,1)	8 (1,0)
Sous-total consultations	505 (69,1)	582 (78,3)	562 (79,7)	710 (79,0)	626 (76,2)
Dossiers d'enquêtes					
Demandes fondées	116 (15,9)	69 (9,3)	50 (7,1)	82 (9,1)	78 (9,5)
Demandes partiellement fondées	15 (2,1)	14 (1,9)	14 (2,0)	12 (1,3)	20 (2,4)
Sous-total	131 (17,9)	83 (11,2)	64 (9,1)	94 (10,5)	98 (11,9)
Demandes non fondées	44 (6,0)	27 (3,6)	26 (3,7)	22 (2,4)	25 (3,0)
Recommandations non suivies	2 (0,3)	3 (0,4)	2 (0,3)	2 (0,2)	1 (0,1)
Sous-total dossiers d'enquêtes	177 (24,2)	113 (15,2)	92 (13,0)	118 (13,1)	124 (15,1)
Demandes abandonnées	34 (4,7)	31 (4,2)	38 (5,4)	39 (4,3)	52 (6,3)
Demandes hors juridiction	15 (2,1)	17 (2,3)	13 (1,8)	32 (3,6)	20 (2,4)
TOTAL	731 (100)	743 (100)	705 (100)	899 (100)	822 (100)

ADMINISTRATION	Numéro : 10.31	Page 1 de 6	
RÈGLEMENT RELATIF À LA FONCTION ET AU STATUT DE L'OMBUDSMAN À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL	<u>Adoption</u>		
	Date : 1999-08-24	Délibération : CU-436-7	
	<u>Modifications</u>		
	Date : 2004-11-01	Délibération : CU-493-10	Article(s) : 2 et 13

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

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

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

Nature de la fonction et mandat

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

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

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

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

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

Compétence

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

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 2 de 6

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

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

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

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

Quiconque demande l'intervention de l'ombudsman doit :

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

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

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

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

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

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 3 de 6

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

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

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

Procédure d'intervention

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

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 4 de 6

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

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

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

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

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

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

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

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

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

Rapport annuel et rapports spéciaux

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

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

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

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 5 de 6

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

Adoption

Date :
1999-08-24

Délibération :
CU-436-7

Modifications

Date :
2004-11-01

Délibération :
CU-493-10

Article(s) :
2 et 13

Confidentialité

13. L'ombudsman respecte la plus entière confidentialité de tout renseignement auquel il a accès concernant les personnes impliquées dans ses interventions, à moins qu'il ne soit expressément déchargé 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'OMBUDSMAN À
L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Adoption

Date :

1999-08-24

Délibération :

CU-436-7

Modifications

Date :

2004-11-01

Délibération :

CU-493-10

Article(s) :

2 et 13

Ressources

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

Nomination de l'ombudsman

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

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

Conditions de fin de mandat

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

22 décembre 2004

ANNEXE 3 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

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

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

Post-doct : _____

Ex-étudiant :

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

Employé

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

Ex-employé :

Sexe : Féminin Masculin

Vous estimez-vous victime de discrimination? Oui Non

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

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

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

Oui Non Pas pour le moment Ne s'applique pas

Signature : _____ Date : _____

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

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

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

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

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

ANNEXE 4 SUIVIS DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN 2012-2013

	Recommandation	Réponse de la direction
	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;	<p>Du côté RH, depuis l'implantation de Synchro, au-delà de 70 bulletins d'information ont été diffusés tant auprès des employés qu'auprès des gestionnaires. Le site internet de la DRH – volet Synchro – est continuellement mis à jour avec des capsules d'aide afin de faciliter la navigation et la recherche d'informations.</p> <p>Par ailleurs, le module RH\Paie est nettement plus robuste qu'à ses débuts en 2012. De nombreuses corrections ont été apportées avec succès. Les problèmes critiques sont connus et identifiés – dont relevés d'emplois et rétroactivité. Les solutions sont aussi identifiées et un calendrier de travail est convenu avec le CDE afin de les solutionner.</p> <p>En terminant, les statistiques du 8080 sont révélatrices des corrections apportées. 7 % de nos appels que nous recevons maintenant ne concernent que des problématiques de paie, dont les relevés d'emplois. Les autres appels touchent principalement des questions de navigation dans Synchro et des demandes d'attestation d'emploi qui seront bientôt dans le libre-service employé.</p>
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;	Plusieurs initiatives de révision des processus financiers, ressources humaines et académiques ont été amorcées dans la dernière année. L'objectif de ces exercices est de faire une analyse des processus en place et des besoins pour éventuellement réviser la formation et donner de nouveaux outils aux utilisateurs.
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;	Des comités d'utilisateurs sont en place et des rencontres ont lieu régulièrement tant avec l'équipe de la gestion de la performance organisationnelle pour apporter des améliorations, qu'avec les représentants des domaines propriétaires, pour discuter des enjeux et des pistes de solution possibles.
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;	La direction des finances a fait beaucoup d'efforts en ce sens. L'effet de ces efforts et du temps, ainsi que le renouvellement des cohortes étudiantes devraient faire en sorte que ces difficultés s'atténuent.
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.	Toutes les directions des services académiques, financiers et de ressources humaines ont pallié aux difficultés rencontrées en ajoutant des ressources humaines au besoin et en faisant preuve de créativité pour la résolution des problèmes rencontrés. Maintenant que la solution est plus mature et les utilisateurs plus à l'aise avec le progiciel, il devient plus facile pour tout le monde de régler les problèmes de façon plus rapide et efficace.

Adresse postale

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

www.ombudsman.umontreal.ca