

*l'ombudsman*_UdeM
Indépendance, impartialité, confidentialité

RAPPORT ANNUEL
2015 - 2016

Montréal, le 13 février 2017

Madame Louise Roy
Chancelière
Université de Montréal

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2015-2016

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman 2015-2016 couvrant la période du 1^{er} juin 2015 au 31 mai 2016.

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 :

Bureau de l'ombudsman

Université de Montréal

2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine

Téléphone : **514 343-2100**

Courriel : **ombudsman@umontreal.ca**

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

L'ANNÉE 2015-2016 EN BREF

763

DEMANDES D'ASSISTANCE

76 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

76 % 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 étudiants ayant un permis de séjour études (1,2 %), et pour les étudiants des cycles supérieurs (1,3 %), ces données étant assez constantes d'une année à l'autre.

58 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

58 % des demandes touchent des questions académiques et 13 % concernent des aspects financiers. Les demandes d'avis de nature non académique représentent près de 10 % de nos dossiers, alors qu'un peu plus de 5 % concernent les droits et libertés de la personne. Les dossiers de relations de travail et ceux touchant les relations avec les services comptent pour environ 4 % chacun de nos dossiers.

82 % CONSULTATIONS

82 % 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, 62 % sont fondées ou partiellement fondées et 37 % des demandes sont non fondées.

DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

31 % des demandes ont été traitées la journée même de leur réception, alors que 42 % ont été traitées à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 10 % ont été traitées dans un délai entre une et deux semaines, 8 % ont nécessité un traitement entre 15 et 30 jours, et 9 % ont requis une intervention de plus d'un mois.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

76 % de la clientèle a exprimé être satisfaite des services reçus au bureau de l'ombudsman. 24 % n'a formulé aucun commentaire alors que moins de 1 % a exprimé des commentaires négatifs.

RECOMMANDATIONS

Les recommandations traiteront cette année de la communication entre les instances de gouvernance universitaire, les différents paliers administratifs et tous les membres de la communauté universitaire, incluant les membres des personnels et les étudiants. Elles traiteront notamment des modifications apportées à l'article 17 du Règlement des études de premier cycle concernant l'octroi des baccalauréats par cumul.

TABLE DES MATIÈRES

4	L'année 2015-2016 en bref
6	Table des matières
7	Liste des graphiques et des tableaux
7	Liste des annexes
8	Message de l'ombudsman
10	PARTIE I : LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN
11	L'ombudsman et son équipe
11	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	Clientèle
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	<i>Clientèle étudiante</i>
28	<i>Membres des personnels</i>
28	<i>Les parents qui communiquent avec nous au nom de leur enfant étudiant</i>
29	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête
29	Illustrations de cas
29	<i>Clientèle étudiante</i>
30	<i>Autosaisine</i>
30	Le harcèlement
31	Les stages
32	PARTIE III : RECOMMANDATIONS
33	La communication entre les instances de gouvernance universitaire, les différents paliers administratifs et tous les membres de la communauté universitaire, incluant les membres des personnels et les étudiants
33	L'importance de travailler et d'étudier dans un climat empreint de respect et de courtoisie
34	L'importance pour l'Université de personnaliser ses communications avec sa clientèle
34	L'importance d'adopter une procédure de conservation des communications au sein des unités académiques et administratives, et de bien documenter les interventions dans les dossiers
35	Les ententes-cadres en matière de propriété intellectuelle
35	Le travail en silo
36	La circulation de l'information à la suite de modifications réglementaires
37	L'article 17 du <i>Règlement des études de premier cycle</i>
41	ANNEXES

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX

14	Graphique 1	Durée de traitement des demandes, 2015-2016
19	Graphique 2	Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des mois, 2015-2016
19	Graphique 3	Achalandage au bureau de l'ombudsman au fil des ans, 2006-2007 à 2015-2016
20	Graphique 4	Clientèle en 2015-2016
20	Graphique 5	Demandes selon le cycle d'études, 2015-2016
21	Graphique 6	Demandes selon la citoyenneté des étudiants, 2015-2016
21	Graphique 7	Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, 2015-2015
15	Tableau 1	Sondage à l'intention des personnels ayant consulté l'ombudsman en 2015-2016
15	Tableau 2	Sondage à l'intention de la clientèle ayant consulté l'ombudsman en 2015-2016
24	Tableau 3	Traitement des demandes 2015-2015
24	Tableau 4	Consultations selon la clientèle 2015-2016
25	Tableau 5	Demandes ayant donné lieu à une enquête, selon la clientèle, 2015-2016
26	Tableau 6	Objet des demandes selon la clientèle, 2015-2016
29	Tableau 7	Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête, 2015-2016
32	Tableau 8	Objet des demandes reliées aux stages 2015-2016
42	Tableau 9	Clientèle, données comparatives de 2011-2012 à 2015-2016
42	Tableau 10	Objet des demandes, données comparatives de 2011-2012 à 2015-2016
43	Tableau 11	Traitement des demandes, données comparatives de 2011-2012 à 2015-2016

LISTE DES ANNEXES

42	Annexe 1	Quelques données comparatives, 2011-2012 à 2015-2016
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 2014-2015

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Pascale Descary

En mon nom et au nom des membres de mon équipe, il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2015-2016 du bureau de l'ombudsman.

Le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*¹ établit les responsabilités de la fonction et requiert que je soumette en personne chaque année, au Conseil de l'Université, un rapport sur nos activités de l'année, lequel est publié et diffusé auprès de la communauté universitaire. Ce rapport comprend notamment des informations sur le fonctionnement du bureau, des statistiques sur les demandes traitées au cours de la dernière année universitaire, ainsi que des recommandations visant des améliorations d'ordre systémique en lien avec des problématiques ayant été mises au jour, notamment dans le cadre de dossiers individuels, ou à l'initiative du bureau. Les recommandations du rapport de cette année ciblent la communication entre les instances de gouvernance universitaire, les différents paliers administratifs et tous les membres de la communauté universitaire, incluant les membres des personnels et les étudiants.

J'attire par ailleurs l'attention du lecteur sur un dossier à dimension systémique qui a fait l'objet d'observations dans le rapport annuel de l'an dernier et qui est toujours en cours. Il s'agit du dossier de la modification de l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle*² concernant l'octroi des baccalauréats par cumul, qui fait l'objet cette année de recommandations formelles.

Le Conseil s'assure que les administrateurs concernés prennent en considération les recommandations contenues dans le rapport annuel ou dans les rapports spéciaux et qu'ils y répondent. On retrouve d'ailleurs, en annexe, les suivis effectués par l'administration universitaire quant aux recommandations émises dans le rapport annuel 2014-2015 qui traitaient principalement de questions d'admission.

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, page 44

² *Règlement des études de premier cycle*, <http://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-des-etudes-de-premier-cycle>

Une grande partie du travail de l'ombudsman dans ses dossiers individuels consiste en l'accueil de la clientèle et l'écoute empathique des préoccupations qu'elle exprime. Lorsque les recours disponibles n'ont pas tous été exercés, nous orientons le demandeur vers les instances et démarches appropriées, et lui offrons un accompagnement pour l'aider à mieux cerner les enjeux de son dossier, à connaître la réglementation applicable et à bien exercer ses recours auprès des personnes ou instances les plus aptes à trouver des solutions adaptées à ses difficultés.

Nous intervenons également de manière informelle, par le biais de la négociation ou la médiation, afin de faciliter les communications et interactions entre les personnes impliquées dans un différend, dans l'optique d'une recherche de solution mutuellement acceptable. Il nous importe alors de faire en sorte que chacune d'elles puisse bien exprimer son point de vue et qu'elle se sente traitée de manière juste et équitable. Nous jouons ce rôle avec toute la rigueur et l'objectivité que requiert notre fonction.

Lorsque les tentatives de résolution sont complétées, que les recours sont épuisés et que le demandeur s'estime malgré tout insatisfait des résultats obtenus, il nous est possible de mener une enquête afin de déterminer si une erreur, une injustice ou une iniquité se sont produites, et de recommander à l'administration universitaire les correctifs appropriés, le cas échéant.

L'ombudsman joue également un rôle conseil plus large, à l'échelle universitaire, en donnant son avis à des gestionnaires sur une situation donnée, sur des refontes ou projets de politiques, en recommandant des améliorations à des pratiques ou des règlements en vigueur. Il importe de préciser que toutes ces facettes du mandat de l'ombudsman sont exercées dans le plus grand respect des trois principales caractéristiques de la fonction que sont, l'indépendance par rapport aux structures administratives de l'Université, le strict devoir de confidentialité à l'égard de toute information qui est portée à notre connaissance dans le cadre de notre travail, et notre impartialité à toute étape du traitement d'une demande d'assistance, jusqu'à ce que nous ayons éventuellement à nous prononcer, à l'issue d'une enquête, sur la justesse ou l'équité d'un processus.

Notre travail ne saurait porter ses fruits sans la confiance de ceux qui demandent notre assistance, sans l'appui de la direction de l'Université, du Conseil, des associations étudiantes, et sans la grande collaboration des divers administrateurs académiques et administratifs auprès desquels nous intervenons quotidiennement. Je les en remercie chaleureusement.

J'adresse finalement mes sincères remerciements à ma compétente équipe qui me facilite grandement l'accomplissement de mon mandat : Monique Laforest, conseillère, et Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau.

Je vous souhaite une bonne lecture !

A handwritten signature in black ink that reads "Pascale Descarez". The signature is written in a cursive, flowing style.



**PARTIE I
LE BUREAU DE
L'OMBUDSMAN**

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, Mme 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 six 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.

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 trois ans. Elle a participé à la création et à l'animation de la nouvelle formation offerte conjointement par le FCO et l'Université de Sherbrooke intitulée « *Ombudsmans : Notions essentielles et meilleures pratiques* ».

Dans le cadre des activités de l'AOUQ, l'ombudsman et sa conseillère ont pu bénéficier de l'expertise de trois conférenciers : la protectrice du citoyen du Québec, Mme Raymonde Saint-Germain, qui a fait état de ses recherches sur les outils et mécanismes d'évaluation des bureaux d'ombudsmans; M^e Jean-Claude Paquet, auteur du livre *L'ombudsman au Québec. Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*; et M^e Geneviève Cartier, professeure à l'Université de Sherbrooke, qui a partagé ses réflexions sur la compétence disciplinaire des universités en ce qui concerne la conduite des étudiants et le rôle des ombudsmans.

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 (CCCUO). Ces activités professionnelles avaient notamment pour thèmes : les notions de déontologie, de médiation, les types d'enquêtes, les principes de la rédaction claire et adaptée de rapports; les divers modes appropriés de résolution de conflits, les stratégies de l'ombudsman face aux situations difficiles, les techniques de communication efficace, etc.

Nous suivons également de près l'évolution de la jurisprudence pertinente à notre domaine de pratique. L'AOUQ a d'ailleurs piloté cette année, en collaboration avec l'AOUCC, un projet de recherche de jurisprudence et de doctrine plus spécifiquement québécoises, liées au champ de pratique des ombudsmans. Nous avons embauché, pour ce faire, un étudiant en droit de l'Université de Montréal, lequel a créé, pour le compte de l'Association, un répertoire juridique fort pertinent pour l'exercice du mandat de l'ombudsman.

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 2016. Elle a également rencontré les représentants des deux principales associations étudiantes, la FAÉCUM et l'AGEEFEP, à cette fin.



Stratégie publicitaire

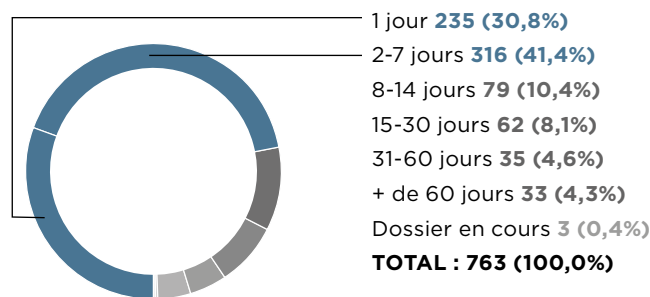
Le matériel promotionnel du bureau (réglottes et affiches) a été envoyé comme les années précédentes aux différents services et unités aux fins de distribution et d’affichage. Le site Web, lequel peut être consulté à l’adresse www.ombudsman.umontreal.ca, est maintenu à jour et des publicités faisant état des services offerts au bureau de l’ombudsman se retrouvent annuellement dans les agendas étudiants de la FAECUM et de l’AGEEFEP. Nous nous assurons également qu’une brève description de nos services se retrouve dans les différents guides à l’intention 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. 35 % d'entre eux sont traités le jour même de leur réception, 45 %, dans un délai de 2 à 7 jours, 16 %, dans un délai d'une à quatre semaines, alors que 5 % le sont en plus d'un mois. Les demandes donnant lieu à des enquêtes ont une durée moyenne de traitement plus longue compte tenu des divers suivis, démarches et interventions qui doivent être effectués. 27 % de ces dossiers sont traités dans un délai d'une semaine, 35 %, dans un délai entre deux et quatre semaines, alors que 38 % le sont dans un délai de plus d'un mois.

GRAPHIQUE 1
DURÉE DE TRAITEMENT
DES DEMANDES
2015 - 2016



EXPRESSION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Depuis trois 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.

TABLEAU 1

**SONDAGE À L'INTENTION
DES PERSONNELS
AYANT CONSULTÉ L'OMBUDSMAN :
11 RÉPONDANTS EN 2015 - 2016**

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 ?	91	9	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 ?	100	0	0
5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande ?	91	9	0
6. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont traité la situation de manière juste et équitable ?	91	9	0
7. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman ?	100	0	0

TABLEAU 2

**SONDAGE À L'INTENTION
DE LA CLIENTÈLE
AYANT CONSULTÉ L'OMBUDSMAN :
27 RÉPONDANTS EN 2015 - 2016**

QUESTIONS	OUI (%)	NON (%)	Abstention (%)
1. A-t-il été facile de trouver le bureau de l'ombudsman ?	89	7	4
2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande ?	96	4	0
3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle de l'ombudsman ?	81	15	4
4. Est-ce que votre démarche auprès de l'ombudsman a répondu à vos attentes ?	74	26	0
5. Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel :			
ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous ?	89	7	4
ont respecté leur obligation de confidentialité ?	93	4	3
ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande ?	85	7	8
ont traité la situation de manière juste et équitable ?	78	15	7
6. Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman ?	78	22	0

Les commentaires recueillis identifient dans une large mesure que nous avons agi avec rigueur, professionnalisme et courtoisie, ainsi que de manière objective et impartiale. Une majorité exprime également qu'elle ferait de nouveau appel à nos services si une nouvelle situation problématique se présentait.

Nous avons par ailleurs poursuivi notre recensement informel de commentaires exprimés librement par la clientèle une fois l'intervention complétée. Ainsi, en 2015-2016, 76 % de la clientèle a exprimé des commentaires de satisfaction quant aux services reçus, alors que moins de 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. Les autres clients se sont abstenus de commenter les services reçus.

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. 

Je vous encourage à poursuivre votre bon travail pour que les choses changent et que de tels drames soient évités.

(parent pour ex-étudiant)

Merci pour votre aide et votre gentillesse. Vous m'avez permis de récupérer ma sérénité dans une période d'incertitude.

(candidat à l'admission)

Je vous remercie pour votre temps, vos efforts. Je suis désolée que ça n'ait pas pu donner des résultats, mais merci beaucoup pour tout.

(ex-étudiant)

Merci à vous toutes. Vous pouvez considérer que votre magie donnera du réconfort à bien des jeunes et adultes.

(candidat à l'admission)

Thank you so much to your secretary. She calmed me so much.

(étudiant)

Je vous remercie pour votre réponse rapide. Je vais donc modifier la lettre pour tenir compte de votre remarque fort judicieuse.

(gestionnaire pour étudiant)

Je tiens à vous dire un immense merci pour votre soutien, votre écoute et conseils judicieux dans cette épreuve. Je n'aurais pu y parvenir sans votre soutien. Je vous suis plus que reconnaissant.

(étudiant)

J'estime n'avoir aucunement été traité de manière juste, équitable, impartiale et indépendante.

(usager de service)

Je voudrais vous remercier pour votre aide et pour m'avoir indiqué les moyens qui étaient à ma disposition. Ces cinq derniers mois ont été très difficiles à traverser, mais ils m'ont permis de mettre en perspective des problèmes auxquels je suis désormais capable de faire face.

(étudiant)

Je suis entièrement satisfait par les éléments de réponse que vous m'avez apportés. Je vous en remercie très sincèrement et suis sensible à la diligence malgré le poids de vos charges.

(étudiant)

J'abandonne madame. Je n'ai plus envie de me battre. Merci tout de même pour votre aide.

(étudiant)

Vous avez pris beaucoup de temps avec moi et m'avez expliqué comme personne ne l'avait fait auparavant à l'Université. Je vous remercie infiniment.

(étudiant)



PARTIE II 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.

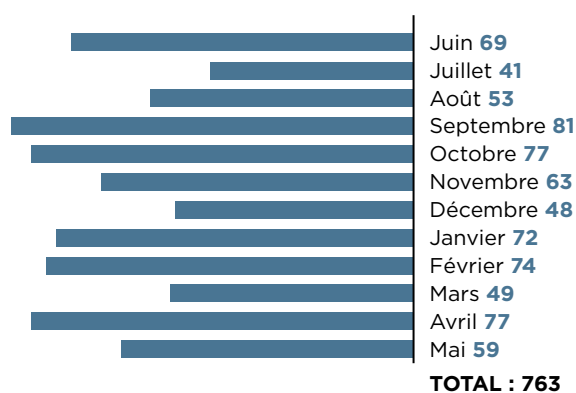
CUEILLETTE DES DONNÉES

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'assistance³ est utilisé pour recueillir un certain nombre de ces données auprès de la clientèle, dont l'identification du demandeur et du problème rencontré. Il est disponible en format papier ou en format électronique, sur le site Internet du bureau.

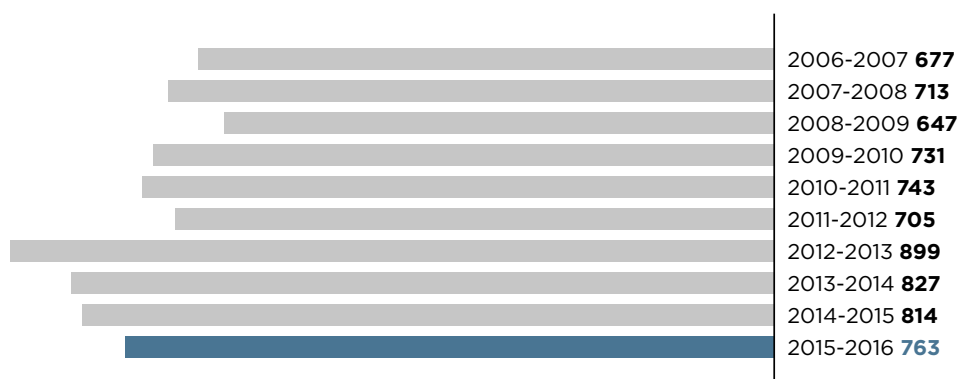
NOMBRE DE DEMANDES

GRAPHIQUE 2
ACHALANDAGE
AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES MOIS
2015 - 2016



Le bureau a reçu en moyenne 64 demandes par mois au cours de la dernière année. On note une augmentation de l'achalandage pour les mois de septembre et octobre 2015, puis avril 2016.

GRAPHIQUE 3
ACHALANDAGE
AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
AU FIL DES ANS,
2006 - 2007 à 2015 - 2016



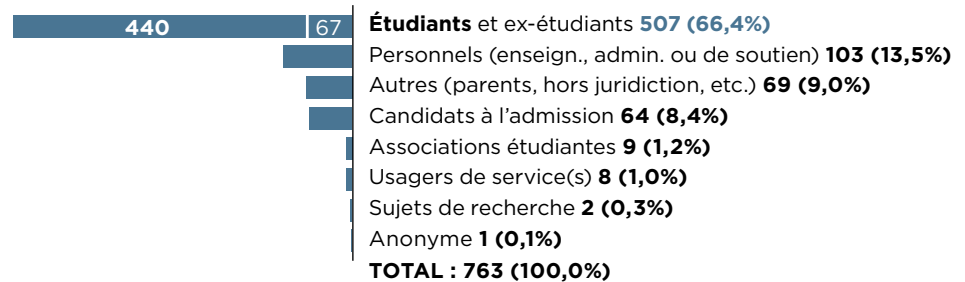
Au cours de l'exercice 2015-2016, 763 demandes ont été adressées à l'ombudsman. Une légère diminution de l'achalandage a été enregistrée par rapport à l'an dernier.

³ Formulaire de demande d'assistance, *Annexe 3*, page 50

CLIENTÈLE

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
CLIENTÈLE
2015 - 2016



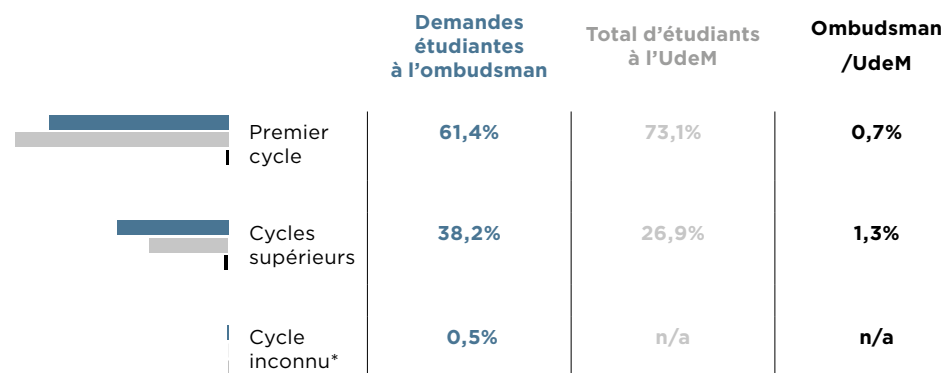
Toutes les catégories de clientèle pouvant s'adresser à l'ombudsman sont représentées dans les demandes reçues en 2015-2016, dans des proportions assez similaires aux années antérieures.

Étudiants

DEMANDES SELON LE CYCLE D'ÉTUDES

À l'automne 2015, l'Université de Montréal comptait 49 949 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 (440) représente un peu moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 61 % concernent des étudiants de premier cycle alors que 38 % proviennent d'étudiants aux cycles supérieurs.

GRAPHIQUE 5
DEMANDES SELON
LE CYCLE D'ÉTUDES
2015 - 2016



Sources : Données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2015 au 31 mai 2016, et statistiques d'inscription du Bureau du registraire de l'Université de Montréal à l'automne 2015.

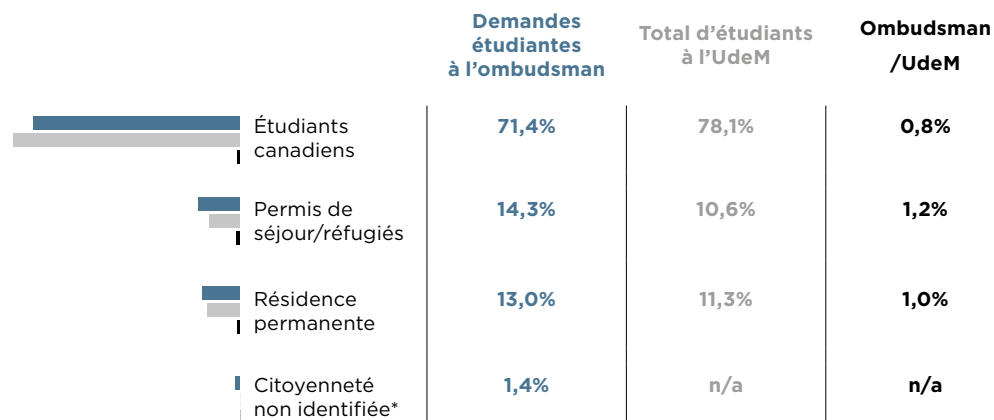
*2 dossiers étudiants anonymes

Les étudiants de cycles supérieurs ont consulté l'ombudsman en plus grand nombre que les étudiants de premier cycle, par rapport à leur population respective; cette tendance étant récurrente d'une année à l'autre.

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), que l'on nomme aussi étudiants internationaux.

GRAPHIQUE 6
DEMANDES SELON LA CITOYENNETÉ DES ÉTUDIANTS 2015 - 2016



Sources : Données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2015 au 31 mai 2016, et statistiques d'inscription du Bureau du registraire de l'Université de Montréal à l'automne 2015.

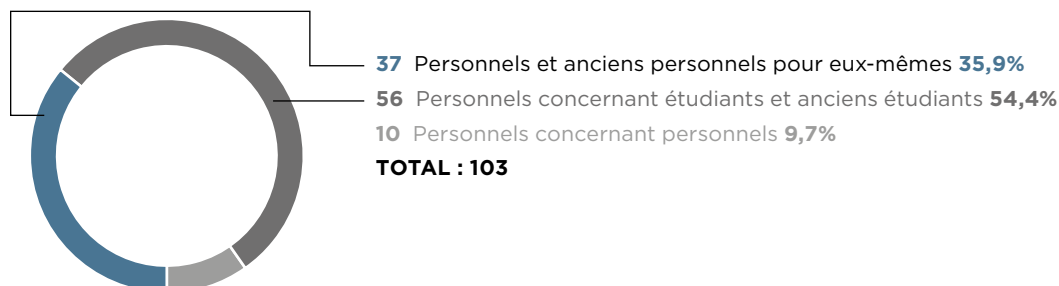
*6 dossiers étudiants anonymes

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 2015-2016. Ces clients consultent pour eux-mêmes ou pour autrui, par exemple, un gestionnaire académique qui communique avec le bureau pour 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 ou de la Direction des ressources humaines afin de faire avancer certains dossiers.

GRAPHIQUE 7
DEMANDES DES MEMBRES DES PERSONNELS SELON QU'ILS CONSULTENT POUR EUX-MÊMES OU POUR AUTRUI 2015 - 2016



Les demandes d'assistance de gestionnaires concernant les étudiants représentent la majorité de nos demandes provenant des personnels, à 54 %, suivies des demandes de personnels pour eux-mêmes (36 %) et des personnels qui nous contactent pour discuter d'une situation impliquant un employé ou un membre d'une association ou d'un syndicat (10 %).

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
2015 - 2016

	N (%)
Consultations	
Consultations information	519 (68,0)
Consultations interventions informelles	84 (11,0)
Consultations copies-conformes	21 (2,8)
Sous-total consultations	624 (81,8)
Dossiers d'enquêtes	
Demandes fondées	48 (6,3)
Demandes partiellement fondées	16 (2,1)
Sous-total	64 (8,4)
Demandes non fondées	38 (5,0)
Recommandations non suivies	2 (0,3)
Sous-total dossiers d'enquêtes	104 (13,6)
Demandes abandonnées	20 (2,6)
Demandes hors juridiction	12 (1,6)
Dossiers en cours	3 (0,4)
TOTAL	763 (100,0)

Les dossiers de consultation représentent d'année en année la majorité de nos demandes d'assistance par rapport aux dossiers d'enquête, considérant la notion de dernier recours qui caractérise le mandat de l'ombudsman.

Consultations

TABLEAU 4
CONSULTATIONS
SELON LA CLIENTÈLE
2015 - 2016

Les consultations ont compté pour près de 82 % de l'ensemble des demandes d'assistance au bureau au cours de l'année 2015-2016. Différentes interventions sont répertoriées sous cette rubrique. L'information, les conseils et l'orientation vers les recours du demandeur représentent 68 % des consultations. Suivent les interventions informelles auprès de gestionnaires (11 %), les accusés de réception de copies conformes reçues (un peu plus de 2 %). 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.

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Associations étudiantes	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Parents pour étudiants	Personnels concernant étudiants	Personnels pour eux-mêmes	Personnels concernant personnels	Sujets de recherche	Usagers	Autres	TOTAL
Consultations	229	127	8	52	52	10	56	31	10	2	4	43	624
Total des demandes d'assistance selon la clientèle	270	168	9	64	67	11	56	37	10	2	8	61	763
% des consultations sur le total des demandes d'assistance selon la clientèle	84,8%	75,6%	88,9%	81,3%	77,6%	90,9%	100,0%	83,8%	100,0%	100,0%	50,0%	70,5%	81,8%

Les consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel à l'ombudsman. Le pourcentage de ces demandes a légèrement augmenté cette année alors que celui des demandes ayant donné lieu à une enquête a diminué dans la même proportion.

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 2015-2016. 62 % de ces dossiers correspondent à des demandes fondées ou partiellement fondées, alors que nous avons observé une hausse des demandes non fondées, à 37 %.

TABLEAU 5
DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU
À UNE ENQUÊTE,
SELON LA CLIENTÈLE
2015 - 2016

	1 ^{er} cycle	Cycles supérieurs	Candidats à l'admission	Ex-étudiants	Parents pour étudiants	Personnels	Autres	TOTAL
Demandes fondées	18	11	5	5	1	3	5	48
Demandes partiellement fondées	4	11	0	0	0	0	1	16
Sous-total	22	22	5	5	1	3	6	64
Demandes non fondées	8	15	3	7	0	2	3	38
Recommandations non suivies	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL DES DEMANDES AYANT DONNÉ LIEU À UNE ENQUÊTE	32	37	8	12	1	5	9	104
Total des demandes d'assistance selon la clientèle	270	168	64	67	11	103	80	763
% des demandes ayant donné lieu à une enquête sur le total des demandes d'assistance selon la clientèle	11,9%	22,0%	12,5%	17,9%	9,1%	4,9%	11,3%	13,6%
% des demandes fondées ou partiellement fondées sur le total des demandes ayant donné lieu à une enquête	68,8%	59,5%	62,5%	41,7%	100,0%	60,0%	66,7%	61,5%

Le nombre de demandes fondées et partiellement fondées est en baisse de 10 % par rapport à l'an dernier, alors que les demandes non fondées ont enregistré une hausse du même ordre.

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
2015 - 2016

	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	66	24	0	2	1	0	0	0	0	93 (12,2)
Admission	16	2	52	6	2	1	0	0	4	83 (10,9)
Encadrement	17	31	1	0	1	0	0	0	3	53 (6,9)
Probation, exclusion	26	21	1	3	1	1	0	0	0	53 (6,9)
Demande avis/info (académique)	0	1	0	1	0	31	1	0	10	44 (5,8)
Inscription	27	15	0	2	0	0	0	0	0	44 (5,8)
Suspension, durée, diplomation	12	2	1	15	0	0	0	0	1	31 (4,1)
Choix de cours	14	2	2	4	0	0	0	0	0	22 (2,9)
Stage	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10 (1,3)
Reconnaissance de crédits	6	1	0	2	0	0	0	0	0	9 (1,2)
Sous-total	189	104	57	35	5	33	1	0	18	442 (57,9)
Questions financières										
Droits de scolarité	11	7	0	5	1	0	0	0	2	26 (3,4)
Annulation	15	1	0	7	1	0	0	0	0	24 (3,1)
Aide financière et bourses	2	15	0	1	0	1	0	0	0	19 (2,5)
Droits de scolarité antérieurs	4	3	1	5	0	0	0	0	0	13 (1,7)
Assurances médicales et dentaires étudiantes	1	4	0	0	2	0	0	0	0	7 (0,9)
Frais afférents et cotisations automatiques	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3 (0,4)
Autres frais	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3 (0,4)
Admission	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2 (0,3)
Sous-total	34	32	2	21	5	1	0	0	2	97 (12,7)
Demande avis/info (non académique)	3	2	0	0	0	20	2	8	39	74 (9,7)
Droits et libertés de la personne	16	10	1	1	1	1	2	1	8	41 (5,4)
Relations avec les services	10	5	3	5	0	1	1	0	9	34 (4,5)
Relations de travail et avantages sociaux	0	1	0	0	0	0	25	0	1	27 (3,5)
Application des règlements disciplinaires	11	6	0	1	0	0	1	0	0	19 (2,5)
Relations interpersonnelles	5	5	0	0	0	0	4	1	2	17 (2,2)
Probité et propriété intellectuelle	0	3	0	1	0	0	1	0	1	6 (0,8)
Accueil	2	0	1	2	0	0	0	0	0	5 (0,7)
Objet inconnu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1 (0,1)
TOTAL	270	168	64	67	11	56	37	10	80	763 (100,0)

De manière constante, les questions académiques (l'évaluation toujours en tête de liste) et financières (principalement les demandes liées aux droits de scolarité et celles relatives à l'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

- La question de **l'encadrement aux cycles supérieurs** a fait régulièrement l'objet d'observations et de recommandations dans les rapports annuels des dernières années, considérant qu'il s'agit d'une préoccupation récurrente exprimée par les étudiants. Nous croyons important de revenir à nouveau sur cette question, considérant que les difficultés liées à l'encadrement demeurent une problématique qui met à risque la progression d'un certain nombre d'étudiants dans leur cheminement et, parfois même, leur diplomation. Pour illustrer notre propos, notons que près du quart des demandes d'assistance à l'ombudsman provenant d'étudiants de cycles supérieurs avaient pour thème, cette année, les difficultés d'encadrement et les relations interpersonnelles tendues avec leur directeur de recherche. Nous avons également observé qu'il est souvent difficile pour les étudiants de discuter ouvertement de ces problèmes et de demander de l'aide aux responsables de leur programme pour trouver des solutions adaptées, le tout nous laissant croire que ces difficultés sont plus largement répandues que celles qui sont rapportées, en raison de la crainte de représailles, de stigmatisation, de perte de financement, etc. Cette réalité touche particulièrement les étudiants internationaux dont la situation économique et le statut précaire au Canada les rendent souvent plus vulnérables.

Nous prenons acte par ailleurs de l'excellent travail accompli par les unités et facultés dans ce dossier, avec au premier chef, la Faculté des études supérieures et postdoctorales, ainsi que par la fédération étudiante, la FAECUM, afin d'améliorer les procédures et les pratiques en cette matière. Citons par exemple, l'utilisation de plus en plus étendue et avec de plus en plus de rigueur, au sein des facultés et départements, des outils d'encadrement que sont le Plan global d'études et le comité de parrainage. Ces outils favorisent le bon cheminement académique des étudiants et facilitent leurs rapports avec leur directeur de recherche lorsque des tensions sont présentes. D'autres projets et mesures sont en cours de réalisation actuellement, tels la mise à jour d'un questionnaire de sortie s'adressant aux diplômés afin qu'ils témoignent de manière anonyme de l'expérience qu'ils ont vécue dans le cadre de leurs études, la création de comités de travail se penchant notamment sur la persévérance et la durée des études, sur l'identification des meilleures pratiques et le coaching en matière d'encadrement, la mise sur pied d'un projet pilote de mentorat pour les étudiants inscrits au doctorat, etc.

Nous encourageons vivement ces intéressantes initiatives, étant convaincues qu'elles contribueront à améliorer la qualité de l'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs, le climat d'études et de recherche et qu'elles favoriseront l'augmentation de la diplomation.

- Quelques demandes d'assistance ayant pour thème les **droits et libertés de la personne** concernent des demandes d'accommodements pour motif de **handicap** ou de **religion**, dans un contexte d'évaluation. Ces demandes, principalement d'informations, donnent généralement lieu à des orientations vers les démarches appropriées ou encore à des interventions informelles auprès des services concernés, comme le Service de soutien aux étudiants en situation de handicap, avec lequel nous entretenons de bons liens de collaboration, et qui mènent à des solutions satisfaisantes pour les différentes parties prenantes. D'autres demandes proviennent d'étudiants en **processus de changement de genre** qui souhaitent que l'Université reconnaisse leur nouvelle identité de genre dans l'attente du changement formel fait au Registre de l'État civil. Des démarches sont toujours en cours à ce sujet, qui permettront éventuellement à ces étudiants de fonctionner

quotidiennement et administrativement sous leur identité de genre préférée durant leur cheminement universitaire. Des modifications au progiciel Synchro doivent encore à ce jour être complétées pour que ce service leur soit disponible. Le changement de genre devra par contre toujours être enregistré à l'État civil pour toute émission de document officiel.

Membres des personnels

68 % (25 sur 37) des demandes des membres du personnel qui nous consultent pour eux-mêmes concernent les **relations de travail**, que ce soit un conflit vécu avec un supérieur immédiat, des questions relatives à l'attribution d'une charge de cours, ou autre. Nos interventions dans ces dossiers sont la plupart du temps très informelles, de l'ordre du coaching, de la référence vers les recours officiels disponibles. 54 % des demandes provenant des personnels, soit 56 sur 103, sont des demandes de **gestionnaires académiques qui sollicitent notre point de vue** afin de gérer au mieux une situation problématique qui concerne un étudiant. Il peut s'agir de questions d'interprétation ou d'application du Règlement des études, de gestion des absences à des évaluations, de gestion de comportements inappropriés par des étudiants, de questions liées aux accommodements raisonnables, de mise en place de politiques ou procédures internes au sein d'un département ou d'une faculté, etc. Ces demandes d'avis illustrent la bonne compréhension du rôle de l'ombudsman par ces gestionnaires et la crédibilité acquise par le bureau au fil des ans. Nous les remercions de leur confiance.

Les parents qui communiquent avec nous au nom de leur enfant étudiant

Nous recevons régulièrement des demandes d'assistance de la part de parents qui communiquent avec nous en lieu et place de leur enfant étudiant, sans nécessairement que celui-ci soit au courant de la démarche. Ces parents ont à cœur le bien-être et la réussite de leur enfant et se sentent démunis lorsque celui-ci vit des difficultés qui apparaissent sans solution. Toujours avec de bonnes intentions, ces parents nuisent malheureusement plus souvent qu'autrement à leur jeune en s'immisçant dans son cheminement et en tentant de faire les démarches à sa place. Nous devons rappeler à ces parents l'importance que leur enfant, majeur, prenne en charge sa situation et exerce par lui-même ses recours auprès de l'administration. Il nous arrive de rencontrer l'étudiant, en présence de son parent, pour le rassurer, mais aussi pour s'assurer que l'étudiant comprenne bien l'importance de se responsabiliser par rapport à la situation qu'il vit.

Objet des demandes ayant donné lieu à une enquête

TABLEAU 7
OBJET DES DEMANDES
AYANT DONNÉ LIEU
À UNE ENQUÊTE
2015 - 2016

	Demandes fondées N (%)	Demandes partiellement fondées N (%)	Demandes non fondées N (%)	Recommandations non suivies N (%)
Questions académiques				
Évaluation	6 (12,5)	3 (18,8)	4 (10,5)	1 (50,0)
Admission	5 (10,4)	0 (0,0)	2 (5,3)	0 (0,0)
Encadrement	3 (6,3)	2 (12,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probation, exclusion	7 (14,6)	1 (6,3)	3 (7,9)	1 (50,0)
Inscription	6 (12,5)	0 (0,0)	5 (13,2)	0 (0,0)
Demande avis/info (académique)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Suspension, durée, diplomation	1 (2,1)	1 (6,3)	2 (5,3)	0 (0,0)
Choix de cours	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (5,3)	0 (0,0)
Stage	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Reconnaissance de crédits	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Sous-total	28 (58,3)	7 (43,8)	18 (47,4)	2 (100,0)
Questions financières				
Droits de scolarité	1 (2,1)	1 (6,3)	1 (2,6)	0 (0,0)
Annulation	3 (6,3)	2 (12,5)	4 (10,5)	0 (0,0)
Aide financière et bourses	0 (0,0)	3 (18,8)	2 (5,3)	0 (0,0)
Droits de scolarité antérieurs	1 (2,1)	0 (0,0)	3 (7,9)	0 (0,0)
Assurances médicales et dentaires étudiantes	1 (2,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Frais afférents et cotisations automatiques	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (2,6)	0 (0,0)
Autres frais	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Admission	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Sous-total	6 (12,5)	6 (37,5)	11 (28,9)	0 (0,0)
Demande avis/info (non académique)	1 (2,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Droits et libertés de la personne	4 (8,3)	0 (0,0)	3 (7,9)	0 (0,0)
Relations avec les services	4 (8,3)	2 (12,5)	3 (7,9)	0 (0,0)
Relations de travail et avantages sociaux	2 (4,2)	0 (0,0)	2 (5,3)	0 (0,0)
Application des règlements disciplinaires	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (2,6)	0 (0,0)
Relations interpersonnelles	0 (0,0)	1 (6,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
Probité et propriété intellectuelle	2 (4,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Accueil	1 (2,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Objet inconnu	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
TOTAL	48 (100,0)	16 (100,0)	38 (100,0)	2 (100,0)

ILLUSTRATIONS DE CAS

Clientèle étudiante

- Les dossiers d'enquête ont notamment eu pour objet cette année l'évaluation, les relations avec les services, la diplomation, l'encadrement, l'équité procédurale en matière d'admission, les processus de révision, la formation du jury aux cycles supérieurs, les questions financières, la propriété intellectuelle, la procédure d'évaluation des examens à distance via le portail Studium, etc.

Nous pouvons toujours compter sur la grande collaboration des gestionnaires impliqués dans ces dossiers et les en remercions.

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.

• **La nécessité d'harmoniser les différentes adresses courriel possibles au dossier des étudiants** a fait l'objet de plusieurs interventions de notre part auprès de l'administration depuis deux ans et d'un signalement dans un précédent rapport annuel. Malgré ces discussions, les rappels faits auprès des instances concernées, et les travaux entrepris par ces dernières pour tenter de solutionner ce problème, force nous est de constater que la situation n'est toujours pas résolue et qu'elle entraîne encore des conséquences fâcheuses chez des étudiants, qui ne reçoivent pas d'importantes communications de l'Université. Notons par exemple, celles provenant du Bureau des étudiants internationaux qui demandent de fournir des pièces au dossier dans un délai précis, sous peine de désinscription, ou encore celles du secteur des Droits de scolarité qui rappellent de régler un solde dû sous peine d'une désinscription ou du renvoi du dossier en recouvrement. En principe, les messages émanant des autorités et des membres du personnel sont transmis aux étudiants à leur adresse institutionnelle, une adresse qui leur a été octroyée lors de leur admission. Mais nombreux sont les étudiants qui possèdent une ou plusieurs adresses personnelles de redirection, enregistrées automatiquement à l'admission ou par eux en cours de cheminement, et ce, dans différentes interfaces informatiques (Profil DGTIC, Centre étudiant, Studium). Ces différents systèmes informatiques semblent fonctionner en silo, et les modifications apportées dans l'un de ceux-ci par l'étudiant, ne sont pas nécessairement enregistrées dans un autre. Nos interventions ont mis au jour qu'il n'y avait pas de véritable porteur de ce dossier; chaque service auquel nous nous adressions renvoyant la balle à l'autre, sans que la problématique se règle. Un suivi récent nous a toutefois appris que la situation serait maintenant sous la gouverne de la Direction générale des communications et des technologies de l'information (DGTIC) et que certaines mesures correctives auraient été apportées. Nous saluons ces développements positifs et souhaitons vivement une résolution complète de ce dossier, que nous savons complexe, au cours de l'année.

Le harcèlement

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*⁴ à l'Université de Montréal en septembre 2003. 38 demandes d'assistance avaient une composante de harcèlement au cours de l'année 2015-2016. Six de ces dossiers ont donné lieu à des interventions conjointes avec le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH), avec lequel nous entretenons d'excellents liens de collaboration. À noter que 23 des 38 demandes proviennent d'étudiants ou d'ex-étudiants, 8 proviennent d'employés demandant une assistance pour eux-mêmes, alors que 4 proviennent de gestionnaires communiquant avec nous au sujet d'un employé. Pour ce qui est des étudiants, les problématiques rencontrées concernent pour la plupart des relations conflictuelles avec des professeurs et chargés de cours, ou avec leur superviseur de recherche au 2^e et 3^e cycle. Les employés rapportent principalement, pour leur part, des difficultés relatives à leurs conditions de travail ou des conflits interpersonnels avec leur supérieur ou entre employés.

⁴ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf

Les stages

Nous rendons compte dans le tableau ci-dessous des données recueillies au sujet des stages de formation pratique au cours de la dernière année. Nous répertorions les demandes dont l'objet concerne directement les problématiques de stages, comme l'**attribution** du milieu, sa **qualité** ou l'**interruption du stage**. Nous colligeons aussi les demandes dont le thème principal est l'**évaluation**, l'**exclusion** ou l'**encadrement**, etc. mais dont le sous-thème nous indique que ces difficultés se sont présentées en contexte de stage.

TABLEAU 8
OBJET DES DEMANDES
RELIÉES AUX STAGES
2015 - 2016

Évaluation	11
Stage	10
Encadrement	6
Demande avis/info (académique)	6
Probation, exclusion	6
Droits et libertés de la personne	4
Finances	4
Inscription	4
Autres	6
Total des demandes reliées aux stages	57
Total des demandes d'assistance	763
% des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance	7,5%

Ces statistiques concernent principalement les étudiants de premier cycle qui sont inscrits en plus grand nombre à des activités de stage que les étudiants de cycles supérieurs. Elles sont en légère hausse par rapport à l'an dernier.



PARTIE III 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 ».

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 la communication interne qui a retenu notre attention en 2015-2016.

La communication entre les instances de gouvernance universitaire, les différents paliers administratifs et tous les membres de la communauté universitaire, incluant les membres des personnels et les étudiants

Une communication interne ouverte, transparente, efficace, fluide et respectueuse au sein d'une organisation facilite l'atteinte de ses objectifs et la réalisation de sa mission. Elle favorise le partage, la transmission d'information, le rapprochement entre les membres de la direction et la communauté, et contribue à créer un sentiment d'appartenance chez ceux-ci tout en réduisant les impacts des difficultés qui sont inévitables dans toute grande organisation.

Nous avons déjà recommandé l'amélioration des mécanismes de communication interne entre les instances décisionnelles 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 afin que toute l'information pertinente soit davantage accessible lorsque des modifications sont apportées aux conditions d'admissibilité et d'admission dans les programmes. La réponse de l'administration universitaire quant à cette recommandation, qui se trouve en annexe de ce rapport, nous indique que les instances de l'Université entérinent les modifications majeures apportées aux conditions d'admission et que les facultés et les services concernés en sont informés. On nous précise également que l'administration s'assurera que les modifications mineures, qui peuvent être approuvées par le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études, soient transmises aux responsables facultaires. Il nous semble pertinent de préciser l'importance que l'information circule encore davantage, pour les modifications majeures comme pour les mineures, jusqu'aux intervenants de première ligne qui sont en contact direct avec la clientèle.

Dans la foulée des recommandations de l'an dernier, nous nous penchons à nouveau cette année, mais de manière plus globale, sur la communication interne. Nous abordons la transmission et la diffusion d'informations provenant des instances de gouvernance universitaire à l'intention des unités académiques et administratives, celles provenant de ces dernières à l'intention des étudiants, et traitons également des communications au quotidien entre les membres des personnels et les étudiants. Nous terminons avec des recommandations spécifiques visant le dossier des modifications apportées à l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle* concernant l'octroi d'un baccalauréat par cumul.

L'IMPORTANCE DE TRAVAILLER ET D'ÉtudIER DANS UN CLIMAT EMPREINT DE RESPECT ET DE COURTOISIE

Les responsables académiques et administratifs assument de nombreuses responsabilités et travaillent souvent sous une grande pression, nous en sommes bien conscientes. Il arrive malheureusement que ce contexte de travail difficile teinte négativement le climat de travail au sein d'une équipe et que la qualité du service à la clientèle s'en ressent. Nous avons reçu, par exemple, des demandes d'assistance liées à des tensions dans les relations de travail entre employés, et des demandes provenant d'étudiants ne recevant aucune réponse à leurs courriels ou messages téléphoniques, malgré de multiples relances, ou nous signalant le manque de politesse, de courtoisie et de souplesse de la part des personnels ayant répondu à leurs demandes.

L'IMPORTANCE POUR L'UNIVERSITÉ DE PERSONNALISER SES COMMUNICATIONS AVEC SA CLIENTÈLE

Nous avons déjà déploré dans le passé, et le réitérons, l'utilisation de plus en plus répandue des signatures génériques identifiant seulement le service concerné dans les communications par courriel, les étudiants ne sachant pas précisément de qui émanent ces messages ni à qui s'adresser lorsque des échanges plus approfondis sont nécessaires pour solutionner un problème. On nous a rapporté également à quelques reprises que des étudiants, tentant de résoudre un problème administratif avec des commis ou responsables de services, ont fait face au refus obstiné de leur interlocuteur de s'identifier, ce qui nous apparaît inacceptable et aller à l'encontre d'un bon service à la clientèle.

L'IMPORTANCE D'ADOPTER UNE PROCÉDURE DE CONSERVATION DES COMMUNICATIONS AU SEIN DES UNITÉS ACADÉMIQUES ET ADMINISTRATIVES, ET DE BIEN DOCUMENTER LES INTERVENTIONS DANS LES DOSSIERS

Nous soulignons, dans le rapport annuel 2012-2013, nos préoccupations liées à l'absence de procédure officielle de conservation ou d'accès aux courriels institutionnels des personnels assignés à la gestion des dossiers étudiants lors de départs à la retraite ou lors de congés prolongés. L'accès limité aux informations du dossier d'un étudiant par les nouveaux personnels rend difficile le suivi et donne une responsabilité indue aux étudiants qui doivent, en l'absence de notes ou de documents écrits, faire, par exemple, la preuve d'ententes prises antérieurement. Le projet actuellement en cours qui prévoit la mise en place d'un dossier étudiant électronique unique et universellement accessible aux personnes autorisées devrait répondre à ces difficultés administratives. Nous saluons cette intéressante initiative, mais encore faudra-t-il s'assurer que les différentes interventions faites aux dossiers, que ce soient des avis donnés, des résumés de rencontres, des ententes particulières, des autorisations données, etc. soient plus rigoureusement documentées qu'elles ne le sont actuellement. Nous sommes bien conscientes qu'une telle procédure alourdit la tâche déjà exigeante des commis, responsables et techniciens appelés à répondre à de très nombreuses demandes. Il nous semble toutefois que les bénéfices d'une bonne documentation des dossiers sont plus importants que les inconvénients.

Voyons quelques exemples :

Le commis d'un service donne à un étudiant une information qui ne relève pas de son champ de compétence, sans apparemment la valider auprès des personnes responsables et sans la noter au dossier. L'étudiant affirme, longtemps après les faits, avoir été induit en erreur par cet employé et en avoir subi un préjudice important.

Des autorisations initialement données à un étudiant par un gestionnaire académique désormais retraité, concernant la reconnaissance de crédits et un cheminement particulier au sein du programme, n'ont pas été reconnues par son successeur. Celui-ci n'avait pas accès à la boîte courriel du précédent responsable et n'a pu trouver de traces de ces ententes au dossier de l'étudiant.

Une technicienne aurait accepté, lors d'un échange verbal avec un étudiant, de procéder elle-même à l'annulation de tous les cours de son trimestre, sans lui demander de formuler sa requête par écrit. La transaction d'annulation n'aurait pas été faite dans les délais prescrits et l'étudiant s'est vu facturé pour l'ensemble du trimestre. Au moment où il constate que l'annulation n'a pas été faite, il tente de clarifier le tout avec la technicienne, mais celle-ci a quitté pour la retraite et sa remplaçante n'a aucun document, aucune preuve de cette entente.

LES ENTENTES-CADRES EN MATIÈRE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

*La Politique de l'Université de Montréal sur la propriété intellectuelle*⁵ établit les droits et obligations des chercheurs, y inclus les étudiants, et définit notamment les critères de partage de la propriété intellectuelle en fonction du caractère substantiel ou d'appoint de l'apport de chacun. Il revient aux directions de facultés et de départements d'élaborer des ententes-cadres qui précisent les critères relatifs aux différentes formes de reconnaissance de l'apport intellectuel, la priorité des signatures pour les publications, l'accès aux résultats de recherche, leur consultation, divulgation et utilisation par les chercheurs. En vertu de la Politique, les doyens et directeurs de départements doivent veiller au respect de ces ententes et remettre à chaque chercheur copie de la Politique et de l'entente-cadre qui s'applique à eux.

Notre expérience démontre que les ententes-cadres ont bien été développées dans chacune des facultés et chacune des unités de recherche à l'Université, mais que souvent, les chercheurs ne les ont jamais obtenues, voire, en ignorent même l'existence.

Or, il s'agit selon nous d'un outil essentiel de saine gestion en matière de propriété intellectuelle qui permet de prévenir ou résoudre de nombreux malentendus et litiges. Les modalités de partage de propriété intellectuelle selon les règles établies dans les ententes-cadres auraient tout avantage à être connues et discutées entre les chercheurs dès le début de leur collaboration, d'où l'importance de la remise du document à tous les chercheurs tel que le prescrit la Politique.

LE TRAVAIL EN SILO

Nous signalions dans le précédent rapport annuel que des étudiants nous consultent, découragés, après avoir transigé avec 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. Les services et instances semblent parfois fonctionner en silo, n'étant pas toujours attentifs aux aspects du dossier qui ne concernent pas directement leur mandat, laissant les étudiants se débrouiller dans les dédales administratifs de l'université ou ne détectant pas une irrégularité dans leur dossier qui peut avoir des impacts importants sur la suite de leur cheminement.

Voici quelques exemples :

Un responsable académique d'un département oriente un étudiant qui a des motifs à faire valoir pour faire annuler sa facture de droits de scolarité après les délais règlementaires, vers le service des Droits de scolarité, lequel retourne l'étudiant à son département pour que celui-ci émette son avis sur la demande de l'étudiant. Le département, n'étant pas familier avec ce type de demande, nous consulte. Nous identifions que l'étudiant aurait dû dès le départ être orienté vers le service de gestion des études de cette faculté qui a la responsabilité de traiter ce genre de demandes. Plusieurs jours se sont malheureusement écoulés entre la demande initiale de l'étudiant et son orientation vers le bon service alors que la procédure appropriée aurait dû être connue de chacun des intervenants s'étant penché sur cette demande.

Un gestionnaire académique assiste un étudiant dans sa planification d'inscription pour les trimestres à venir. Le gestionnaire ne réalise pas que l'étudiant est en défaut de respecter une condition d'admission, par exemple, la complétion d'un cours de français. Il ne lui fait pas de mise en garde et lui permet de poursuivre son programme sans que cette exigence soit respectée. L'étudiant se retrouve à la fin de son programme, dans l'impossibilité de diplômer en raison de ce défaut qui aurait dû être identifié beaucoup plus tôt.

⁵ http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/user_upload/secretariat/doc_officiels/reglements/recherche/rech60_13-politique-universite-de-montreal-proprieete-intellectuelle.pdf

Un responsable administratif d'un service répond à une question précise d'un étudiant concernant une partie de son dossier sans lui souligner que celui-ci présente une irrégularité majeure qui aura pour conséquence sa désinscription du programme.

Des étudiants en situation de handicap ou aux prises avec des problèmes de santé mentale doivent non seulement interagir avec leur unité académique pour progresser dans leur cheminement scolaire, mais aussi, souvent, avec d'autres services universitaires, que ce soit le Service de soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH), le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR), le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP), le Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH), le bureau de l'ombudsman, voire même, dans certains dossiers plus complexes, le Comité de gestion des comportements perturbateurs et la Direction de la prévention et de la sécurité. Il peut être particulièrement difficile de composer avec des étudiants en difficulté, en priorisant la sécurité de tous sur le campus et en répondant aux besoins des unités, services et étudiants, tout en respectant les obligations de confidentialité qui s'imposent. Nous avons par exemple observé, à l'occasion, que les lignes de conduite mises en place par une des parties prenantes au dossier ne semblaient pas avoir été communiquées clairement aux autres, de sorte que certains services proposaient aux étudiants concernés des avenues différentes. Un meilleur arrimage entre les différents services impliqués dans ces dossiers s'avère essentiel à nos yeux pour atteindre les objectifs des interventions et diminuer les risques de confusion.

LA CIRCULATION DE L'INFORMATION À LA SUITE DE MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Des modifications sont régulièrement apportées par les instances de gouvernance aux politiques, règlements et procédures universitaires, emportant des changements de pratiques tant chez les membres des personnels appelés à donner de l'information quant à ces nouvelles règles et à les mettre en œuvre, que chez ceux à qui elles s'adressent. Dans un tel contexte de changement, une communication interne rigoureuse devient primordiale. Les membres des personnels et les étudiants ont besoin d'être encadrés et informés dans les plus brefs délais possibles de tous les changements qui les concernent. Ceux qui, au quotidien doivent transmettre et appliquer les nouvelles procédures, doivent être très bien formés et informés pour assurer la bonne transition des anciennes pratiques aux nouvelles. Les étudiants, de leur côté, doivent être au fait de la réglementation qui s'applique à eux afin de respecter leurs obligations et de poser des actions éclairées tout au long de leur cheminement universitaire. En fournissant tous les renseignements pertinents concernant les changements déjà faits et ceux à venir, de même que leurs impacts et l'évolution de la situation, le tout, dans les meilleurs délais possibles avant ou dès l'entrée en vigueur des mesures, l'Université contribue à créer un climat de travail et d'études plus transparent, efficace et serein. Elle réduit d'autant les possibles contestations de ceux qui pourraient s'estimer victimes de ces nouvelles règles.

Nous avons malheureusement constaté, dans le cadre de certains dossiers impliquant des modifications réglementaires, comme nous le mentionnions en préambule, des difficultés à faire circuler l'information à partir des instances décisionnelles jusqu'au bout de la chaîne. Outre les questions d'admission signalées l'an dernier, il nous semble important de revenir cette année sur le dossier des modifications apportées à l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle*, concernant les modalités d'octroi des baccalauréats par cumul.

L'ARTICLE 17 DU RÈGLEMENT DES ÉTUDES DE PREMIER CYCLE

Nous signalons dans le précédent rapport annuel nos préoccupations quant aux modifications apportées à l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle* concernant l'octroi d'un baccalauréat par cumul qui ont généré une vingtaine de plaintes à notre bureau, en plus de celles déposées auprès d'autres instances.

Il importe de préciser que ce ne sont pas les modifications sur le fond qui nous posent problème dans ce dossier, celles-ci nous apparaissant légitimes, dans une optique de qualité des diplômes octroyés et de validité des connaissances acquises.

Le problème réside selon nous d'abord dans l'application immédiate des nouvelles règles d'octroi, en l'absence complète de préavis aux étudiants en cours de cheminement et aux diplômés. Alors que les anciennes règles étaient beaucoup moins contraignantes, ne prévoyant par exemple aucun délai pour faire une demande de grade par cumul après l'obtention des 90 crédits requis, et n'imposant pas de limite de temps entre l'obtention du premier et du dernier diplôme, il aurait été juste, raisonnable et respectueux, à nos yeux, d'aviser tous les candidats potentiels à ce diplôme, par tout moyen de communication nécessaire, de la possibilité de s'en prévaloir de manière exceptionnelle, dans un délai précis avant l'entrée en vigueur définitive des nouvelles règles.

D'autre part, plusieurs membres des personnels ont appris tardivement les nouvelles règles adoptées en décembre 2014. Ce faisant, des informations erronées ont été transmises en toute bonne foi à des étudiants, les amenant à penser à tort qu'ils étaient admissibles au diplôme, alors qu'ils ne l'étaient plus en vertu des nouvelles règles. Certains d'entre eux ont pris des mesures exceptionnelles pour compléter les 90 crédits requis, pour se voir refuser, en bout de ligne, l'accès au baccalauréat malgré les représentations qui leur avaient été faites.

Finalement, nous sommes en désaccord avec les termes de la clause transitoire qui est très restrictive, et à nos yeux injuste et inéquitable, faisant en sorte que bon nombre de ceux qui auraient pu se qualifier pour l'octroi du baccalauréat par cumul, n'ont pu en bénéficier, d'autant plus qu'ils n'en ont pas été informés préalablement. Cette clause permettait l'octroi du grade à un nombre très limité de personnes dans un délai de deux ans après l'entrée en vigueur des nouvelles règles, en janvier 2015. Elle excluait par exemple tous les diplômés, détenteurs de 90 crédits, dont la période entre le premier diplôme et le dernier dépassait 10 ans. Elle écartait tout étudiant ou diplômé ayant formulé sa demande soit plus de deux ans après l'obtention de son dernier diplôme, ou encore, plus de deux ans suivant l'entrée en vigueur des nouvelles règles. Elle écartait tout étudiant n'ayant pas complété 60 crédits servant à l'obtention du baccalauréat par cumul à la date de l'entrée en vigueur des nouvelles règles. Elle exigeait finalement des étudiants ayant au moins complété 60 crédits en date du 1^{er} janvier 2015, qu'ils aient eu la clairvoyance d'être inscrits à l'Université de Montréal ou dans l'une de ses écoles affiliées (et non dans toute autre institution universitaire) en date du 9 décembre 2014, soit avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles !

Nous demandons l'an dernier que l'administration universitaire informe massivement les étudiants et diplômés du resserrement des règles d'octroi du grade par cumul, qu'elle revoie la clause transitoire et reporte les délais d'entrée en vigueur définitive du nouvel article 17, soit janvier 2017, de manière à permettre à ceux étant en mesure de se qualifier pour l'octroi du diplôme d'en faire la demande et de l'obtenir.

Un comité de révision présidé par le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études a été mis sur pied au printemps 2016, avec pour mandat d'analyser, avant l'entrée en vigueur définitive de l'article 17, les dossiers étudiants pour lesquels l'application des

mesures transitoires liées à la refonte de cet article aurait pu causer un préjudice, et de fournir pour chacun d'eux une recommandation finale quant à la possibilité d'octroyer un grade par cumul. Le Comité s'est prononcé à ce jour sur un certain nombre de dossiers et a prolongé la durée de ses travaux de quelques semaines en 2017, pour permettre aux étudiants ayant complété 90 crédits à l'automne 2016, de faire appel au comité, le cas échéant. Le comité a recommandé l'octroi du grade à un certain nombre d'étudiants, en assouplissant quelques modalités d'application de la clause transitoire. Nous saluons le travail réalisé par le comité et ses efforts pour rendre les décisions les plus équitables possibles, mais exprimons notre désaccord sur bon nombre de motifs qui ont conduit au rejet de plusieurs autres demandes. Nous comprenons par ailleurs que le comité était lié par le mandat très limité qui lui a été confié, à savoir, d'analyser les dossiers de refus à la lumière de la seule clause transitoire, qui est à notre avis problématique. Ce contexte nous amène à formuler de manière formelle, cette année, des recommandations à l'attention de l'administration universitaire afin de permettre l'octroi du grade par cumul à tous les étudiants et diplômés qui auraient dû être admissibles, ou qui sont en mesure de compléter les exigences académiques requises dans un délai raisonnable, à être déterminé.

Il nous semble clair que toute modification réglementaire, et d'autant plus des modifications ayant des impacts importants comme celle-là, devraient être accompagnées de campagnes d'information massives à l'intention des personnes susceptibles d'en être affectées, et de session de formations à l'intention des gestionnaires académiques, le tout, avant leur entrée en vigueur.

Nous nous interrogeons par ailleurs à savoir qui devrait endosser la responsabilité de la transmission de l'information aux différentes unités et personnes concernées. Cette question devrait selon nous être discutée bien avant la mise en œuvre des modifications et faire l'objet d'un plan de communication adapté, d'autant qu'il existe de nombreux outils de communication institutionnels pour joindre les différentes clientèles cibles, comme les listes d'envoi à l'intention des techniciens en gestion des dossiers étudiants, les mémos, l'intranet, les courriels, les réunions, les formations, la possibilité de faire appel à l'Association des diplômés pour transmettre des informations importantes à ses membres, etc.

AINSI, EN LIEN AVEC LES DIVERSES PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES CI-DESSUS, ET DANS UNE PERSPECTIVE D'AMÉLIORATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION INTERNE, L'OMBUDSMAN RECOMMANDE :

QU'une attention particulière soit portée à la qualité de la communication interne entre les membres des personnels, de même qu'entre les personnels et les étudiants, afin que soient toujours mises de l'avant les valeurs de respect et de courtoisie qui sont chères à l'institution;

QUE les personnes qui transmettent de l'information aux étudiants s'identifient dans leurs communications, qu'elles soient verbales ou écrites;

QU'une procédure de conservation des communications au sein des services et unités académiques soit rapidement mise en place pour assurer un bon suivi des dossiers, et ce, malgré les nombreux mouvements de personnels;

QU'une procédure soit rapidement mise en place au sein des services et unités académiques pour s'assurer que soient bien documentés, aux dossiers des étudiants, les diverses interventions, communications et avis les concernant;

QUE les doyens et directeurs de départements transmettent de manière plus systématique aux chercheurs les ententes-cadres en matière de propriété intellectuelle, tel que le prescrit la *Politique de l'Université de Montréal sur la propriété intellectuelle*;

QUE l'administration universitaire révise son plan de communication interne afin d'améliorer la circulation de l'information entre les différents services, instances et unités impliqués dans la gestion du dossier d'un étudiant;

QUE l'administration universitaire révise son plan de communication interne afin d'améliorer la circulation de l'information auprès de toutes les parties impliquées à la suite de modifications réglementaires;

QUE la clause transitoire prévue à l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle* soit revue afin de permettre à tout diplômé ayant cumulé les 90 crédits requis pour l'obtention d'un baccalauréat par cumul, et à tout étudiant étant en mesure de compléter les exigences nécessaires pour ce diplôme dans un délai raisonnable, à être déterminé, d'en faire la demande et de l'obtenir si les résultats académiques le permettent;

QUE la clause transitoire prévue à l'article 17 du *Règlement des études de premier cycle* soit revue afin de proroger de manière raisonnable les délais prévus pour faire une demande de baccalauréat par cumul en vertu des anciennes règles, ainsi que les délais de l'entrée en vigueur définitive de l'article modifié;

QU'une campagne d'information massive soit menée à l'intention des candidats potentiels au baccalauréat par cumul, qu'ils soient étudiants ou diplômés, par tout moyen de communication nécessaire, les informant des nouvelles règles d'octroi du diplôme prévues à l'article 17, des règles transitoires applicables et des délais pour s'en prévaloir.

ANNEXES

ANNEXE 1 QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES, 2011-2012 À 2015-2016

TABLEAU 9
CLIENTÈLE

Données comparatives
2011 - 2012 à 2015 - 2016

	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)
1 ^{er} cycle	282 (40,0)	316 (35,2)	342 (41,4)	318 (39,1)	270 (35,4)
Cycles supérieurs	137 (19,4)	178 (19,8)	155 (18,7)	139 (17,1)	168 (22,0)
Ex-étudiants	36 (5,1)	58 (6,5)	69 (8,3)	92 (11,3)	67 (8,8)
Cycle inconnu	15 (2,1)	—	2 (0,2)	0 (0,0)	2 (0,3)
Sous-total	470 (66,7)	552 (61,4)	568 (68,7)	549 (67,4)	507 (66,4)
Personnels concernant étudiants ou ex-étudiants	44 (6,2)	56 (6,2)	44 (5,3)	75 (9,2)	56 (7,3)
Personnels pour eux-mêmes et ex-employés	48 (6,8)	98 (10,9)	67 (8,1)	32 (3,9)	37 (4,8)
Personnels concernant personnels	4 (0,6)	6 (0,7)	13 (1,6)	6 (0,7)	10 (1,3)
Personnels concernant usagers	5 (0,7)	—	—	2 (0,2)	0 (0,0)
Sous-total	101 (14,3)	160 (17,8)	124 (15)	115 (14,1)	103 (13,5)
Autres (parents, hors juridiction, etc.)	60 (8,5)	97 (10,8)	56 (6,8)	62 (7,6)	70 (9,2)
Candidats à l'admission	58 (8,2)	68 (7,6)	68 (8,2)	71 (8,7)	64 (8,4)
Associations étudiantes	4 (0,6)	3 (0,3)	2 (0,2)	9 (1,1)	9 (1,2)
Usagers de service(s)	6 (0,9)	8 (0,9)	3 (0,4)	5 (0,6)	8 (1,0)
Sujets de recherche	6 (0,9)	11 (1,2)	6 (0,7)	3 (0,4)	2 (0,3)
TOTAL	705 (100)	899 (100)	827 (100)	814 (100)	763 (100)

TABLEAU 10

OBJET DES DEMANDES

Données comparatives
2011 - 2012 à 2015 - 2016

	2011-2012 N (%)	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)
Questions académiques					
Évaluation	116 (16,5)	132 (14,7)	114 (13,8)	121 (14,9)	93 (12,2)
Admission	54 (7,7)	76 (8,5)	78 (9,5)	83 (10,2)	83 (10,9)
Probation, exclusion	32 (4,6)	33 (3,7)	39 (4,7)	53 (6,5)	53 (6,9)
Encadrement	46 (6,6)	66 (7,3)	54 (6,5)	49 (6,0)	53 (6,9)
Inscription	—	47 (5,2)	42 (5,1)	65 (8,0)	44 (5,8)
Demande avis/info (académique)	49 (7,0)	56 (6,2)	35 (4,2)	54 (6,6)	44 (5,8)
Suspension, durée, diplomation	5 (0,7)	15 (1,7)	34 (4,1)	24 (2,9)	31 (4,1)
Choix de cours	35 (5,0)	0 (0,0)	11 (1,3)	13 (1,6)	22 (2,9)
Stage	9 (1,3)	21 (2,3)	17 (2,1)	8 (1,0)	10 (1,3)
Reconnaissance de crédits	15 (2,1)	17 (1,9)	29 (3,5)	21 (2,6)	9 (1,2)
Modification de programme	2 (0,3)	9 (1,0)	2 (0,2)	5 (0,6)	0 (0,0)
Sous-total	363 (51,8)	472 (52,5)	452 (54,9)	496 (60,9)	442 (57,9)
Questions financières					
Droits de scolarité	12 (1,7)	20 (2,2)	23 (2,8)	12 (1,5)	26 (3,4)
Annulation et abandon	40 (5,7)	42 (4,7)	28 (3,4)	52 (6,4)	24 (3,1)
Aide financière et bourses	13 (1,9)	20 (2,2)	10 (1,2)	14 (1,7)	19 (2,5)
Droits de scolarité antérieurs	5 (0,7)	8 (0,9)	15 (1,8)	17 (2,1)	13 (1,7)
Assurances médicales et dentaires étudiantes	17 (2,4)	33 (3,7)	27 (3,3)	12 (1,5)	7 (0,9)
Frais afférents et cotisations automatiques	—	—	—	8 (1,0)	3 (0,4)
Autres frais	0 (0,0)	2 (0,2)	5 (0,6)	3 (0,4)	3 (0,4)
Admission	1 (0,1)	6 (0,7)	6 (0,7)	4 (0,5)	2 (0,3)
Autres frais, frais afférents et cotisations automatiques	37 (5,3)	9 (1,0)	15 (1,8)	0 (0,0)	0 (0,0)
Sous-total	125 (17,8)	140 (15,6)	129 (15,6)	122 (15,0)	97 (12,7)
Demande avis/info (non académique)	63 (9,0)	89 (9,9)	63 (7,6)	63 (7,7)	74 (9,7)
Droits et libertés de la personne	39 (5,6)	32 (3,6)	32 (3,9)	20 (2,5)	41 (5,4)
Relations avec les services	48 (6,8)	47 (5,2)	34 (4,1)	49 (6,0)	34 (4,5)
Relations de travail et avantages sociaux	18 (2,6)	71 (7,9)	38 (4,6)	19 (2,3)	27 (3,5)
Application des règlements disciplinaires	24 (3,4)	9 (1,0)	28 (3,4)	19 (2,3)	19 (2,5)
Relations interpersonnelles	12 (1,7)	14 (1,6)	36 (4,4)	14 (1,7)	17 (2,2)
Probité et propriété intellectuelle	8 (1,1)	18 (2,0)	9 (1,1)	9 (1,1)	6 (0,8)
Accueil	1 (0,1)	5 (0,6)	3 (0,4)	2 (0,2)	5 (0,7)
Autres (objet inconnu)	0 (0,0)	2 (0,2)	0 (0,0)	1 (0,1)	1 (0,1)
TOTAL	701 (100)	899 (100)	827 (100)	814 (100)	763 (100)

TABLEAU 11
**TRAITEMENT
DES DEMANDES**
Données comparatives
2011 - 2012 à 2015 - 2016

	2011-2012 N(%)	2012-2013 N(%)	2013-2014 N(%)	2014-2015 N(%)	2015-2016 N(%)
Consultations					
Consultations information	471 (66,8)	528 (58,7)	471 (57,4)	512 (62,9)	519 (68,0)
Consultations interventions informelles	74 (10,5)	126 (14,0)	123 (15,0)	118 (14,5)	84 (11,0)
Consultations copies-conformes	17 (2,4)	55 (6,1)	24 (2,9)	17 (2,1)	21 (2,8)
Consultations médiation	—	1 (0,1)	8 (1,0)	2 (0,2)	0 (0,0)
Sous-total Consultations	562 (79,7)	710 (79,0)	626 (76,2)	649 (79,7)	624 (81,8)
Dossiers d'enquêtes					
Demandes fondées	50 (7,1)	82 (9,1)	78 (9,5)	67 (8,2)	48 (6,3)
Demandes partiellement fondées	14 (2,0)	12 (1,3)	20 (2,4)	14 (1,7)	16 (2,1)
Sous-total	64 (9,1)	94 (10,5)	98 (11,9)	81 (10,0)	64 (8,4)
Demandes non fondées	26 (3,7)	22 (2,4)	25 (3,0)	32 (3,9)	38 (5,0)
Recommandations non suivies	2 (0,3)	2 (0,2)	1 (0,1)	0 (0,0)	2 (0,3)
Sous-total Dossiers d'enquête	92 (13,0)	118 (13,1)	124 (15,1)	113 (13,9)	104 (13,6)
Demandes abandonnées	38 (5,4)	39 (4,3)	52 (6,3)	39 (4,8)	20 (2,6)
Demandes hors juridiction	13 (1,8)	32 (3,6)	20 (2,4)	9 (1,1)	12 (1,6)
Dossiers en cours	0 (0,0)	0 (0,0)	5 (0,6)	4 (0,5)	3 (0,4)
TOTAL	705 (100)	899 (100)	827 (100)	814 (100)	763 (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

CONFIDENTIEL

Adresse civique : 2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal, Québec, H3T 1C2

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 situation?

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 SUIVI DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS 2014-2015 DE L'OMBUDSMAN DE L'UdeM

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.

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

	Recommandation	Réponse de la direction
1 -	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;	<ul style="list-style-type: none"> Les dates des mises à jour sont maintenant disponibles sur les fiches de programme du site web du Service de l'admission et du recrutement.
2 -	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;	<ul style="list-style-type: none"> Les conditions d'admissibilité ou d'admission ne sont pas modifiées pendant les périodes d'admissions massives. Il faut cependant comprendre que des demandes d'admission peuvent dans certains programmes être faites pratiquement toute l'année... Lorsque des changements seront apportés aux conditions, ce qui n'est pas si fréquent, l'information sera diffusée sur le site web du Service de l'admission et du recrutement.
3 -	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;	<ul style="list-style-type: none"> C'est généralement le cas, sauf lorsque ceci entraîne une iniquité ou que leur parcours n'est pas directement en lien avec le programme pour lequel une admission est demandée. Par ailleurs, des ententes particulières de transfert entre des facultés peuvent faire l'objet de discussions entre celles-ci. Lorsque des changements aux conditions d'admission à un programme exigent une modification du parcours préalable de l'étudiant, ils sont déjà annoncés deux ans avant leur mise en application, de façon à permettre aux étudiants de s'y préparer adéquatement.
4 -	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.	<ul style="list-style-type: none"> Les modifications majeures aux conditions d'admission sont entérinées par les instances de l'université, auxquelles participent toutes les facultés, et les services concernés. Sauf exception, elles ont lieu lorsque des modifications de programmes sont apportées, ce qui n'est pas fréquent. Les modifications mineures peuvent être approuvées par le vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études. Nous nous assurons que ces informations soient transmises aux responsables facultaires le cas échéant. Le site web de Service de l'admission et du recrutement est le mécanisme de communication à l'égard des candidats à l'admission. Tel qu'indiqué ci-dessus, les modifications y sont indiquées.

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

	Recommandation	Réponse de la direction
5 -	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.	<ul style="list-style-type: none"> Cette demande a été transmise aux doyens, qui s'assureront d'y donner suite comme le prévoit d'ailleurs le règlement des études.

Le financement intégré aux cycles supérieurs

	Recommandation	Réponse de la direction
6 -	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.	<ul style="list-style-type: none"> C'est en cours. Un comité conseil sur le financement aux cycles supérieurs poursuit ses travaux et déposera au présent trimestre une nouvelle formule de distribution du financement dans les unités, étape essentielle dans la mise en place de pratiques efficaces de financement intégré. Les travaux du comité mèneront à un guide répertoriant les meilleures pratiques en matière de financement intégré à l'UdeM, desquelles pourront s'inspirer les unités académiques.

Adresse postale

Université de Montréal
Bureau de l'ombudsman
a/s de la Faculté de l'aménagement, local 1110
C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3J7

www.ombudsman.umontreal.ca