

*l'ombudsman*_UdeM

Indépendance, impartialité, confidentialité

RAPPORT ANNUEL
2014 - 2015

Montréal, le 30 mai 2016

Madame Louise Roy
Chancelière
Université de Montréal

Objet : rapport annuel de l'ombudsman 2014-2015

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman 2014-2015 couvrant la période du 1^{er} juin 2014 au 31 mai 2015.

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

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 2014-2015 EN BREF

814

DEMANDES D'ASSISTANCE

77 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

77 % de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, ex-étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission) et 14 % de la clientèle provient des membres des personnels.

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

Le nombre de demandes à l'ombudsman provenant d'étudiants inscrits correspond à un peu moins de 1 % des étudiants inscrits à l'Université, 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 %), ces données étant assez constantes d'une année à l'autre.

61 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

61 % des demandes touchent des questions académiques et 15 % concernent des aspects financiers. Les demandes d'avis de nature non académique représentent près de 8 % de nos dossiers alors que 6 % concernent les relations avec les services. Les dossiers de droits et libertés de la personne, d'application de règlements disciplinaires et de relations de travail représentent chacun autour de 2,5 % des demandes.

80 % **CONSULTATIONS**

80 % des demandes sont des consultations, alors que 14 % ont donné lieu à une enquête. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

14 % **ENQUÊTES**

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 72 % sont fondées ou partiellement fondées. 28 % des demandes sont non fondées. Toutes les recommandations formulées au cours de l'année 2014-2015 ont été suivies par l'administration.

DURÉE **DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

28 % des demandes ont été traitées la journée même de leur réception, alors que 46 % ont été traitées à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 10 % ont été traitées entre une et deux semaines, un peu moins de 10 % ont nécessité un traitement entre 15 et 30 jours, et moins de 7 % ont requis une intervention de plus d'un mois.

SATISFACTION **DE LA CLIENTÈLE**

81 % de la clientèle a exprimé être satisfaite des services reçus au bureau de l'ombudsman. 18 % n'a formulé aucun commentaire, alors que 1 % a exprimé des commentaires négatifs.

DEMANDES **RELIÉES À SYNCHRO**

1,7 % des demandes concernent le progiciel Synchro, comparativement à 8,7 % pour l'année 2012-2013 et 7,1 % en 2013-2014, illustrant que les mécanismes mis en place pour solutionner les problèmes d'implantation de ce système portent fruit.

RECOMMANDATIONS

La thématique particulière abordée cette année au chapitre des recommandations systémiques concerne l'admission.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----|--|
| 4 | L'année 2014-2015 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, 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 |
| 27 | Clientèle étudiante |
| 28 | Membres des personnels |
| 29 | Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête |
| 29 | Illustrations de cas |
| 29 | Clientèle étudiante |
| 30 | Autosaisine |
| 31 | Le harcèlement |
| 32 | Illustrations de cas |
| 32 | Clientèle étudiante |
| 32 | Membres des personnels |
| 32 | Les stages |
| 32 | Illustrations de cas |
| 33 | Suivi du dossier des étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale |
| 34 | PARTIE III : RECOMMANDATIONS |
| 35 | Questions d'admission |
| 35 | Les modifications apportées au site Web du Service de l'admission et du recrutement, et notamment aux conditions d'admissibilité ou d'admission dans les programmes |
| 37 | Les lettres de refus d'admission à l'issue d'un recours en révision de la décision |
| 37 | Le financement intégré aux cycles supérieurs |
| 39 | Liste des recommandations |
| 41 | ANNEXES |

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

| | | |
|----|--------------------|--|
| 14 | Graphique 1 | Durée de traitement des demandes 2014-2015 |
| 19 | Graphique 2 | Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des mois, 2014-2015 |
| 19 | Graphique 3 | Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des ans, 2005-2006 à 2014-2015 |
| 20 | Graphique 4 | Provenance des demandes 2014-2015 |
| 20 | Graphique 5 | Demandes selon le cycle d'études 2014-2015 |
| 21 | Graphique 6 | Demandes selon la citoyenneté des étudiants 2014-2015 |
| 21 | Graphique 7 | Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, 2014-2015 |
| 15 | Tableau 1 | Sondage à l'intention des personnels ayant consulté l'ombudsman en 2014-2015 |
| 15 | Tableau 2 | Sondage à l'intention des étudiants ayant consulté l'ombudsman en 2014-2015 |
| 24 | Tableau 3 | Traitement des demandes 2014-2015 |
| 24 | Tableau 4 | Consultations selon la clientèle 2014-2015 |
| 25 | Tableau 5 | Demandes ayant donné lieu à une enquête, selon la clientèle, 2014-2015 |
| 26 | Tableau 6 | Objet des demandes selon la clientèle, 2014-2015 |
| 29 | Tableau 7 | Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête 2014-2015 |
| 32 | Tableau 8 | Objet des demandes reliées aux stages 2014-2015 |
| 42 | Tableau 9 | Provenance des demandes, données comparatives de 2010-2011 à 2014-2015 |
| 42 | Tableau 10 | Objet des demandes, données comparatives de 2010-2011 à 2014-2015 |
| 43 | Tableau 11 | Traitement des demandes, données comparatives de 2010-2011 à 2014-2015 |

LISTE DES ANNEXES

| | | |
|----|-----------------|--|
| 42 | Annexe 1 | Quelques données comparatives, 2010-2011 à 2014-2015 |
| 44 | Annexe 2 | Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal |
| 50 | Annexe 3 | Formulaire de demande d'assistance |
| 52 | Annexe 4 | Suivis donnés aux recommandations du rapport de l'ombudsman 2013-2014 |

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 2014-2015 du bureau de l'ombudsman. Ce rapport est l'instrument de reddition de compte prévu au mandat de l'ombudsman.

En première partie du rapport, 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 visant des améliorations d'ordre systémique à l'attention de l'administration universitaire en matière d'admission.

C'est toujours un grand privilège pour moi que d'assister les membres de la communauté universitaire dans la résolution de leurs préoccupations, dans une perspective de justice et d'équité, et j'ai continuellement à cœur d'assumer cette responsabilité avec la plus grande rigueur. Je tiens à saluer une fois de plus la collaboration ouverte et constructive des divers intervenants facultaires, des départements et des services avec qui nous intervenons quotidiennement, ce qui facilite l'exercice de notre mandat.

Des remerciements particuliers sont également adressés à mes proches collaboratrices, Monique Laforest, conseillère, et Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau, toutes deux très dévouées à exercer leurs fonctions avec le plus grand professionnalisme.

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 plus de 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, développement professionnel

L'ombudsman et sa conseillère sont membres de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (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. L'ombudsman assume la présidence de cette dernière association depuis le mois de juin 2015 pour un mandat de deux ans.

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 et 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 : la négociation avec les personnalités difficiles, l'intervention de coaching, les accommodements raisonnables, la gestion du temps et des priorités, le développement d'habiletés politiques, les bénéfices de la médiation, la déontologie chez les avocats et les attributs essentiels de la fonction d'ombudsman. Nous suivons également de près l'évolution de la jurisprudence pertinente à notre domaine de pratique.

À l'interne, l'ombudsman a présenté son dernier rapport annuel au Comité de direction de l'Université, au Comité de gouvernance et au Conseil de l'Université au printemps 2015. Elle a également rencontré les représentants des deux principales associations étudiantes, la FAÉCUM et l'AGEEFEP, à cette fin. Sur invitation de la vice-rectrice aux affaires étudiantes et aux études, elle a rencontré le nouveau Groupe de travail sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants, à titre de suivi des recommandations du rapport annuel 2013-2104 portant sur les étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale.



Stratégie publicitaire

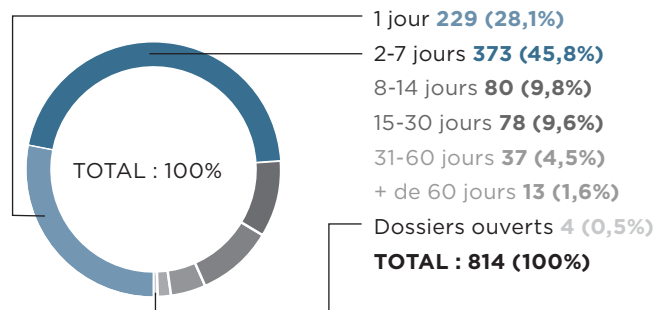
Le matériel promotionnel du bureau (réglettes et affiches) est disponible, comme les années précédentes, aux différents services et unités aux fins de distribution et d'affichage. Le site Web www.ombudsman.umontreal.ca a été maintenu à jour et des publicités faisant état des services offerts au bureau 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, 48 %, dans un délai de 2 à 7 jours, 17 % entre une et 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. 36 % de ces dossiers sont traités dans un délai d'une semaine, 43 %, dans un délai entre une et quatre semaines, alors que 22 % le sont dans un délai de plus d'un mois.

GRAPHIQUE 1
DURÉE DE TRAITEMENT
DES DEMANDES
2014 - 2015



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Depuis deux ans, nous utilisons un sondage (Survey Monkey) pour connaître le niveau de satisfaction de notre clientèle. 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 dans la section « Sondages », à l'adresse www.ombudsman.umontreal.ca/sondage.html. Ils sont également envoyés de manière aléatoire et anonyme 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.

À noter que nous avons eu cette année un nombre plus limité de réponses à nos sondages que l'année dernière.

TABLEAU 1

SONDAGE À L'INTENTION
DES PERSONNELS AYANT
CONSULTÉ L'OMBUDSMAN :
7 RÉPONDANTS
EN 2014-2015

| QUESTIONS | OUI (%) | NON (%) | Abstention (%) |
|---|---------|---------|----------------|
| 1. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande? | 100 | 0 | 0 |
| 2. Les réponses obtenues ont-elles répondu à vos attentes? | 100 | 0 | 0 |
| 3. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous? | 100 | 0 | 0 |
| 4. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont respecté leur obligation de confidentialité? | 86 | 0 | 14 |
| 5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande? | 100 | 0 | 0 |
| 6. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont traité la situation de manière juste et équitable? | 86 | 0 | 14 |
| 7. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman? | 100 | 0 | 0 |

TABLEAU 2

SONDAGE À L'INTENTION
DES ÉTUDIANTS AYANT
CONSULTÉ L'OMBUDSMAN :
13 RÉPONDANTS
EN 2014-2015

| QUESTIONS | OUI (%) | NON (%) | Abstention (%) |
|--|---------|---------|----------------|
| 1. A-t-il été facile de trouver le bureau de l'ombudsman? | 100 | 0 | 0 |
| 2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande? | 100 | 0 | 0 |
| 3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle de l'ombudsman? | 85 | 15 | 0 |
| 4. Est-ce que votre démarche auprès de l'ombudsman a répondu à vos attentes? | 54 | 46 | 0 |
| 5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel : | | | 0 |
| ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous? | 92 | 8 | 0 |
| ont respecté leur obligation de confidentialité? | 92 | 0 | 8 |
| ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande? | 77 | 15 | 8 |
| ont traité la situation de manière juste et équitable? | 69 | 23 | 8 |
| 6. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman? | 77 | 15 | 8 |

Nous avons par ailleurs poursuivi notre recensement informel de commentaires exprimés librement par la clientèle à l'issue de nos interventions. Ainsi, en 2014-2015, 81 % de la clientèle a exprimé des commentaires de satisfaction quant aux services reçus, alors que 1 % des clients nous ont transmis des commentaires négatifs. Cette insatisfaction est reliée, la plupart du temps, aux résultats de nos interventions qui ne correspondaient pas aux attentes initiales.

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, 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.



En tout cas, si j'ai un problème, je sais où appeler !

Étudiant

Merci de votre communication prompte et claire.

Étudiant

Je vous suis très reconnaissante de votre travail et votre gentillesse. Merci beaucoup !

Étudiante

J'aimerais vous remercier pour toute l'aide que vous m'avez apportée durant les 4 derniers mois. Votre écoute et vos précieux conseils m'ont permis de garder mon calme et de mieux exercer mes recours.

Étudiant

Je voulais vous remercier pour tout ce que vous avez fait pour moi. Je sais que ma situation était délicate et vous avez pris la peine de me supporter et surtout, vous avez cru en moi. Je vous en serai toujours reconnaissant.

Étudiant

Vous les avez amenés à ouvrir les yeux sur des façons de faire non conformes aux règles. Je vous en remercie. Je sens que justice est faite.

Étudiante

Je me sens rassurée d'être si bien informée quant à mes recours.

Étudiante

C'est avec toute ma gratitude que je vous remercie pour votre intervention dans mon dossier. Grâce à vous, je viens de recevoir mon diplôme par courrier postal.

Étudiant

Je tiens à vous remercier pour votre disponibilité et la rapidité avec laquelle vous avez répondu à mon appel.

Étudiante

Je suis déçu du résultat de votre enquête. Ça ne fait aucun sens.

Ex-étudiant

Vous m'expliquez cela très très clairement et je vous en remercie. Personne n'a pris le temps de m'expliquer auparavant. Je vous remercie vraiment vraiment beaucoup.

Étudiant

Je vous remercie pour votre écoute, je me sens rassurée.

Candidate à l'admission

Je vous remercie pour vos conseils toujours sages et judicieux. Ce fut un plaisir de collaborer avec vous.

Employée concernant un étudiant

Alors Dieu reste le seul recours dans cette jungle d'incompétence.

Étudiant

Je vous remercie pour la précision des informations que vous m'avez données. Je me sens mieux outillé pour faire face à la situation.

Employé pour lui-même

De notre côté, nous n'hésiterons jamais à faire appel à vous, nous avons grandement apprécié vos conseils.

Employé concernant un étudiant



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

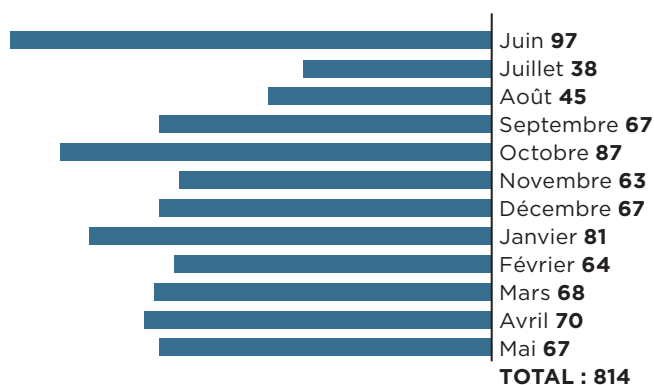
Sauf lorsqu'exceptionnellement certains demandeurs souhaitent garder l'anonymat, chaque demande d'assistance adressée au bureau de l'ombudsman fait l'objet de la cueillette de données d'identification, colligées au moyen d'un logiciel informatique dans le respect des règles de confidentialité qui nous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

NOMBRE DE DEMANDES

GRAPHIQUE 2

ACHALANDAGE
AU BUREAU
DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES MOIS
2014-2015



Le bureau a reçu en moyenne 68 demandes par mois au cours de la dernière année. On note une augmentation de l'achalandage pour les mois de juin et octobre 2014, puis janvier 2015.

GRAPHIQUE 3

ACHALANDAGE
AU BUREAU
DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS
2005-2006 À 2014-2015



Au cours de l'exercice 2014-2015, 814 demandes ont été adressées à l'ombudsman. Une légère diminution de l'achalandage a été enregistrée par rapport à l'an dernier.

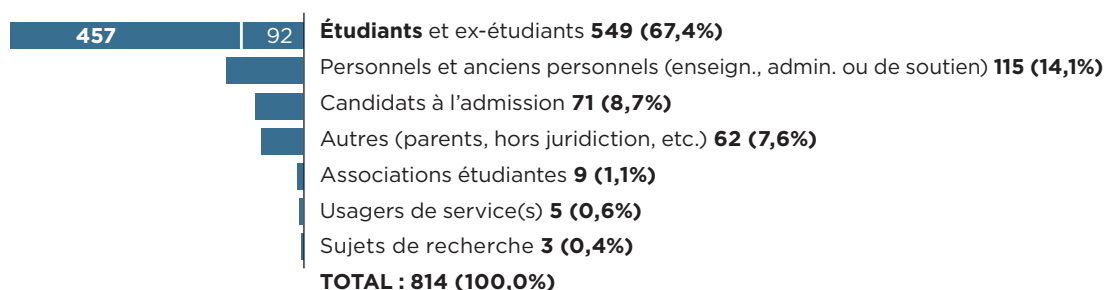
² Formulaire de demande d'assistance, Annexe 3, p. 50

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
2014-2015



Les différentes catégories de clientèles ont consulté l'ombudsman dans une proportion assez similaire à l'année dernière.

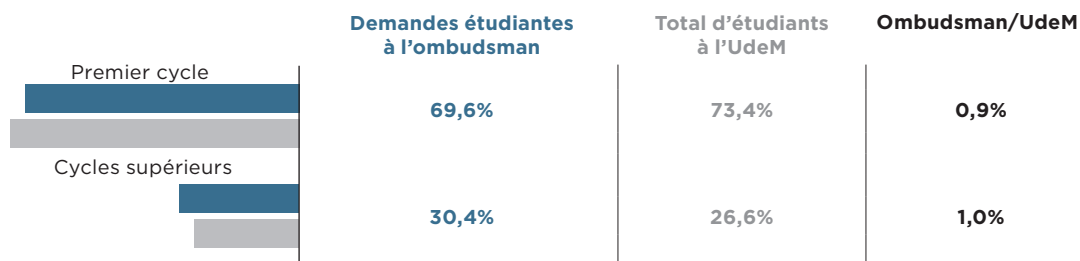
Étudiants

DEMANDES SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

À l'automne 2014, l'Université de Montréal comptait 50 270 étudiants inscrits (étudiants réguliers, libres ou visiteurs en vertu d'une entente interuniversitaire ou d'un programme d'échange). Le nombre de demandes à l'ombudsman provenant d'étudiants inscrits (457) représente un peu moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, près de 70 % concernent des étudiants de premier cycle, alors que 30 % proviennent d'étudiants aux cycles supérieurs.

GRAPHIQUE 5

DEMANDES SELON
LE CYCLE D'ÉTUDES
2014-2015



Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2014 au 31 mai 2015, et statistiques d'inscription du Bureau du registraire de l'Université de Montréal à l'automne 2014.

Les étudiants de cycles supérieurs ont consulté l'ombudsman de manière relativement proportionnelle à leur population à l'échelle universitaire, pour une première fois cette année, comme c'est le cas pour les étudiants de premier cycle. Ils nous consultaient proportionnellement davantage au cours des dernières années.

DEMANDES SELON LA CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS

À l'instar du Bureau du registraire, les statistiques du bureau distinguent les étudiants selon leur citoyenneté : étudiants canadiens, résidents permanents et détenteurs d'un permis de séjour études (incluant les réfugiés), ces derniers étant aussi nommés étudiants internationaux.

GRAPHIQUE 6
DEMANDES SELON
LA CITOYENNETÉ
DES ÉTUDIANTS
2014-2015

| | Demands à l'ombudsman | UdeM | Ombudsman / UdeM |
|-----------------------------|--------------------------|-------|---------------------|
| Étudiants canadiens | 64,8% | 75,8% | 0,8% |
| Résidents permanents | 18,6% | 13,6% | 1,2% |
| Permis de séjour/réfugiés | 16,2% | 10,5% | 1,4% |
| Citoyenneté non identifiée* | 0,4% | 0,0% | 0,0% |

Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2014 au 31 mai 2015, et statistiques d'inscription du Bureau du registraire de l'Université de Montréal à l'automne 2014.

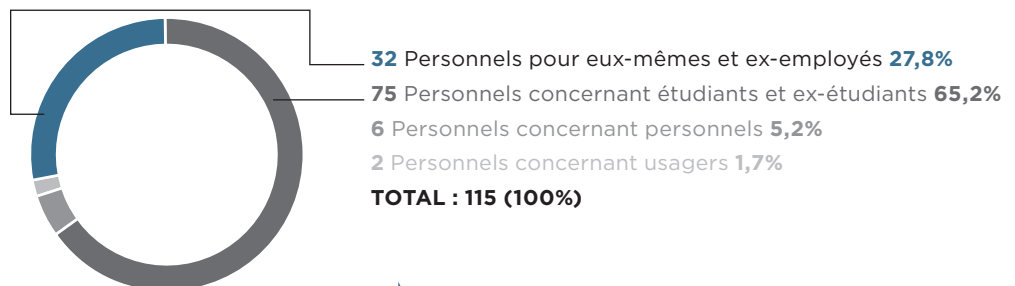
* 2 dossiers étudiants anonymes

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 14 % de l'ensemble des demandes reçues en 2014-2015. Ces clients consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, par exemple, un gestionnaire académique qui communique avec le bureau pour nous demander un avis quant à une situation qui implique 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
2014-2015



Nous avons noté cette année une augmentation significative de 76 % des demandes de gestionnaires académiques qui nous consultent de manière préventive, concernant la situation d'un étudiant, favorisant ainsi l'émergence de solutions justes et équitables. Nous les remercions de leur confiance.

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

DEMANDE D'ASSISTANCE

LA DEMANDE RELÈVE DE LA JURIDICTION DE L'OMBUDSMAN¹

CONSULTATIONS

CONSULTATION INFORMATION

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

CONSULTATION INTERVENTION INFORMELLE

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

CONSULTATION COPIE-CONFORME

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

CONSULTATION MÉDIATION

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

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

DEMANDE HORS JURIDICTION

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

ENQUÊTES

DEMANDE FONDÉE

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

DEMANDE PARTIELLEMENT FONDÉE

DEMANDE NON FONDÉE

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

DEMANDE ABANDONNÉE

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

1 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 2014-2015

| | N (%) |
|---|-------------------|
| Consultations | |
| Consultations information | 512 (62,9) |
| Consultations interventions informelles | 118 (14,5) |
| Consultations copies-conformes | 17 (2,1) |
| Consultations médiation | 2 (0,2) |
| Sous-total consultations | 649 (79,7) |
| Dossiers d'enquêtes | |
| Demandes fondées | 67 (8,2) |
| Demandes partiellement fondées | 14 (1,7) |
| Sous-total | 81 (10) |
| Demandes non fondées | 32 (3,9) |
| Recommandation non suivie | 0 (0) |
| Sous-total dossiers d'enquêtes | 113 (13,9) |
| Demandes abandonnées | 39 (4,8) |
| Demandes hors juridiction | 9 (1,1) |
| Dossiers sans traitement (ouverts) | 4 (0,5) |
| TOTAL | 814 (100) |

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 près de 80 % de l'ensemble des demandes d'assistance au bureau au cours de l'année 2014-2015. Différentes interventions sont répertoriées sous cette rubrique. L'information, les conseils et l'orientation vers les recours du demandeur représentent 79 % des consultations. Suivent les interventions informelles auprès de gestionnaires (18 %), les accusés de réception de copies conformes reçues (un peu plus de 2 %), puis les dossiers de médiation, au nombre de deux cette année.

TABLEAU 4
CONSULTATIONS SELON LA CLIENTÈLE 2014-2015

| | 1 ^{er} cycle | Cycles supérieurs | Associations étudiantes | Candidats admission | Ex-étudiants | Parents pour étudiants | Personnels concernant étudiants | Personnels pour eux-mêmes | Personnels concernant personnels | Sujets de recherche | Usagers | Autres | TOTAL |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|--------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------|---------|--------|--------|
| Consultations | 257 | 107 | 9 | 52 | 64 | 8 | 76 | 28 | 6 | 3 | 3 | 36 | 649* |
| Total des demandes d'assistance selon la clientèle | 318 | 139 | 9 | 71 | 92 | 11 | 77 | 32 | 6 | 3 | 5 | 51 | 814 |
| Pourcentage (%) des consultations sur le total des demandes d'assistance selon la clientèle | 80,8 % | 77,0 % | 100,0 % | 73,2 % | 69,6 % | 72,7 % | 98,7 % | 87,5 % | 100,0 % | 100,0 % | 60,0 % | 70,6 % | 79,7 % |

* Exclut les dossiers sans traitement : 4

Les demandes de consultation proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel à l'ombudsman. Leur nombre a légèrement augmenté cette année par rapport aux 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 14 % du total des demandes reçues en 2014-2015. 72 % de ces dossiers correspondent à des demandes fondées ou partiellement fondées, alors que 28 % ont été jugées non fondées.

TABLEAU 5

DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE, SELON LA CLIENTÈLE 2014-2015

| | 1 ^{er} cycle | Cycles supérieurs | Candidats à l'admission | Ex-étudiants | Parents pour étudiants | Personnels | Autres | TOTAL |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------------|---------------|------------------------|---------------|----------------|---------------|
| Demandes fondées | 22 | 20 | 9 | 7 | 2 | 1 | 6 | 67 |
| Demandes partiellement fondées | 6 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| Sous-total | 28 | 21 | 12 | 10 | 2 | 1 | 7 | 81 |
| Demandes non fondées | 14 | 5 | 3 | 7 | 1 | 2 | 0 | 32 |
| Recommandations non suivies | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total des demandes ayant donné lieu à une enquête | 42 | 26 | 15 | 17 | 3 | 3 | 7 | 113 |
| Total des demandes d'assistance selon la clientèle | 318 | 139 | 71 | 92 | 11 | 115 | 68 | 814 |
| Pourcentage (%) des demandes ayant donné lieu à une enquête sur le total des demandes d'assistance, selon la clientèle | 13,2 % | 18,7 % | 21,1 % | 18,5 % | 27,3 % | 2,6 % | 10,3 % | 13,9 % |
| Pourcentage (%) des demandes fondées ou partiellement fondées, sur le total des demandes ayant donné lieu à une enquête | 66,7 % | 80,8 % | 80,0 % | 58,8 % | 66,7 % | 33,3 % | 100,0 % | 71,7 % |

Le nombre de demandes fondées et partiellement fondées est plus important chez les étudiants de cycles supérieurs et les candidats à l'admission. Notons également que les demandes non fondées sont en hausse, étant passées de 20 % l'an dernier à 28 % cette année.

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
2014-2015

| | 1 ^{er} cycle | Cycles supérieurs | Candidats à l'admission | Ex-étudiants | Parents pour étudiants | Personnels concernant étudiants | Personnels pour eux-mêmes | Personnels concernant personnels | Autres | TOTAL N (%) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------------|--------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------|-------------------|
| Questions académiques | | | | | | | | | | |
| Évaluation | 87 | 24 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 121 (14,9) |
| Admission | 5 | 3 | 63 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 | 83 (10,2) |
| Inscription | 45 | 14 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 65 (8,0) |
| Demande avis/info (académique) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 0 | 1 | 13 | 54 (6,6) |
| Probation, exclusion | 35 | 11 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 53 (6,5) |
| Encadrement | 21 | 22 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 49 (6,0) |
| Suspension, durée, diplôme | 7 | 5 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 (2,9) |
| Reconnaissance de crédits | 11 | 5 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 21 (2,6) |
| Choix de cours | 7 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 (1,6) |
| Stage | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 (1,0) |
| Modification de programme | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 (0,6) |
| Syncho | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 (0,9) |
| Sous-total | 227 | 89 | 65 | 38 | 4 | 41 | 1 | 1 | 30 | 496 (60,9) |
| Questions financières | | | | | | | | | | |
| Annulation et abandon | 31 | 2 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 (6,4) |
| Frais antérieurs | 3 | 1 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 (2,1) |
| Aide financière et bourses | 6 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 (1,7) |
| Assurances médicale et dentaire étudiantes | 5 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 (1,5) |
| Droits de scolarité | 5 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 (1,5) |
| Frais afférents et cotisations automatiques | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 (1,0) |
| Admission | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 (0,5) |
| Autres frais | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 (0,4) |
| Syncho | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 (0,4) |
| Sous-total | 55 | 22 | 3 | 35 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 122 (15,0) |
| Demande avis/info (non académique) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 33 | 3 | 4 | 21 | 63 (7,7) |
| Relations avec les services | 16 | 9 | 2 | 9 | 0 | 1 | 3 | 0 | 9 | 49 (6,0) |
| Droits et libertés de la personne | 6 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 20 (2,5) |
| Application des règlements disciplinaires | 8 | 6 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 19 (2,3) |
| Relations de travail et avantages sociaux | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 1 | 1 | 19 (2,3) |
| Relations interpersonnelles | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 14 (1,7) |
| Probité et propriété intellectuelle | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 9 (1,1) |
| Accueil | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 (0,2) |
| Objet inconnu | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 (0,1) |
| Syncho | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 (0,5) |
| TOTAL | 318 | 139 | 71 | 92 | 11 | 77 | 32 | 6 | 68 | 814 (100) |
| Total Syncho | 3 | 6 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 (1,7) |

De manière constante, les questions académiques (l'évaluation en tête de liste) et financières (principalement les demandes d'annulation de cours et d'inscription) sont les préoccupations premières des étudiants, et les questions de relations de travail sont celles des employés demandant l'intervention de l'ombudsman pour eux-mêmes.

Objet des consultations

ILLUSTRATIONS DE CAS

Clientèle étudiante

- *Les demandes relatives à l'**admission** ou à la **réadmission** sont en hausse cette année par rapport aux années précédentes. Plusieurs de ces demandes concernent des changements qui ont été apportés aux règles et critères d'admission en cours d'année et font l'objet de recommandations systémiques dans la troisième partie du rapport. Les autres demandes ont pour objets les recours à exercer en cas de refus d'admission, les personnes à contacter en cas de perte de documents, les procédures relatives aux tests de français d'admission, etc.*
- *Environ une quinzaine de demandes d'assistance nous ont été adressées en lien avec les modifications apportées à l'**article 17 du Règlement des études de premier cycle**³ en décembre 2014 en ce qui concerne l'octroi d'un **baccalauréat par cumul**.*

Nous reconnaissons bien entendu que les instances universitaires ont la prérogative d'adopter de nouvelles règles en matière académique et pour l'octroi des diplômes. Nous reconnaissons également l'importance de réglementer l'octroi de diplômes afin de s'assurer de leur qualité et que les connaissances acquises soient toujours à jour.

À noter que, selon nos informations, les modifications à l'article 17 auraient été adoptées par la Commission des études en respectant les exigences administratives réglementaires.

Il nous semble toutefois important d'exprimer nos préoccupations dans ce dossier. Nous avons par exemple du mal à nous expliquer la raison pour laquelle cette instance a procédé rapidement à la seule modification de l'article 17 alors que l'ensemble du Règlement des études de premier cycle fait actuellement l'objet d'une refonte et que l'exercice n'est pas encore complété. Pourquoi cette précipitation ? Pourquoi ne pas avoir pris un peu plus de temps pour consulter davantage les parties prenantes du dossier en leur donnant toutes les informations nécessaires leur permettant de donner un avis bien éclairé sur la question ? Pourquoi ne pas avoir prévu une période plus longue avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles, donnant ainsi un délai suffisant aux facultés et aux associations étudiantes concernées pour bien informer les étudiants des nouvelles modalités d'octroi des baccalauréats ? Un préavis plus raisonnable aurait également permis à un plus grand nombre de faire leurs demandes d'octroi de diplôme dans les délais prescrits, et aurait permis à ceux n'ayant pas complété leurs 90 crédits d'ajuster leur cheminement académique et d'avoir le temps nécessaire pour procéder aux inscriptions requises pour diplômer selon les règles précédemment en vigueur.

Considérant les impacts importants de ces modifications pour un bon nombre d'étudiants sur leur cheminement académique et de carrière, considérant que plusieurs étudiants étaient déjà bien engagés dans un processus pouvant les mener dans des délais raisonnables à l'obtention d'un baccalauréat par cumul, considérant que plusieurs de ces étudiants avaient obtenu des informations et confirmations de la part de personnes en autorité au sein de leur Faculté, parfois très peu de temps avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles, à l'effet qu'ils se qualifiaient bel et bien pour l'obtention du baccalauréat par cumul selon les conditions du régime dans lequel ils avaient débuté, nous estimons que les instances universitaires concernées devraient, afin d'éviter de pénaliser indûment ces étudiants, permettre à tous ceux ayant obtenu les 90 crédits nécessaires à l'obtention d'un baccalauréat par cumul en vertu des anciennes règles, ainsi qu'à tous ceux étant en voie de compléter ces 90 crédits, de bénéficier des règles du régime dans lequel ils s'étaient engagés, et de

³ <http://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-des-etudes-de-premier-cycle/>

pouvoir demander et obtenir le diplôme avant le 1^{er} janvier 2017. Un sous-comité de la Commission des études aurait tout récemment été mandaté pour étudier ces questions. Nous les remercions par avance de prendre en considération ces observations.

- *Encore quelques demandes nous sont adressées quant aux délais de désistement pour les **cotisations automatiques non obligatoires**. À noter que le nombre de ces demandes est en diminution constante depuis que l'administration universitaire a déployé de bons moyens de communication pour informer les étudiants des dates limites de désistement. L'harmonisation des dates de désistement pour les cotisations gérées par l'Université avec la date limite de paiement des droits de scolarité a également fortement contribué à la réduction des plaintes à cet égard. Les associations étudiantes réfléchissent actuellement à emboîter le pas afin d'harmoniser également les dates limites de désistement des assurances santé et dentaire pour les étudiants avec la date limite de paiement des droits de scolarité. Nous appuyons ces initiatives qui devraient régler les derniers irritants exprimés à ce sujet.*
- *Nous avons reçu un certain nombre de demandes à la suite de la décision du gouvernement du Québec de retirer aux **étudiants français** de premier cycle nouvellement admis, et à ceux ayant interrompu leurs études, le privilège de payer les **droits de scolarité** des étudiants ayant un statut de résident du Québec. Ces étudiants se voient maintenant facturés selon le tarif des étudiants canadiens non résidents du Québec. La plupart des demandes reçues visaient à faire reconnaître des droits acquis pour la facturation plus avantageuse en invoquant le principe de l'inscription non interrompue depuis l'entrée en vigueur des nouvelles règles. Comme l'Université de Montréal doit se conformer à cette nouvelle politique gouvernementale, nos interventions ont eu pour but de renseigner les plaignants sur les nouvelles règles en vigueur, de les référer aux instances universitaires appropriées pour faire les vérifications nécessaires quant à la continuité de l'inscription, ou encore de les orienter vers leur recours auprès du Protecteur du citoyen du Québec s'ils s'estimaient lésés par la nouvelle politique de facturation.*

Membres des personnels

- *Nous avons connu une augmentation importante cette année, de l'ordre de 76 %, des demandes de **gestionnaires académiques** qui ont sollicité 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. Ces demandes, en hausse, témoignent de la bonne compréhension, par ces collaborateurs, du rôle de défenseur des principes de justice et d'équité de l'ombudsman et renforcent sa crédibilité au sein de l'institution. Nous les remercions de leur confiance.*

Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête

TABLEAU 7

OBJET DES DEMANDES
AYANT DONNÉ LIEU
À UNE ENQUÊTE
2014-2015

| | Demandes fondées N (%) | Demandes partiellement fondées N (%) | Demandes non fondées N (%) | Recommen- dation non suivie N (%) |
|--|------------------------------|---|----------------------------------|--|
| Questions académiques | | | | |
| Admission | 12 (17,9) | 4 (28,6) | 3 (9,4) | 0 (0,0) |
| Évaluation | 11 (16,4) | 0 (0,0) | 6 (18,8) | 0 (0,0) |
| Choix de cours et inscription | 11 (16,4) | 1 (7,1) | 2 (6,3) | 0 (0,0) |
| Probation, exclusion | 4 (6,0) | 0 (0,0) | 3 (9,4) | 0 (0,0) |
| Encadrement | 3 (4,5) | 1 (7,1) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Suspension, durée, diplôme | 2 (3,0) | 2 (14,3) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Reconnaissance de crédits | 1 (1,5) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Modification de programme | 1 (1,5) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Stage | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Demande avis/info (académique) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Synchro | 2 (3,0) | 1 (7,1) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Sous-total | 45 (67,2) | 8 (57,1) | 15 (46,9) | 0 (0,0) |
| Questions financières | | | | |
| Frais antérieurs | 3 (4,5) | 0 (0,0) | 5 (15,6) | 0 (0,0) |
| Annulation et abandon | 3 (4,5) | 2 (14,3) | 5 (15,6) | 0 (0,0) |
| Assurances médicale et dentaire étudiantes | 2 (3,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Droits de scolarité | 1 (1,5) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Admission | 1 (1,5) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Autres frais | 1 (1,5) | 1 (7,1) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Aide financière et bourses | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Frais afférents et cotisations automatiques | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Synchro | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Sous-total | 11 (16,4) | 3 (21,4) | 12 (37,5) | 0 (0,0) |
| Relations avec les services | | | | |
| Droits et libertés de la personne | 8 (11,9) | 3 (21,4) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Application des règlements disciplinaires | 2 (3,0) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Demande avis/info (non académique) | 1 (1,5) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Probité et propriété intellectuelle | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| Accueil | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Relations interpersonnelles | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Relations de travail et avantages sociaux | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 1 (3,1) | 0 (0,0) |
| Synchro | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |
| TOTAL | 67 (100,0) | 14 (100) | 32 (100) | 0 (0,0) |
| Total Synchro | 2 (3,0) | 1 (7,1) | 0 (0,0) | 0 (0,0) |

ILLUSTRATIONS DE CAS

Clientèle étudiante

- *Il arrive assez régulièrement que des étudiants nous consultent, découragés, après avoir frappé à la porte de plusieurs services de l'Université et obtenu des informations parfois contradictoires, sans que leur difficulté n'ait pu être résolue et sans qu'ils aient pu obtenir des réponses satisfaisantes. Citons par exemple des questions concernant les tests de maîtrise du français à l'admission, des questions de réadmission, de demandes d'annulation de droits de scolarité, de critères d'admission dans un programme, de recours à exercer en cas de refus d'admission, etc. **Les différents services et instances semblent parfois fonctionner en silo**, se renvoyant la balle l'un l'autre, laissant les étudiants se débrouiller dans les dédales administratifs de l'Université. Y aurait-il lieu d'instaurer un guichet unique permettant aux étudiants d'obtenir de l'information générale en lien avec le fonctionnement universitaire ou permettant d'être orientés vers l'instance ou le service la plus approprié ? À tout le moins, une communication plus fluide et efficace entre les services serait certainement pertinente.*

- Des problèmes **d'équité procédurale** sont parfois observés dans le traitement de dossiers académiques de révision, révision exceptionnelle, levée de l'exclusion ou autre. Ainsi, nous sommes intervenues pour recommander la reprise d'une procédure lorsque nous estimions que la procédure initiale avait été viciée par un conflit d'intérêts réel ou apparent, ou par l'application incorrecte d'une règle. Nous avons également fait des démarches pour que des étudiants puissent être entendus par une instance départementale ou facultaire dans un contexte d'exclusion de programme ou de levée d'exclusion, par exemple, de sorte qu'ils puissent exprimer leur point de vue et connaître de manière précise les motifs qui ont mené à cette décision.
- Quelques étudiants **exclus de leur programme** en raison de nombreux échecs ou d'une moyenne cumulative insuffisante ont demandé notre intervention, estimant que les responsables académiques avaient appliqué de manière erronée et discriminatoire le règlement des études. Après vérification, il est toutefois ressorti que le règlement avait été appliqué de manière conforme et sans discrimination.
- Des demandes de **remboursement de droits de scolarité** d'étudiants qui disaient n'avoir jamais été informés de leur inscription aux cours et n'avoir reçu aucune facture du service des droits de scolarité ont été jugées non fondées après que nos vérifications eurent démontré qu'ils avaient bien reçu électroniquement toutes ces informations mais n'y avaient pas donné suite.

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.

- Nous avons exprimé nos préoccupations à l'attention du vice-rectorat aux études et à la vie étudiante concernant la **procédure de justification des absences** à des évaluations par des étudiants. Nous avons notamment observé que certains billets médicaux identifient le **diagnostic médical** de l'étudiant, alors que cette donnée devrait être confidentielle, et que, dans plusieurs cas, les billets ne respectent pas les **prescriptions des règlements des études** en ne précisant ni les activités auxquelles l'état de santé ne permet pas de participer, ni la date et la durée de l'absence.

Nous avons également constaté des pratiques variables dans la gestion des absences par les gestionnaires académiques. En effet, certains d'entre eux s'estiment liés par un billet émis par un médecin, peu importe son contenu, le motif d'absence, l'apparente complaisance du médecin, la conformité du billet ou le nombre de billets soumis par un même étudiant. Nous avons été témoins d'un cas où un étudiant a remis de multiples billets médicaux non-conformes pour différer ses évaluations, tous ayant été acceptés par la direction du programme. Celle-ci, exaspérée par cette situation qu'elle jugeait de plus en plus déraisonnable, a fini par y mettre un terme en excluant l'étudiant du programme sur la base du non respect de procédures administratives départementales et du règlement des études en ce qui concerne l'organisation administrative des examens différés. Nous déplorons que cet étudiant ait été exclu de son programme dans un tel contexte, alors que l'issue du dossier aurait pu être différente si la gestion de ses absences avait été faite en conformité avec les prescriptions du règlement des études dès le départ.

Certains gestionnaires confondent également l'obligation d'accommodement pour motif de handicap avec les absences épisodiques pour motif médical non liées à une situation de handicap. Les demandes d'accommodements pour motif de handicap devraient toujours, selon notre compréhension, transiter via le Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH), lequel se porte garant de l'inscription de l'étudiant à ce service et confirme une situation de handicap nécessitant des accommodements. Aussi, lorsqu'un étudiant s'absente de manière récurrente à ses évaluations, il serait approprié que les gestionnaires académiques le réfèrent au SESH, s'il n'y est pas déjà inscrit, afin de clarifier si son état de santé correspond à une situation de handicap pouvant être traitée comme telle.

Dans une perspective d'amélioration des pratiques et de plus grande équité envers tous les étudiants, nous suggérons à la vice-rectrice que soient sensibilisés à la fois les médecins du Centre de santé et de consultation psychologique de l'Université, quant au contenu attendu des billets médicaux qu'ils émettent, et les gestionnaires académiques, quant à la responsabilité qui leur incombe d'évaluer la recevabilité des billets médicaux et des motifs invoqués en dehors des situations de handicap. Celle-ci nous a assurées qu'un suivi allait être fait en ce sens auprès des personnes et instances concernées. Nous l'en remercions.

- Un **rapport spécial** ayant pour titre **Soutien aux résidents en difficulté : Constats et recommandations**⁴ a été adressé l'an dernier au Vice-décanat aux études médicales postdoctorales de la Faculté de médecine, à la suite d'une large consultation que nous avons menée auprès de plusieurs groupes et instances concernés par cette problématique. Le rapport est disponible pour consultation sur le site Internet de notre bureau. Nous saluons l'ouverture avec laquelle l'administration facultaire a reçu le rapport. L'ombudsman a notamment été invitée à participer à une rencontre de suivi organisée par le vice-décanat aux études auprès de l'ensemble des directeurs de programmes, à la rentrée de l'automne 2015, pour discuter des diverses recommandations émises dans le rapport, des pistes de solution et des moyens d'action déjà mis en place.

Le harcèlement

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*⁵ à l'Université de Montréal en septembre 2003. Vingt-six demandes d'assistance avaient une composante de harcèlement au cours de l'année 2014-2015. Six de ces dossiers ont donné lieu à une collaboration avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH). Comme mentionné dans le rapport annuel 2013-2014, la nette augmentation des demandes provenant d'étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale multiplie les démarches et interventions de concert avec ce Bureau, dont nous tenons à souligner l'excellente collaboration. À noter que 11 des 26 demandes proviennent d'employés qui ont consulté pour une situation personnelle ou encore au sujet d'un étudiant, et que neuf d'entre elles proviennent d'étudiants de cycles supérieurs.

⁴ http://www.ombuds.umontreal.ca/documents/Rapport_special_ombudsman_UdeM-Faculte_medecine-mars2015_000.pdf

⁵ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf

ILLUSTRATIONS DE CAS

Clientèle étudiante

- Une étudiante ayant fait l'objet de mesures extraordinaires en raison de **comportements inappropriés**, s'est adressée à nous afin de dénoncer l'abus et le harcèlement dont elle estimait être victime, tant par les responsables universitaires, que par un groupe d'étudiants. Des interventions concertées avec le BIMH ont eu lieu pour tenter de soutenir au mieux l'étudiante qui souffrait manifestement de problèmes de santé mentale.

Membres des personnels

- Une **employée** d'un service a demandé le soutien conjoint de notre bureau ainsi que du BIMH afin d'être guidée dans la gestion d'un **conflit interpersonnel** l'opposant à un collègue de travail.

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** ou l'**interruption du stage**. Nous colligeons aussi les demandes dont le thème principal est l'**évaluation**, l'**exclusion**, l'**encadrement**, ou autres, 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
2014-2015

| | 2014-2015 |
|---|-------------|
| Objet des demandes | |
| Évaluation | 14 |
| Stage | 8 |
| Demande avis/info académique | 7 |
| Probation, exclusion | 7 |
| Encadrement | 3 |
| Demande avis/info non académique | 1 |
| Admission | 1 |
| Application règlements disciplinaires | 1 |
| Reconnaissance de crédits | 1 |
| Total des demandes reliées aux stages | 43 |
| Total des demandes d'assistance | 814 |
| Pourcentage (%) des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance | 5,3% |

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.

ILLUSTRATIONS DE CAS

- Nous accompagnons plusieurs étudiants dans **l'exercice de leurs recours** pour contester, par exemple, des évaluations de stages. En plus de leur offrir notre soutien en les informant sur les recours existants et les règles et procédures s'appliquant à leur situation, nous les orientons aussi régulièrement vers leurs associations étudiantes qui peuvent les accompagner dans leurs démarches auprès des responsables universitaires.
- Nous intervenons également en **dernier recours**, sous le volet d'enquête de notre mandat, aux fins de vérifier la **conformité des processus administratifs et réglementaires** ayant eu cours dans ces dossiers.

SUIVI DU DOSSIER DES ÉTUDIANTS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

Dans la continuité des constats que nous avons faits dans notre rapport annuel 2013-2014 concernant les étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale, nous avons noté que la tendance à la hausse des situations impliquant ces problématiques se poursuit cette année. Nous sommes en effet de plus en plus souvent consultées par des étudiants aux prises avec des difficultés de santé mentale, comme la dépression ou l'anxiété sévère, ou qui manifestent des comportements inappropriés, tels des propos vexatoires, des attitudes agressives, quérulentes, ou paranoïdes, nous portant à croire qu'il s'agit également de problèmes de santé mentale non diagnostiqués, non soignés ou non reconnus. Ces étudiants ont généralement beaucoup de mal à poursuivre leur cheminement académique et ils mobilisent de manière disproportionnée les ressources universitaires. Nous saluons la création, par le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études, d'un groupe de travail sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants dont les travaux portent sur l'établissement d'une stratégie institutionnelle en matière de santé mentale basée sur les besoins des étudiants et les meilleures pratiques concernant la prévention, le dépistage, la sensibilisation et le soutien. Cette initiative saura certainement répondre de manière appropriée aux délicats enjeux de cet important dossier et nous suivrons avec intérêt les travaux en cours.



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 ».

QUESTIONS D'ADMISSION

Dans l'optique de formuler des recommandations qui seront bénéfiques de manière plus large à l'ensemble de la communauté universitaire, nous faisons une analyse des demandes individuelles reçues en cours d'année pour dégager certaines tendances. C'est la thématique de l'admission qui a retenu notre attention en 2014-2015.

Bien que le nombre de demandes d'assistance relatives aux questions d'admission soit demeuré plutôt stable au fil des ans, nous avons noté une hausse significative du pourcentage de demandes ayant donné lieu à une enquête cette année, passant de 32 % à 56 %. Les pourcentages de demandes fondées et partiellement fondées en cette matière ont également augmenté depuis l'an dernier, passant de 28 % à 47 %.

Les modifications apportées au site Web du Service de l'admission et du recrutement, et notamment aux conditions d'admissibilité ou d'admission dans les programmes

À l'époque où les annuaires d'admission étaient imprimés et publiés une fois l'an, il était plus aisé de faire le suivi des modifications qui y étaient périodiquement apportées, d'une année à l'autre, et le contenu des informations qui s'y trouvaient semblait plus stable.

L'ère électronique a bien entendu rendu beaucoup plus accessible la consultation de ces données par la clientèle sur le site Web du Service de l'admission et du recrutement, et a permis aux instances responsables de procéder beaucoup plus rapidement et aisément à des modifications pour faciliter la navigation en ligne et améliorer la qualité et la clarté des informations qui s'y trouvent. Les changements fréquents apportés au site Internet du service laissent par ailleurs parfois une impression à l'utilisateur que les informations relatives à l'admission y sont moins fiables et stables qu'auparavant. Il est également très difficile de faire le suivi des modifications faites puisque les dates de mise à jour ne sont pas précisées sur le site Internet, et les précédentes versions ne semblent pas être conservées.

En ce qui concerne plus spécifiquement les changements apportés aux critères et aux conditions d'admissibilité et d'admission dans les programmes, nous avons observé à quelques reprises qu'ils semblent se faire parfois dans la précipitation, avec peu de préavis ni réelle mesure de communication efficace entre les instances universitaires décisionnelles, le Service de l'admission et du recrutement, les facultés, les étudiants et les candidats à l'admission. Un tel mode de fonctionnement a des répercussions à divers niveaux. En voici quelques illustrations.

Un étudiant prend connaissance au mois de novembre, sur le site Web « Futurs étudiants », des conditions d'admissibilité dans un programme donné en vue d'une admission au trimestre d'automne suivant. Comme il remplit tous les critères, il soumet sa demande. En décembre, les conditions d'admissibilité à ce programme sont modifiées, faisant en sorte que le candidat n'est plus admissible en vertu des nouvelles règles. Il n'est dorénavant plus possible de consulter les critères qui étaient en vigueur au mois de novembre et l'étudiant n'a pas fait de copie de sauvegarde de la page Web consultée à ce moment. Il était pourtant bien admissible au moment du dépôt de sa demande. Celle-ci sera-t-elle considérée ? Il nous apparaîtrait injuste et inéquitable que ce ne soit pas le cas.

Des étudiants inscrits l'an dernier au programme de Certificat en relations industrielles de la Faculté de l'éducation permanente, dans le but de transférer au baccalauréat

de cette même discipline, ont vu les conditions de transfert à ce programme se resserrer de façon draconienne en cours d'année, sans préavis, par la direction du programme de baccalauréat, faisant perdre à un bon nombre leur éligibilité au transfert. Aucune mesure d'atténuation ou clause grand-père n'était prévue pour tenir compte du fait que ces étudiants avaient amorcé leur programme en ayant l'objectif de transférer au baccalauréat, et que les représentations qui leur avaient été faites au sein de leur programme de certificat leur assuraient que le projet était réalisable à certaines conditions. Après que les étudiants et leur association se soient mobilisés pour dénoncer cette approche, la direction de la Faculté a maintenu les nouveaux critères, mais a repoussé d'une année leur entrée en vigueur. Il est bien entendu légitime que les directions de programmes ou le Service de l'admission et du recrutement revoient les règles ou critères d'admissibilité ou d'admission dans les programmes, mais de telles façons de procéder pour les mettre en œuvre nous apparaissent peu équitables.

Une situation similaire s'est produite en 2016, alors que des étudiants ayant entrepris leurs études au programme « Année préparatoire » dans le but d'obtenir les prérequis nécessaires à l'admission dans des programmes universitaires, ont appris que les restrictions d'admissibilité, applicables depuis l'an dernier au seul programme de Doctorat de premier cycle en médecine, étaient dorénavant applicables à l'ensemble des doctorats de premier cycle de l'Université. Alors que l'ancienne règle permettait l'accès à ces programmes aux étudiants collégiens et aux détenteurs d'une *formation* équivalente au DEC (en plus d'autres catégories de candidats), la nouvelle règle exige dorénavant de détenir un *diplôme* équivalent au DEC. La complétion de l'Année préparatoire ne donnant pas accès à un *diplôme*, les étudiants non détenteurs d'un DEC doivent désormais s'engager dans des études de baccalauréat pour envisager l'accès à ces programmes contingentés sous la catégorie d'étudiants universitaires. Encore une fois, des lacunes de communication ont été observées dans ce dossier. Les facultés semblent à peine avoir été informées des nouvelles règles établies par les instances universitaires décisionnelles. Des responsables de programmes, techniciens en gestion des dossiers étudiants, conseillers, dont le nom apparaissait sur le site « Futurs étudiants » comme personnes ressources à contacter pour obtenir de l'information sur les programmes, n'étaient pas avisés des modifications apportées et continuaient de renseigner les étudiants en fonction des anciennes règles, dans certains cas jusqu'en janvier 2016, alors que les nouvelles étaient entrées en vigueur depuis novembre 2015 ! Nous avons convenu avec le Service de l'admission et du recrutement de la mise en place d'une procédure administrative particulière pour éviter que soient pénalisés indûment les candidats à l'admission inscrits à ces programmes et celle-ci a été appliquée à notre satisfaction. À nouveau, rien n'empêche les directions de programmes et le Service de l'admission et du recrutement de modifier les règles, d'harmoniser les pratiques entre les programmes et de s'assurer que les étudiants admis dans les programmes de sciences de la santé, très exigeants et contingentés, aient la réelle capacité de les réussir, mais tout est dans la manière de le faire !

Ainsi, dans une perspective d'amélioration des pratiques, l'ombudsman recommande :

QU'il soit possible de recenser, sur le site Web du Service de l'admission et du recrutement, les dates des diverses mises à jour effectuées;

QUE les conditions d'admissibilité ou d'admission dans les programmes ne puissent faire l'objet de modifications qu'à des dates prédéterminées, officielles et publiques, en dehors des périodes d'admission;

QUE certains étudiants puissent bénéficier de mesures d'atténuation, telle une clause grand-père, afin que soient respectées les représentations qui leur ont été faites à l'admission. Les étudiants visés sont ceux qui seraient engagés et avancés dans un programme permettant l'admission ou le transfert à un autre programme, selon certaines modalités, et dont les conditions d'admissibilité ou d'admission changeraient en cours de cheminement;

QUE des mécanismes de communication efficaces soient développés entre les instances décisionnelles universitaires en matière d'admission, le Service de l'admission et du recrutement et les départements et facultés, puis à l'égard des étudiants et candidats à l'admission, de sorte que toute l'information pertinente soit aisément accessible lorsque des modifications sont apportées aux conditions d'admissibilité et d'admission dans les programmes.

Les lettres de refus d'admission à l'issue d'un recours en révision de la décision

Un candidat à l'admission refusé dans un programme peut se prévaloir, après avoir exercé un recours en vérification de la décision de refus auprès du Service de l'admission et du recrutement, d'un recours en révision de la décision auprès du doyen de la faculté concernée, tel que prévu à l'article 3.10 du *Règlement des études de premier cycle*. La procédure prescrit au candidat de motiver adéquatement et par écrit la demande de révision tout en payant les frais afférents. Ceux qui exercent ce recours mettront souvent beaucoup d'efforts à bien expliciter leur situation au doyen pour le convaincre de la justesse de leur démarche et lui demander de modifier sa décision quant à leur admission. Le doyen peut rejeter la demande, ou commander une révision qui se soldera soit par le maintien du refus, ou une offre d'admission. Le règlement prévoit que toute décision de refus se fait par écrit. Des motifs doivent être adressés au candidat en cas de rejet de la demande.

Or, nous recevons régulièrement des demandes d'assistance de candidats qui s'estiment lésés après que leur requête au doyen ait été rejetée sans que celui-ci ne motive sa décision et sans qu'il n'ait, en apparence du moins, pris le temps d'analyser les arguments mis de l'avant par le candidat. Tout au plus retrouvons-nous, bien souvent, des formules types précisant qu'après analyse du dossier, aucune erreur n'a été commise justifiant un changement dans la décision rendue. Cette façon de faire ne nous apparaît pas conforme à l'esprit du Règlement des études et représente à nos yeux un manquement à l'équité du processus pour les candidats à l'admission.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration des pratiques, l'ombudsman recommande :

QUE les lettres de refus d'admission, suite à une demande de révision auprès du doyen, soient motivées, afin de répondre de manière personnalisée aux questionnements et arguments invoqués par le candidat lors de l'exercice de son recours.

Le financement intégré aux cycles supérieurs

Trop souvent, malheureusement, rencontrons-nous des étudiants aux études supérieures qui doivent mettre de côté leur projet d'études ou y consacrer beaucoup moins de temps qu'ils le devraient, et qui mettent en péril leur réussite parce qu'ils sont dans l'obligation de travailler de nombreuses heures par semaine, voire à plein temps, pour subvenir à leurs besoins et payer leurs études. Nous recevons également des demandes d'assistance d'étudiants qui s'engagent dans un projet d'études suite à des représentations informelles et verbales de directeurs de recherche qui leur laissent au départ entrevoir des possibilités intéressantes de financement, lesquelles ne se concrétiseront parfois jamais, ce qui peut être très lourd de conséquences, particulièrement pour des étudiants internationaux. D'autres, bénéficiant d'un soutien financier en début de programme, voient leur financement diminué ou complètement retiré en cours de route pour divers motifs, le plus souvent suite à la perte de financement du directeur de recherche. Le

financement intégré apparaît être une solution intéressante pour pallier ce genre de difficultés. Il offre un revenu minimal garanti aux étudiants à la maîtrise et au doctorat, dès leur admission, et pour une durée déterminée de leur cheminement académique. Le revenu minimal peut varier selon les programmes. Les sources de revenus peuvent inclure des bourses internes et externes, des auxiliaiats d'enseignement et de recherche, ou encore des charges de cours. Un tel mécanisme procure une paix d'esprit aux étudiants quant aux considérations financières et leur permet de se consacrer pleinement à leur projet d'études. Il représente un élément déterminant dans le recrutement des étudiants et un important levier de soutien à la réussite et à la diplomation.

Le financement intégré existe déjà au sein de plusieurs facultés, mais n'est pas pour le moment implanté à l'échelle universitaire. Selon un sondage mené en 2012 auprès des unités académiques de l'Université, près de 44 % des répondants déclaraient avoir une politique de financement intégré (PFI) et, dans certains cas, cette politique était en place depuis une quinzaine d'années. Parmi les unités sans PFI, plusieurs avaient pour objectif d'en développer une à court terme, et finalement, en l'absence d'une PFI, des stratégies plus ou moins formelles et structurées étaient déployées afin de maximiser les sources de financement disponibles.⁶

La Faculté des études supérieures et postdoctorales a également tenu un colloque sur le sujet en 2013⁷, où il a été question des bonnes pratiques en la matière, des stratégies d'implantation et des défis d'un tel projet, dont le principal est assurément d'ordre budgétaire, en cette période de restrictions importantes. La documentation des répercussions possibles de l'implantation à l'échelle universitaire d'une telle politique sur les départements, les programmes, les enseignants et les étudiants représente un autre défi important à relever. Il est donc essentiel qu'un travail en collaboration avec les diverses parties prenantes de ce dossier se poursuive, afin d'en arriver à un modèle de financement qui réponde correctement aux besoins de chacun.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration des pratiques, l'ombudsman recommande :

QUE les instances universitaires concernées, et notamment la Faculté des études supérieures et postdoctorales qui pilote le dossier, poursuivent la réflexion et les consultations avec les différentes parties prenantes en vue de la mise en place d'une politique de financement intégré pour les étudiants admis à un programme de recherche de cycle supérieur, à titre de mesure de soutien à la réussite.

6 Présentation du vice-recteur adjoint et doyen de la Faculté des études supérieures et postdoctorales, Monsieur Roch Chouinard, dans le cadre du 51e congrès annuel de l'Association canadienne pour les études supérieures : « *Le financement intégré à l'Université de Montréal : Pratiques actuelles et enjeux* », novembre 2013.

7 <http://www.fesp.umontreal.ca/fr/accueil/activites-et-evenements/evenement/article/5e-colloque-annuel-de-la-fesp.html>

LISTE DES RECOMMANDATIONS

QU'il soit possible de recenser, sur le site Web du Service de l'admission et du recrutement, les dates des diverses mises à jour effectuées;

QUE les conditions d'admissibilité ou d'admission dans les programmes ne puissent faire l'objet de modifications qu'à des dates prédéterminées, officielles et publiques, en dehors des périodes d'admission;

QUE certains étudiants puissent bénéficier de mesures d'atténuation, telle une clause grand-père, afin que soient respectées les représentations qui leur ont été faites à l'admission. Les étudiants visés sont ceux qui seraient engagés et avancés dans un programme permettant l'admission ou le transfert à un autre programme, selon certaines modalités, et dont les conditions d'admissibilité ou d'admission changeraient en cours de cheminement;

QUE des mécanismes de communication efficaces soient développés entre les instances décisionnelles universitaires en matière d'admission, le Service de l'admission et du recrutement et les départements et facultés, puis à l'égard des étudiants et candidats à l'admission, de sorte que toute l'information pertinente soit aisément accessible lorsque des modifications sont apportées aux conditions d'admissibilité et d'admission dans les programmes;

QUE les lettres de refus d'admission, suite à une demande de révision auprès du doyen, soient motivées, afin de répondre de manière personnalisée aux questionnements et arguments invoqués par le candidat lors de l'exercice de son recours;

QUE les instances universitaires concernées, et notamment la Faculté des études supérieures et postdoctorales qui pilote le dossier, poursuivent la réflexion et les consultations avec les différentes parties prenantes en vue de la mise en place d'une politique de financement intégré pour les étudiants admis à un programme de recherche de cycle supérieur, à titre de mesure de soutien à la réussite.

ANNEXES

ANNEXE 1

QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES, 2010-2011 À 2014-2015

TABLEAU 9

PROVENANCE DES DEMANDES

Données comparatives 2010-2011 À 2014-2015

| | 2010-2011 N (%) | 2011-2012 N (%) | 2012-2013 N (%) | 2013-2014 N (%) | 2014-2015 N (%) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Étudiants de 1 ^{er} cycle | 316 (42,5) | 282 (40,0) | 316 (35,2) | 342 (41,4) | 318 (39,1) |
| Étudiants des cycles supérieurs | 127 (17,1) | 137 (19,4) | 178 (19,8) | 155 (18,7) | 139 (17,1) |
| Ex-étudiants | 48 (6,5) | 36 (5,1) | 58 (6,5) | 69 (8,3) | 92 (11,3) |
| Étudiants de cycle inconnu | — | 15 (2,1) | — | 2 (0,2) | 0 (0,0) |
| Sous-total | 491 (66,1) | 470 (66,7) | 552 (61,4) | 568 (68,7) | 549 (67,4) |
| Personnels concernant étudiants et ex-étudiants | 56 (7,5) | 44 (6,2) | 56 (6,2) | 44 (5,3) | 75 (9,2) |
| Personnels pour eux-mêmes et ex-employés | 35 (4,7) | 48 (6,8) | 98 (10,9) | 67 (8,1) | 32 (3,9) |
| Personnels concernant personnels | 9 (1,2) | 4 (0,6) | 6 (0,7) | 13 (1,6) | 6 (0,7) |
| Personnels concernant usagers | — | 5 (0,7) | — | — | 2 (0,2) |
| Sous-total | 100 (13,5) | 101 (14,3) | 160 (17,8) | 124 (15) | 115 (14,1) |
| Candidats à l'admission | 62 (8,3) | 58 (8,2) | 68 (7,6) | 68 (8,2) | 71 (8,7) |
| Autres (parents, hors juridiction, etc.) | 57 (7,7) | 60 (8,5) | 97 (10,8) | 56 (6,8) | 62 (7,6) |
| Associations étudiantes | 13 (1,7) | 4 (0,6) | 3 (0,3) | 2 (0,2) | 9 (1,1) |
| Usagers de service(s) | 10 (1,3) | 6 (0,9) | 8 (0,9) | 3 (0,4) | 5 (0,6) |
| Sujets de recherche | 10 (1,3) | 6 (0,9) | 11 (1,2) | 6 (0,7) | 3 (0,4) |
| TOTAL | 743 (100) | 705 (100) | 899 (100) | 827 (100) | 814 (100) |

TABLEAU 10

OBJET DES DEMANDES

Données comparatives 2010-2011 À 2014-2015

| | 2010-2011 N (%) | 2011-2012 N (%) | 2012-2013 N (%) | 2013-2014 N (%) | 2014-2015 N (%) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Questions académiques | | | | | |
| Évaluation | 110 (14,8) | 116 (16,5) | 132 (14,7) | 114 (13,8) | 121 (14,9) |
| Admission | 64 (8,6) | 54 (7,7) | 76 (8,5) | 78 (9,5) | 83 (10,2) |
| Inscription | — | — | 47 (5,2) | 42 (5,1) | 65 (8,0) |
| Demande avis/info (académique) | 63 (8,5) | 49 (7,0) | 56 (6,2) | 35 (4,2) | 54 (6,6) |
| Probation, exclusion | 27 (3,6) | 32 (4,6) | 33 (3,7) | 39 (4,7) | 53 (6,5) |
| Encadrement | 40 (5,4) | 46 (6,6) | 66 (7,3) | 54 (6,5) | 49 (6,0) |
| Suspension, durée, diplomation | 8 (1,1) | 5 (0,7) | 15 (1,7) | 34 (4,1) | 24 (2,9) |
| Reconnaissance de crédits | 18 (2,4) | 15 (2,1) | 17 (1,9) | 29 (3,5) | 21 (2,6) |
| Choix de cours | 43 (5,8) | 35 (5,0) | 0 (0,0) | 11 (1,3) | 13 (1,6) |
| Stage | 18 (2,4) | 9 (1,3) | 21 (2,3) | 17 (2,1) | 8 (1,0) |
| Modification de programme | 1 (0,1) | 2 (0,3) | 9 (1,0) | 2 (0,2) | 5 (0,6) |
| Sous-total | 392 (52,8) | 363 (51,8) | 472 (52,5) | 452 (54,9) | 496 (60,9) |
| Questions financières | | | | | |
| Annulation et abandon | 24 (3,2) | 40 (5,7) | 42 (4,7) | 28 (3,4) | 52 (6,4) |
| Frais antérieurs | 17 (2,3) | 5 (0,7) | 8 (0,9) | 15 (1,8) | 17 (2,1) |
| Aide financière et bourses | 21 (2,8) | 13 (1,9) | 20 (2,2) | 10 (1,2) | 14 (1,7) |
| Assurances médicale et dentaire étudiantes | 12 (1,6) | 17 (2,4) | 33 (3,7) | 27 (3,3) | 12 (1,5) |
| Droits de scolarité | 8 (1,1) | 12 (1,7) | 20 (2,2) | 23 (2,8) | 12 (1,5) |
| Frais afférents et cotisations automatiques | — | — | — | — | 8 (1,0) |
| Admission | 14 (1,9) | 1 (0,1) | 6 (0,7) | 6 (0,7) | 4 (0,5) |
| Autres frais | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 2 (0,2) | 5 (0,6) | 3 (0,4) |
| Autres frais, frais afférents et cotisations automatiques | 24 (3,2) | 37 (5,3) | 9 (1,0) | 15 (1,8) | 0 (0,0) |
| Sous-total | 120 (16,2) | 125 (17,8) | 140 (15,6) | 129 (15,6) | 122 (15,0) |
| Demande avis/info (non académique) | 75 (10,1) | 63 (9,0) | 89 (9,9) | 63 (7,6) | 63 (7,7) |
| Relations avec les services | 47 (6,3) | 48 (6,8) | 47 (5,2) | 34 (4,1) | 49 (6,0) |
| Droits et libertés de la personne | 38 (5,1) | 39 (5,6) | 32 (3,6) | 32 (3,9) | 20 (2,5) |
| Relations de travail et avantages sociaux | 32 (4,3) | 18 (2,6) | 71 (7,9) | 38 (4,6) | 19 (2,3) |
| Application des règlements disciplinaires | 8 (1,1) | 24 (3,4) | 9 (1,0) | 28 (3,4) | 19 (2,3) |
| Relations interpersonnelles | 12 (1,6) | 12 (1,7) | 14 (1,6) | 36 (4,4) | 14 (1,7) |
| Probité et propriété intellectuelle | 11 (1,5) | 8 (1,1) | 18 (2,0) | 9 (1,1) | 9 (1,1) |
| Accueil | 8 (1,1) | 1 (0,1) | 5 (0,6) | 3 (0,4) | 2 (0,2) |
| Autres (objet inconnu) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 2 (0,2) | 0 (0,0) | 1 (0,1) |
| TOTAL | 743 (100) | 701 (100) | 899 (100) | 827 (100) | 814 (100) |

TABLEAU 11
TRAITEMENT DES DEMANDES
 Données comparatives
 2010-2011 À 2014-2015

| | 2010-2011 N (%) | 2011-2012 N (%) | 2012-2013 N (%) | 2013-2014 N (%) | 2014-2015 N (%) |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Consultations | | | | | |
| Consultations informations | 433 (58,3) | 471 (66,8) | 528 (58,7) | 471 (57,4) | 512 (62,9) |
| Consultations interventions informelles | 123 (16,6) | 74 (10,5) | 126 (14,0) | 123 (15,0) | 118 (14,5) |
| Consultations copies-conformes | 26 (3,5) | 17 (2,4) | 55 (6,1) | 24 (2,9) | 17 (2,1) |
| Consultations médiation | — | — | 1 (0,1) | 8 (1,0) | 2 (0,2) |
| Sous-total consultations | 582 (78,3) | 562 (79,7) | 710 (79,0) | 626 (76,2) | 649 (79,7) |
| Dossiers d'enquêtes | | | | | |
| Demands fondées | 69 (9,3) | 50 (7,1) | 82 (9,1) | 78 (9,5) | 67 (8,2) |
| Demands partiellement fondées | 14 (1,9) | 14 (2,0) | 12 (1,3) | 20 (2,4) | 14 (1,7) |
| Sous-total | 83 (11,2) | 64 (9,1) | 94 (10,5) | 98 (11,9) | 81 (10,0) |
| Demands non fondées | 27 (3,6) | 26 (3,7) | 22 (2,4) | 25 (3,0) | 32 (3,9) |
| Recommandations non suivies | 3 (0,4) | 2 (0,3) | 2 (0,2) | 1 (0,1) | 0 (0,0) |
| Sous-total dossiers d'enquêtes | 113 (15,2) | 92 (13,0) | 118 (13,1) | 124 (15,1) | 113 (13,9) |
| Demands abandonnées | 31 (4,2) | 38 (5,4) | 39 (4,3) | 52 (6,3) | 39 (4,8) |
| Demands hors juridiction | 17 (2,3) | 13 (1,8) | 32 (3,6) | 20 (2,4) | 9 (1,1) |
| Dossiers sans traitement (ouverts) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 5 (0,6) | 4 (0,5) |
| TOTAL | 743 (100) | 705 (100) | 899 (100) | 827 (100) | 814 (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 dérogé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi. Toutefois, l'ombudsman peut communiquer des renseignements nominatifs en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il constate qu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. L'ombudsman ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication. Pour les fins de la communication prévue au présent paragraphe, l'ombudsman est tenu de respecter la procédure applicable à la divulgation de renseignements nominatifs en vue d'assurer la protection des personnes prévue à la Directive concernant l'accès aux documents de l'Université de Montréal et la protection des renseignements personnels.

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

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

Conservation des dossiers

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

Personnel du Bureau de l'Ombudsman

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

22 décembre 2004

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 6 de 6

RÈGLEMENT RELATIF À LA
FONCTION ET AU STATUT
DE L'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

CONFIDENTIEL

Adresse civique : 3744 rue Jean-Brillant, 4^e étage, bureau 430-14
Montréal, Québec, H3T 1P1

Téléphone : 514-343-2100

Courriel : ombudsman@umontreal.ca

Date : _____

Mode de communication : En personne Tél. Courrier Courriel

Nom : _____ Matricule : _____

Code campus : _____

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

Adresse postale : _____

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

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

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

Adresse électronique universitaire : _____

Autre adresse électronique : _____

STATUT

Étudiant

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

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

Post-doct : _____

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.

QUEL EST LE SUJET DE VOTRE DEMANDE ?

EN QUELQUES MOTS À CETTE ÉTAPE-CI DE VOTRE DEMANDE, IL N'EST PAS NÉCESSAIRE D'INDIQUER LES DÉTAILS

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

L'OMBUDSMAN EST LE DERNIER RECOURS. Veuillez préciser ci-dessous les démarches, qui ont déjà été entreprises par vous et auprès de qui.

À CETTE ÉTAPE-CI DE VOTRE DEMANDE, IL N'EST PAS NÉCESSAIRE D'INDIQUER LES DÉTAILS

Quelles sont vos attentes ?

ANNEXE 4 SUIVIS DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN 2013-2014

Soutien aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale

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 :

| | Recommandation | Réponse de la direction |
|-----|--|--|
| 1 – | 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 ; | Présidé par la vice-rectrice aux affaires étudiantes et aux études, un groupe de travail a été formé, en octobre 2015, sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal. Ses travaux portent sur l'établissement d'une stratégie institutionnelle en matière de santé mentale basée sur les besoins des étudiants et les meilleures pratiques concernant la prévention, le dépistage, la sensibilisation et le soutien. Le rapport du groupe de travail est attendu en juin 2016. |
| 2 – | Que le groupe de travail évalue la pertinence de réviser et de 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 ; | Le mandat confié au groupe de travail, vise notamment : <ul style="list-style-type: none"> • À établir un état de situation quant aux enjeux de santé mentale (bonne santé, stress, détresse et troubles de santé mentale) chez les étudiants de notre établissement, aux besoins, aux politiques, règlements et pratiques de l'institution à cet égard et aux services disponibles ; • À recommander, lorsque pertinent, des modifications aux politiques et aux règlements en vigueur et évaluer la pertinence d'en proposer de nouveaux. |
| 3 – | 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 ; | Dans le cadre de son mandat, le groupe de travail vise à : <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des améliorations aux pratiques et aux services existants et évaluer la pertinence d'en développer de nouveaux. |
| 4 – | 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 Sécurité, 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 ; | Cet élément est aussi tenu en compte dans le mandat confié au groupe de travail. Ainsi dans le cadre de ses travaux, le groupe de travail doit veiller à proposer des améliorations aux pratiques existantes et évaluer la pertinence d'en développer de nouvelles. |
| 5 – | 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 ; | Les travaux du groupe de travail permettront de proposer un canevas pour que soit assurée la sensibilisation des membres de la communauté universitaire et la formation du personnel de première ligne et des décideurs. |
| 6 – | 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. | Le mandat du groupe de travail vise aussi à recommander des modifications des règlements et des politiques en vigueur lorsque pertinent et évaluer la nécessité d'en proposer de nouveaux. |

Adresse postale

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

www.ombudsman.umontreal.ca