



RAPPORT ANNUEL

2016-2017

La justice et l'équité, notre raison d'être

*l'ombudsman*_UdeM

Indépendance, impartialité, confidentialité

Université 
de Montréal

Montréal, le 26 mars 2018

Madame Louise Roy
Chancelière
Université de Montréal

Objet : Rapport annuel de l'ombudsman 2016-2017

Madame la Chancelière,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'ombudsman 2016-2017 couvrant la période du 1^{er} juin 2016 au 31 mai 2017.

Je vous remercie d'avance de l'attention que vous lui porterez et vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Monique Laforest

Monique Laforest
Ombudsman par intérim

p.j. Document

AVIS

DANS CE RAPPORT, LE GENRE MASCULIN POUR DÉSIGNER DES PERSONNES EST
UTILISÉ SANS AUCUNE DISCRIMINATION ET UNIQUEMENT POUR ALLÉGER LE TEXTE

Pascale Descary
Ombudsman

Monique Laforest
Conseillère - Ombudsman par intérim

Mélanie Deit
Technicienne en coordination de travail de bureau

Adresse civique :
Bureau de l'ombudsman
Université de Montréal
2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal QC H3T 1C2

Téléphone : 514-343-2100
Courriel : ombudsman@umontreal.ca
Site Internet : www.ombudsman.umontreal.ca



L'ANNÉE 2016-2017 EN BREF

710

DEMANDES D'ASSISTANCE

73 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

Près de 73 % de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, anciens étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), alors que 16 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions liées aux étudiants dans plus de la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usagers de services, des parents d'étudiants, des sujets de recherche, d'autres ombudsmans, etc.

moins de 1 % ÉTUDIANTS QUI FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre de demandes à l'ombudsman provenant d'étudiants inscrits correspond à un peu moins de 0,8 % des étudiants inscrits à l'Université, pourcentage un peu plus élevé pour les étudiants étrangers (1,1 %), et pour les étudiants de 3^e cycle (1,1 %).

61 % QUESTIONS ACADÉMIQUES

61 % des demandes sont de nature académique, 28 % concernent des questions non académiques et 11 %, des aspects financiers. Les questions d'évaluation et d'admission représentent 44 % des demandes de nature académique, 45 % des questions non académiques traitent de droits et libertés et de relations avec les services, et 67 % des questions d'ordre financier ont trait aux droits de scolarité (nature, solde antérieur, annulation).

81 % CONSULTATIONS

13 % ENQUÊTES

81 % des demandes sont des consultations alors que 13 % ont donné lieu à une enquête. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction.

73 % ENQUÊTES FONDÉES / PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 73 % sont fondées ou partiellement fondées et 27 % s'avèrent non fondées.

81% DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

34 % des demandes ont été traitées la journée de leur réception, alors que 47 % l'ont été à l'intérieur d'un délai de deux à sept jours. 8% ont été traitées dans un délai d'une à deux semaines, 6 % ont nécessité un traitement entre 15 et 30 jours, et 5 % ont requis une intervention de plus d'un mois.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

De façon spontanée à la fermeture de leur dossier, 79 % des personnes qui se sont adressées à l'ombudsman ont exprimé être satisfaites des services reçus, 20 % n'ont formulé aucun commentaire alors que moins de 1 % ont exprimé des commentaires négatifs.

RECOMMANDATIONS

Aucune nouvelle situation particulière ne justifie que nous formulions des recommandations à portée générale au terme de ce rapport. En revanche, nous réitérons l'importance d'assurer la diffusion de l'information pertinente, complète et en temps utile pour éviter les situations conflictuelles et assurer une meilleure qualité des rapports entre les membres de la communauté universitaire.

TABLE DES MATIÈRES

6	L'ANNÉE 2016-2017 EN BREF
8	TABLE DES MATIÈRES
9	LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX 2016-2017
9	LISTE DES ANNEXES
10	MESSAGE DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM
12	PARTIE I – LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN
13	L'équipe de l'ombudsman
14	Activités internes et externes, développement professionnel
15	Stratégie publicitaire
16	PRISE DE CONTACT AVEC L'OMBUDSMAN
16	DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES
17	SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
20	PARTIE II – STATISTIQUES ET ANALYSE
21	CUEILLETTE DES DONNÉES
21	NOMBRE DE DEMANDES
22	CLIENTÈLE
23	Membres des personnels
24	Étudiants
26	PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
28	TRAITEMENT DES DEMANDES
28	Les consultations
28	Les demandes ayant donné lieu à une enquête
29	Traitement des demandes selon la provenance
30	OBJET DES DEMANDES
30	Objet des demandes selon la provenance
33	Objet des demandes selon le type de traitement
35	Autosaisine
36	Le harcèlement
36	Les stages
37	Le soutien en matière de handicap
37	La discrimination
38	PARTIE III – CONCLUSIONS

LISTE DES GRAPHIQUES ET DES TABLEAUX 2016-2017

16	Graphique 1	Durée de traitement des demandes
21	Graphique 2	Fréquentation du bureau de l'ombudsman au fil des mois
21	Graphique 3	Fréquentation du bureau de l'ombudsman au fil des ans
22	Graphique 4	Provenance des demandes
23	Graphique 5	Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui
24	Graphique 6	Demandes selon le cycle d'études
25	Graphique 7	Demandes selon la citoyenneté des étudiants
28	Graphique 8	Traitement des demandes
17	Tableau 1	Sondage à l'intention de la clientèle
29	Tableau 2	Traitement des demandes selon la provenance
31	Tableau 3	Objet des demandes selon la provenance
34	Tableau 4	Objet des demandes selon le type de traitement
36	Tableau 5	Objet des demandes reliées aux stages
41	Tableau 6	Provenance des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017
42	Tableau 7	Objet des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017
43	Tableau 8	Traitement des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017

LISTE DES ANNEXES

41	Annexe 1	Quelques données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017
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 annuel de l'ombudsman 2015-2016

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM



Monique Laforest

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2016-2017 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 l'ombudsman soumette en personne, chaque année, au Conseil de l'Université un rapport sur les activités de l'année, le publie et le diffuse auprès de la communauté universitaire. Ce rapport contient des informations relatives au fonctionnement du bureau et des statistiques sur les demandes traitées au cours de la dernière année universitaire.

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 trouve en annexe les suivis effectués par l'administration universitaire quant aux recommandations émises dans le rapport annuel 2015-2016, qui traitaient principalement de questions de transmission de l'information.

Une grande partie du travail de l'ombudsman consiste en l'accueil de la clientèle et l'écoute des préoccupations qu'elle exprime. Nous aidons les personnes qui s'adressent à nous à clarifier leur situation, à cerner les enjeux de leur dossier, à connaître la réglementation applicable et à bien exercer leurs recours auprès des personnes ou instances les plus aptes à trouver des solutions adaptées à leurs difficultés.

1. Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal, <http://www.ombudsman.umontreal.ca/reglement.html>, Annexe 2, page 44

Nous intervenons également de manière informelle afin de faciliter les communications et interactions entre les personnes impliquées dans un différend.

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


L'ombudsman joue également un rôle conseil à l'échelle universitaire, en donnant son avis à des gestionnaires sur une situation donnée, sur des refontes ou projets de politiques, ou en recommandant des améliorations à des pratiques ou des règlements en vigueur.

Notre travail ne saurait porter 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 personnels académiques et administratifs avec qui nous interagissons quotidiennement.

J'adresse mes sincères remerciements à Pascale Descary, qui a quitté ses fonctions d'ombudsman en septembre 2017, recommandant que j'assume l'intérim, une grande marque de confiance, et à Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau qui, par son professionnalisme et sa gentillesse, assure un accueil impeccable de la clientèle, un suivi des dossiers et une gestion administrative sans faille.

Je vous souhaite une bonne lecture !

Therique Laforest



PARTIE I
LE BUREAU DE
L'OMBUDSMAN

L'équipe de l'ombudsman

Avocate et diplômée en psychoéducation, **Pascale Descary** a rejoint le bureau de l'ombudsman en 2004, à titre de déléguée d'abord, avant d'en être nommée ombudsman en juin 2009, fonction qu'elle a occupée durant presque deux mandats. Elle avait précédemment exercé comme avocate-médiatrice en pratique privée, syndique adjointe à l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, et comme intervenante dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle a quitté l'Université en septembre 2017.

Monique Laforest occupe les fonctions d'ombudsman par intérim depuis septembre 2017. Elle s'est jointe à l'équipe du bureau de l'ombudsman à titre de conseillère à l'automne 2009, après huit ans à la Faculté de droit de l'Université de Montréal comme conseillère en communication et en recrutement. Diplômée en droit et en éducation de l'Université de Montréal, et détentrice d'un certificat en relations industrielles, Monique a principalement œuvré en communications et en droit.

Technicienne en coordination de travail de bureau, **Mélanie Deit**, cumule plus de sept ans d'expérience à ce titre à l'Université de Montréal, et quatorze années comme adjointe administrative et de direction 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.



Pascale Descary | Mélanie Deit | Monique Laforest

Activités internes et externes, développement professionnel

L'ombudsman et la 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.

Dans le cadre des activités de l'AOUQ, l'ombudsman et sa conseillère ont notamment pu apprécier une présentation du professeur Pierre Lainey, enseignant à HEC Montréal et à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, sur le développement des habiletés politiques au sein de nos organisations. L'ombudsman a agi comme formatrice dans le cadre d'un certificat donné conjointement par le FCO et l'Université de Sherbrooke, en collaboration avec la Osgoode Hall Law School de l'Université de Toronto, sur les notions essentielles et les meilleures pratiques des ombudsmans.

L'ombudsman et sa conseillère bénéficient de plusieurs outils et forums leur permettant de demeurer bien au fait des développements liés à la profession et d'accomplir leur mission avec toute la rigueur nécessaire. Entre autres, elles sont demeurées actives sur les listes d'échanges par courriel avec leurs homologues de ces associations, ont participé à des ateliers de formation, webinaires, activités de ressourcement et conférences au Québec, dans d'autres provinces canadiennes et aux États-Unis. Ces activités professionnelles ont notamment porté sur les médias sociaux, les styles de communication dans la médiation et la négociation, le travail des ombudsmans pour assurer l'imputabilité des gouvernements et des organisations, l'art de façonner le travail de l'ombudsman en des temps difficiles, et l'innovation et l'inclusion en matière de droits des personnes en situation de handicap. L'équipe de l'ombudsman participe régulièrement à des ateliers ou séances d'information à l'Université de Montréal, comme ce fut le cas cette année avec une présentation sur le nouveau règlement des études de premier cycle.

Par ailleurs, nous continuons d'assurer une veille de la jurisprudence pertinente à notre domaine d'intervention.

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 en février 2017. Elle a également rencontré les représentants des deux principales associations étudiantes, la FAÉCUM et l'AGEEFEP, à cette fin.



Stratégie publicitaire

Des affiches promotionnelles sont apposées en permanence sur les tableaux d'affichage officiels des différents pavillons de l'Université. Le site Web www.ombudsman.umontreal.ca est maintenu à jour, et des publicités faisant état des services offerts au bureau de l'ombudsman paraissent annuellement dans les agendas étudiants de la FAÉCUM et de l'AGEEFEP. Nous nous assurons également qu'une brève description de nos services se retrouve dans les différents guides à l'intention des étudiants, au chapitre des ressources qui leur sont disponibles.

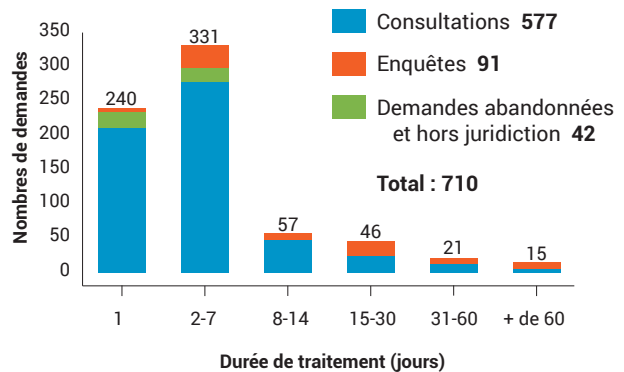
PRISE DE CONTACT AVEC L'OMBUDSMAN

Sur dix personnes qui s'adressent à l'ombudsman pour l'ouverture d'un dossier, six le font par téléphone, trois, par courriel et une seule, en personne. Cette répartition est similaire à celle des années passées.

DURÉE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Plus de 80 % des demandes d'assistance ont été traitées dans un délai d'une semaine. Les dossiers de consultation sont ceux dont la durée de traitement est la plus courte : 37 % d'entre eux ont été traités le jour même de leur réception, 48 %, dans un délai de 2 à 7 jours, 12 %, dans un délai de 8 à 30 jours, alors que 3 % l'ont été 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 à être effectués. Ainsi, 8 % de ces dossiers ont été traités le jour même de leur réception, 36 %, dans un délai d'une semaine, 35 %, dans un délai entre 8 et 30 jours, alors que 21 % sont restés ouverts plus d'un mois.

Graphique 1
Durée de traitement des demandes 2016-2017



SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Depuis plusieurs années, nous avons recours à un instrument de 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, soit de façon spontanée via notre site Internet, ou à la suite de l'envoi aléatoire par courriel d'une invitation à ce faire à un certain nombre de clients. Le tableau 1 illustre les résultats de ce sondage.

Tableau 1
Sondage à l'intention de la clientèle : 51 répondants en 2016-2017

	OUI (%)	NON (%)	ABSTENTION (%)
1 Avez-vous reçu une réponse rapide à votre demande ?	96	4	0
2 Les réponses obtenues ont-elles répondu à vos attentes ?	76	20	4
3 Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont agi avec professionnalisme, respect et courtoisie avec vous ?	98	0	2
4 Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont respecté leur obligation de confidentialité ?	98	2	0
5 Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont adopté une attitude objective et impartiale en traitant votre demande ?	98	2	0
6 Estimez-vous que l'ombudsman et son personnel ont traité la situation de manière juste et équitable ?	88	12	0
7 Si vous aviez une autre préoccupation, communiqueriez-vous de nouveau avec l'ombudsman ?	90	10	0



La principale raison invoquée au soutien d'un appel à l'ombudsman est que celle-ci intervienne et aide à résoudre un problème.

Les commentaires recueillis indiquent dans une vaste mesure que nous avons agi avec rigueur, professionnalisme et courtoisie, ainsi que de manière objective et impartiale. Une forte majorité exprime également l'opinion que le personnel de l'ombudsman a traité la situation de manière juste et équitable et qu'elle ferait de nouveau appel à nos services si une situation problématique se présentait.

Nous colligeons par ailleurs les mots de remerciements ou d'insatisfaction spontanément exprimés au terme de nos interventions. Ainsi, en 2016-2017, 79 % de la clientèle nous a remerciées pour nos services, un peu plus de 20 % n'a exprimé aucun commentaire, alors que 3 clients, soit moins de 0,5 %, ont exprimé de l'insatisfaction à l'égard des 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.

MERCI POUR VOTRE



« Merci beaucoup d'avoir pris le temps de m'expliquer. C'est bien apprécié. »

(un ancien étudiant)

« Je ne peux m'empêcher de vous redire combien j'apprécie et respecte vos efforts pour vraiment bien comprendre les choses pour lesquelles les personnes s'adressent à vous. Jamais personne n'a compris mon affaire plus que vous et jamais personne n'a donné des efforts semblables aux vôtres... merci infiniment. »

(candidat à l'admission)

« Ça me fait tellement plaisir ! Tu n'as pas idée à quel point je me cassais la tête avec ça ! »

(employée concernant un étudiant)

« Sincèrement je suis très déçue que votre service ne voie pas une injustice dans cette clause-là. «L'ombudsman ne s'embarque pas là-dedans». Je suis déçue par rapport à votre institution d'ombudsman. Je vous remercie quand même pour votre temps mais je trouve dommage qu'on paie des impôts pour un critère comme ça à l'UdeM. »

(parent pour un candidat à l'admission)

« Je suis insatisfaite. Vous n'avez fait aucune intervention et vous étiez contre moi depuis le début. »

(étudiante)

« Je suis très impressionné par la qualité de vos conseils et l'empathie que vous m'avez témoignée. »

(employé pour lui-même)

« Ah pas de problème. Merci beaucoup d'avoir pris le temps d'analyser ma requête. Merci !!! »

(étudiant dont la demande n'a pu être agréée)

« Il me semble important de vous remercier, ainsi que vos collègues dans le bureau de l'ombudsman, de nous avoir accueillis pendant toutes les étapes de ce conflit. Nous ne pouvons pas ignorer tous vos efforts et vos précieux temps, patiemment et modestement dédiés à nous pour résoudre notre problème et ramener notre bonheur. Dieu vous bénisse. »

(étudiant pour un groupe)

« Je tiens à vous remercier très sincèrement pour l'aide que vous m'avez apportée dans le traitement de mon dossier. Vous avez déployé toute votre énergie dans la perspective d'une solution adéquate. J'ai été particulièrement touché par votre sens de l'écoute. »

(étudiant)

« Je vois que vous avez très bien compris ma demande ainsi que les menus détails. Je suis impressionné ! Merci d'avoir pris le temps et pour vos conseils et analyses. Je vais prendre action. C'est un vent de fraîcheur après les réponses expéditives et approximatives ! »

(étudiant)

« Je voulais simplement vous remercier pour vos efforts. Je comprends qu'il n'y a rien à faire. »

(étudiant)

« Je vous remercie pour votre implication, vous avez fait la différence dans mon dossier, merci ! »

(étudiant)

« Je vous remercie. Cet échange avec vous m'a permis de me décharger émotionnellement. »

(étudiant)

« Un grand merci à vous, vous êtes extraordinaire. Merci encore pour votre aide. Que Dieu vous bénisse, ainsi que vos proches. »

(étudiante)

« Votre rôle est essentiel à l'Université. »

(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.

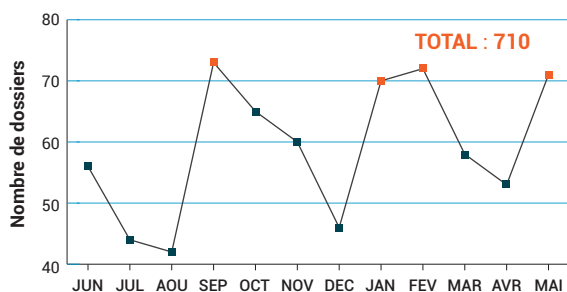
CUEILLETTE DES DONNÉES

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

Un formulaire de demande d'assistance² est utilisé pour recueillir un certain nombre de ces données auprès de la clientèle, dont l'identification du demandeur et du problème rencontré. Il est disponible en format électronique sur le site Internet du bureau.

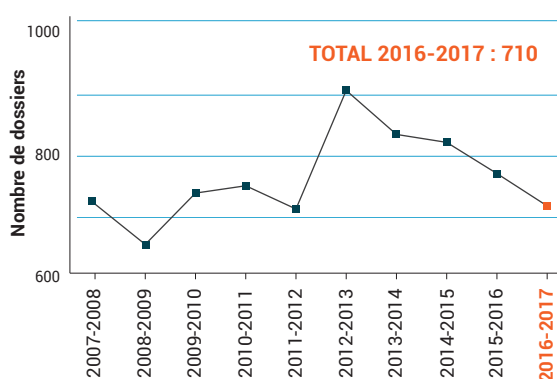
NOMBRE DE DEMANDES

Graphique 2
Fréquentation du bureau de l'ombudsman
au fil des mois



Le bureau a reçu en moyenne 59 demandes par mois au cours de la dernière année. Les principaux thèmes abordés, lors des mois les plus achalandés, avaient trait à l'évaluation – toujours en tête de liste, à la probation ou l'exclusion et aux finances.

Graphique 3
Fréquentation du bureau de l'ombudsman
au fil des ans



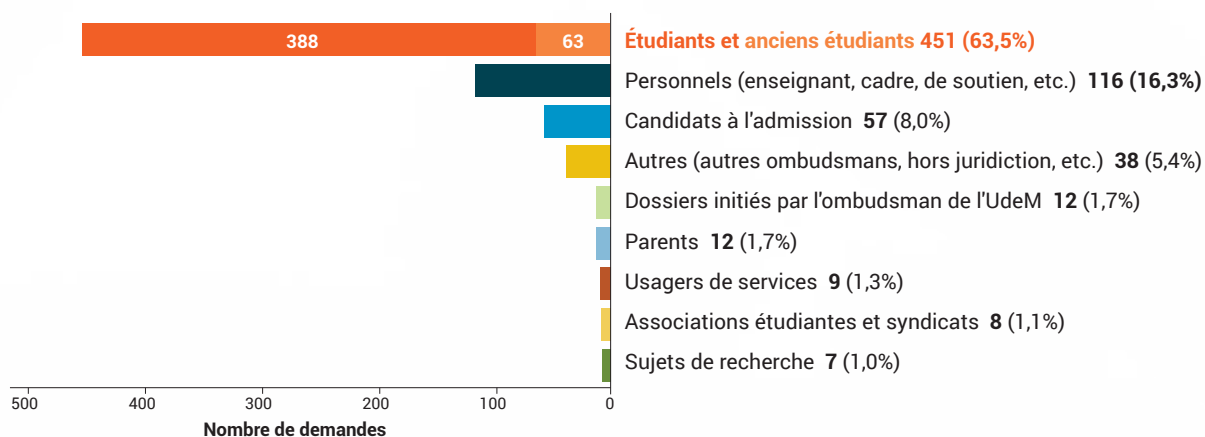
A l'instar des quatre dernières années, l'exercice 2016-2017 a été marqué par une diminution des demandes d'assistance. Le bureau a reçu 710 demandes, comparativement à 763 l'année précédente, soit une diminution de quelque 5 dossiers par mois. Le nombre de demandes est comparable à celui des années précédant l'implantation du progiciel Synchro.

2. Formulaire de demande d'assistance, *Annexe 3*, p. 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
Provenance des demandes

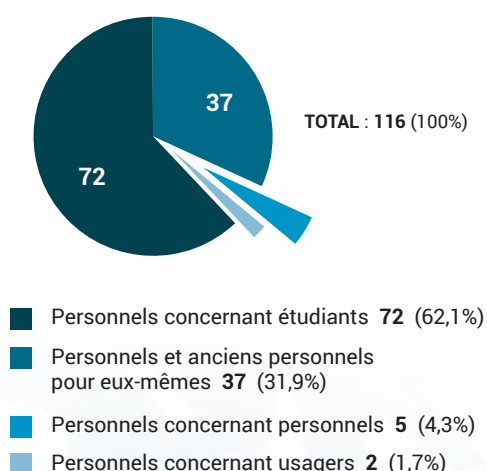


En 2016-2017, l'ombudsman a reçu des demandes provenant de toutes les catégories de clientèle qui peuvent s'adresser à elle dans des proportions similaires à celles des années passées.

Membres des personnels

Les demandes provenant des membres des personnels comptent pour un peu plus de 16 % de l'ensemble des demandes reçues en 2016-2017. Ces clients consultent le plus souvent pour autrui. Ce peut être, par exemple, un gestionnaire académique qui communique avec nous pour obtenir un avis sur la situation d'un étudiant, ou un gestionnaire administratif, pour discuter du problème d'un de ses employés. Bien que le mandat de l'ombudsman ne permette pas d'intervenir formellement lorsque la situation concerne l'interprétation ou l'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 5
Demandes des membres des personnels selon qu'ils consultent pour eux-mêmes ou pour autrui

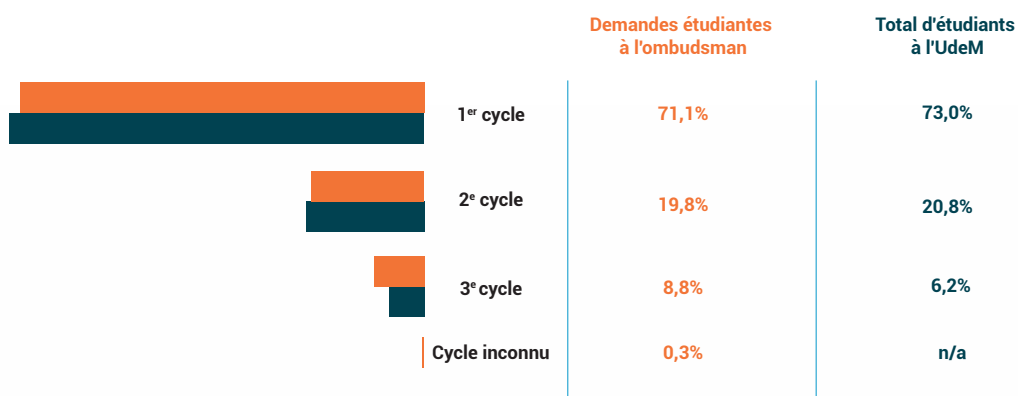


Les demandes d'assistance des membres des personnels concernant les étudiants représentent la majorité des demandes de cette catégorie de clientèle (62 %), suivies des demandes de personnels pour eux-mêmes (32 %) et des personnels qui nous contactent pour discuter d'une situation impliquant un employé ou un usager (6 %).

Étudiants

À l'automne 2016, l'Université de Montréal comptait 49 061 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 (388) représente 0,8 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 71 % concernent des étudiants de premier cycle, 20 %, de deuxième cycle, et 9 %, de troisième cycle.

Graphique 6
Demandes selon le cycle d'études



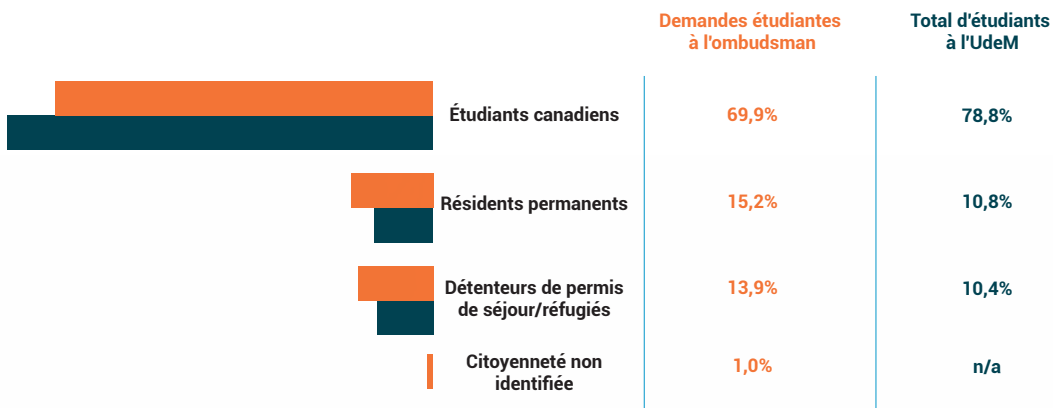
Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2016 au 31 mai 2017, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2016.



Les étudiants de premier et de deuxième cycles consultent dans une proportion légèrement moindre que leur poids démographique à l'Université, alors que les étudiants de troisième cycle consultent davantage.

À l'instar du Bureau du registraire, les statistiques de l'ombudsman 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 7 Demandes selon la citoyenneté



Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2016 au 31 mai 2017, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2016.



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

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.

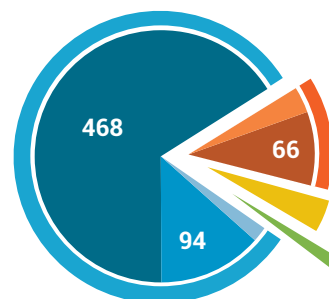
2. Hors juridiction de l'ombudsman :

Le demandeur n'est pas membre de la communauté universitaire et son problème ne relève pas du mandat de l'ombudsman.

TRAITEMENT DES DEMANDES

Le rôle premier de l'ombudsman est de voir à ce que les personnes qui s'adressent à elle connaissent leurs recours et les ont bien exercés, le cas échéant. Outre cette mission d'information, l'ombudsman s'assure que les personnes impliquées dans la situation rapportée se sont bien comprises, que les renseignements fournis de part et d'autre permettaient une compréhension optimale du problème et de sa solution. Si nécessaire, l'ombudsman peut clarifier les positions respectives par une intervention informelle. Il peut arriver que des personnes la mettent en copie conforme d'une demande adressée à l'administration, auquel cas elle accuse réception du courrier, sans plus. Ce n'est généralement que lorsque toutes ces étapes du volet consultatif sont terminées que l'ombudsman exerce son rôle d'enquête, si elle l'estime nécessaire et si la personne l'y autorise, ce qui explique que le nombre de consultations excède toujours celui des enquêtes formelles.

Graphique 8
Traitement des demandes



- Consultations **577** (81,3%)
 - - Information **468** (65,9%)
 - - Interventions informelles **94** (13,2%)
 - - Copies-conformes **15** (2,1%)
- Enquêtes **91** (12,8%)
 - - Demandes fondées et partiellement fondées **66** (9,3%)
 - - Demandes non fondées **25** (3,5%)
- Demandes abandonnées **30** (4,2%)
- Demandes hors juridiction **12** (1,7%)

Les consultations

Ainsi, les consultations ont compté pour plus de 81 % de l'ensemble des dossiers en 2016-2017, soit une proportion comparable à celle des années passées. De ces consultations, la majorité (66 %) a consisté en des demandes d'information, alors qu'un peu plus de 13 % ont nécessité une intervention informelle.

Les demandes ayant donné lieu à une enquête

Les enquêtes ont compté pour près de 13 % des demandes d'assistance en 2016-2017, soit une proportion légèrement moindre que les années passées. Elles ont majoritairement été trouvées fondées ou partiellement fondées, alors que dans moins de 30 % des cas l'ombudsman a conclu que la demande était non fondée au terme de son enquête.

Le reste des demandes ont été abandonnées ou se sont avérées hors juridiction.

Traitement des demandes selon la provenance

Tableau 2
Traitement des demandes selon la provenance

Provenance des demandes		Consultations		Enquêtes				Demandes hors juridiction		Demandes abandonnées		TOTAL	
				Demandes fondées et partiellement fondées		Demandes non fondées							Sous-total
		N	%	N	%	N	%	N (%)	N	%	N	%	N (%)
Étudiants	1 ^{er} cycle	229	83,0	24	8,7	11	4,0	35 (12,7)	-	-	12	4,3	276 (100,0)
	2 ^e cycle	55	71,4	11	14,3	7	9,1	18 (23,4)	-	-	4	5,2	77 (100,0)
	3 ^e cycle	29	85,3	4	11,8	-	-	4 (11,8)	-	-	1	2,9	34 (100,0)
	Cycle inconnu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,0	1 (100,0)
Personnels concernant étudiants		71	98,6	1	1,4	-	-	1 (1,4)	-	-	-	-	72 (100,0)
Anciens étudiants		42	66,7	11	17,5	6	9,5	17 (27,0)	-	-	4	6,3	63 (100,0)
Candidats à l'admission		46	80,7	8	14,0	1	1,8	9 (15,8)	-	-	2	3,5	57 (100,0)
Autres		23	60,5	-	-	-	-	-	12	31,6	3	7,9	38 (100,0)
Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes		34	91,9	2	5,4	-	-	2 (5,4)	-	-	1	2,7	37 (100,0)
Dossiers initiés par l'ombudsman de l'UdeM		8	66,7	4	33,3	-	-	4 (33,3)	-	-	-	-	12 (100,0)
Parents		11	91,7	-	-	-	-	-	-	-	1	8,3	12 (100,0)
Usagers de services		8	88,9	1	11,1	-	-	1 (11,1)	-	-	-	-	9 (100,0)
Associations étudiantes et syndicats		8	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8 (100,0)
Sujets de recherche		6	85,7	-	-	-	-	-	-	-	1	14,3	7 (100,0)
Personnels concernant personnels		5	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5 (100,0)
Personnels concernant usagers		2	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 (100,0)
TOTAL		577	81,3	66	9,3	25	3,5	91 (12,8)	12	1,7	30	4,2	710 (100,0)

Le tableau ci-dessus rend compte du traitement des demandes selon les diverses clientèles. Ainsi, la vaste majorité des demandes provenant des **étudiants**, la clientèle la plus nombreuse de l'ombudsman, sont des demandes de consultation. Le nombre de consultations est resté le même au premier cycle par rapport à l'année précédente, tandis que celui aux cycles supérieurs a diminué, passant de 127 en 2015-2016 à 84 cette année. Nous remarquons sensiblement le même phénomène en ce qui concerne le nombre d'enquêtes, i.e. les enquêtes au 1^{er} cycle ayant très légèrement augmenté, alors que celles aux

cycles supérieurs ont de beaucoup diminué. La proportion des enquêtes par rapport aux consultations est sensiblement la même que l'année dernière. Si on exclut les demandes hors juridiction et les demandes abandonnées, les enquêtes représentent 13 % des dossiers au premier cycle, 25 % au deuxième cycle et 12 % au troisième cycle.

Les demandes des **membres des personnels** sont généralement des consultations, ce qui n'est guère surprenant puisque, en grande partie, ils nous consultent pour autrui (étudiants, autres membres du personnel, usagers) et que l'ombudsman n'a pas juridiction lorsque la demande découle de l'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole de travail auquel la personne qui nous consulte est assujettie.

Si le nombre de demandes a diminué de la part des **anciens étudiants**, une plus grande proportion de celles-ci a donné lieu à une enquête en 2016-2017 (27 % par rapport à 18 % l'année précédente).



Les dossiers de consultations proviennent de l'ensemble de la clientèle qui fait appel à l'ombudsman. Le pourcentage de ces demandes par rapport aux dossiers d'enquêtes est resté sensiblement le même que l'année dernière.

OBJET DES DEMANDES

Objet des demandes selon la provenance

Les objets des demandes sont répartis en trois principales catégories, soit les questions d'ordre académique, non académique et financier. Le tableau 3 présente les demandes par ordre d'importance de catégories et fournit des détails quant aux objets de chacune et ce, pour chacune des clientèles.

Tableau 3 Objet des demandes selon la provenance

	Étudiants			Cycle inconnu	Personnels concernant étudiants	Anciens étudiants	Candidats à l'admission	Autres	Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes	Ombudsman UdeM	Parents	Usagers de services	Associations étudiantes et syndicats	Sujets de recherche	Personnels concernant personnels	Personnels concernant usagers	TOTAL N (%)
	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle														
Questions académiques	197	58	23	1	45	35	51	8	3	6	2		2	1			432 (60,8)
Évaluation	79	14	6		14	4		1	1	2							121 (17,0)
Admission	4	2	1		5	4	50			2	1						69 (9,7)
Encadrement	13	16	7		7	2		1	2	1	1		2	1			53 (7,5)
Probation/exclusion	27	9	2		9	3		1									51 (7,2)
Suspension/durée/diplomation	26	3	1			17		2		1							50 (7,0)
Inscription	20	7	3		4	2		1									37 (5,2)
Choix de cours	20	3	2	1	2		1	1									30 (4,2)
Reconnaissance de crédits	7	4	1		2	3											17 (2,4)
Modification de programme	1				2												3 (0,4)
Demande d'info académique								1									1 (0,1)
Questions non académiques	47	9	6		25	12	3	26	34	5	4	9	6	6	5	2	199 (28,0)
Droits et libertés de la personne	6	5	2		12	2		4	7			2	2		2	1	45 (6,3)
Relations avec les services	12	1			2	5	2	5	3	4	3	6			1		44 (6,2)
Application des règlements disciplinaires	17		2		4	2			1	1	1	1	2		2		33 (4,6)
Probité/propriété intellectuelles		1			5	2		2	4				1	1			16 (2,3)
Relations de travail et avantages sociaux									15								15 (2,1)
Problème extérieur à l'UdeM	3							12									15 (2,1)
Relations interpersonnelles	5	2			2			1	4								14 (2,0)
Demande d'avis/info non académiques			1			1							1	4		1	8 (1,1)
Accueil	2		1				1	2						1			7 (1,0)
Objet inconnu	2																2 (0,3)
Questions financières	32	10	5		2	16	3	4		1	6						79 (11,1)
Annulation	19	1			1	8	1				1						31 (4,4)
Droits de scolarité	4	3				1	1	2			2						13 (1,8)
Droits de scolarité antérieurs	2	1	1			5											9 (1,3)
Aide financière et bourses	2	2	2					2									8 (1,1)
Frais afférents et cotisations automatiques	3	1			1						1						6 (0,8)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	1	1	1			1					1						5 (0,7)
Admission et réadmission		1					1			1	1						4 (0,6)
Autres frais	1		1			1											3 (0,4)
TOTAL	276	77	34	1	72	63	57	38	37	12	12	9	8	7	5	2	710 (100,0)



Les questions académiques, principalement reliées à l'évaluation, à l'admission, à l'encadrement, à la probation, à l'exclusion et à la diplomation, sont celles qui suscitent le plus de demandes, suivies des questions non académiques, notamment en matière de droits et libertés de la personne et de relations avec les services, et des questions financières (annulation et calcul des frais de scolarité).

L'évaluation fait toujours, année après année, l'objet du plus grand nombre de demandes d'ordre académique. On note cette année une nette augmentation de ces demandes par rapport à celles de l'année dernière, étant passées de 93 (12 %) à 121 (17 %). La différence est particulièrement marquée au 1^{er} cycle. Une part importante des demandes provient aussi des membres du personnel. Bien que **l'admission** demeure le deuxième thème d'importance en matière académique, le nombre de demandes a diminué par rapport à l'année dernière, passant de 83 (11 %) à 69 (10 %), malgré que le nombre de demandes soit resté sensiblement le même chez les candidats (50). Le nombre de demandes reliées à **l'encadrement** égale celui de l'année 2015-2016 (53) mais on remarque que le nombre de celles provenant d'étudiants a fléchi, alors que celui provenant d'autres clientèles, membres des personnels, associations étudiantes ou anciens étudiants, a augmenté. Les membres des personnels ont été nombreux à nous consulter en matière de **probation** et **d'exclusion de programme**. Nous notons finalement une nette augmentation du nombre de demandes reliées à la **diplomation**, qui sont passées de 31 (4 %) à 50 (7 %), catégorie qui comprend entre autres les demandes reliées à l'impossibilité d'obtenir un baccalauréat par cumul à la suite de l'implantation des nouvelles règles en la matière. De ces demandes, 17 ont été présentées par des diplômés, ce qui en fait l'objet le plus important des demandes présentées par cette catégorie de clientèle.

Les demandes reliées aux **droits et libertés de la personne** arrivent au premier chef des questions non académiques. Ce sont les membres des personnels qui nous ont consultés en plus grand nombre par rapport à cette question. Parmi les aspects en jeu, les accommodements raisonnables pour motif de handicap, de grossesse ou de genre, la discrimination (religieuse, raciale), le harcèlement psychologique, l'atteinte à la vie privée, plusieurs de ces situations survenant en cours de stage. Les **relations avec les services** suivent de près, et font l'objet de préoccupations chez la quasi-totalité des diverses clientèles que nous desservons. Troisième thème en importance, **l'application des règlements disciplinaires** est la question principale pour laquelle les étudiants du 1^{er} cycle nous ont consultés dans cette catégorie, non seulement pour des allégations de plagiat, mais également de fraude ou de comportements perturbateurs. Les membres des personnels actuels ou anciens nous consultent à l'occasion sur des questions de **relations de travail**. Nous les référons toujours à leur association ou syndicat, si la question est couverte par un protocole de travail ou une convention collective. Parmi les thèmes abordés, le respect du contrat de travail, l'affichage de postes, les promotions et la fin d'emploi.

Finalement, des questions d'ordre financier nous sont souvent adressées, principalement des demandes visant **l'annulation de frais de scolarité** (particulièrement par les étudiants de 1^{er} cycle et d'anciens étudiants) ou des demandes d'éclaircissements de certains droits de scolarité.

Objet des demandes selon le type de traitement

En excluant les demandes abandonnées et hors juridiction, il est intéressant de faire ressortir les questions qui, en proportion de leur nombre, donnent le plus fréquemment lieu à des enquêtes. Ainsi, bien que les questions portant sur l'évaluation représentent la part la plus importante de celles qui sont adressées à l'ombudsman, elles font moins l'objet d'enquêtes (9 % des cas) que d'autres questions, telles l'admission (16 %), la diplomation (22 %) ou l'inscription (37 %). En matière **d'évaluation**, les enquêtes portent surtout sur les différends d'examens et le processus de révision. Les demandes liées à **l'admission** touchent, par exemple, aux exigences du français, au calcul de la cote R, à l'émission d'informations erronées ou incomplètes sur les différents sites Internet de l'Université. La plus grosse part des enquêtes relatives à la **diplomation** a été consacrée aux nouvelles exigences du baccalauréat par cumul, puis au délai d'obtention d'un diplôme et à l'impossibilité d'être invité à la collation des grades. Quant aux enquêtes en matière **d'inscription**, elles ont surtout porté sur la désinscription liée à l'absence de permis d'étude chez les étudiants internationaux ou aux exigences de connaissance ou de maîtrise du français.

Tableau 4
Objet des demandes selon le type de traitement

	Consultations	Demandes fondées et partiellement fondées	Demandes non fondées	Demandes abandonnées	Demandes hors juridiction	TOTAL N (%)
Questions académiques	351	48	16	16	1	432 (60,8)
Évaluation	108	7	4	2		121 (17,0)
Admission	56	10	1	2		69 (9,7)
Encadrement	46	3	1	3		53 (7,5)
Probation/exclusion	38	6	4	2	1	51 (7,2)
Suspension/durée/diplomation	36	8	2	4		50 (7,0)
Inscription	22	11	2	2		37 (5,2)
Choix de cours	27	1	1	1		30 (4,2)
Reconnaissance de crédits	14	2	1			17 (2,4)
Modification de programme	3					3 (0,4)
Demande d'info académique	1					1 (0,1)
Questions non académiques	165	7	3	13	11	199 (28,0)
Droits et libertés de la personne	44			1		45 (6,3)
Relations avec les services	31	5	2	6		44 (6,2)
Application des règlements disciplinaires	32	1				33 (4,6)
Probité/propriété intellectuelles	14	1		1		16 (2,3)
Relations de travail et avantages sociaux	15					15 (2,1)
Problème extérieur à l'UdeM	4				11	15 (2,1)
Relations interpersonnelles	11		1	2		14 (2,0)
Demande d'avis/info non académique	8					8 (1,1)
Accueil	6			1		7 (1,0)
Objet inconnu				2		2 (0,3)
Questions financières	61	11	6	1		79 (11,1)
Annulation	27	1	3			31 (4,4)
Droits de scolarité	7	3	2	1		13 (1,8)
Droits de scolarité antérieurs	5	3	1			9 (1,3)
Aide financière et bourses	8					8 (1,1)
Frais afférents et cotisations automatiques	6					6 (0,8)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	3	2				5 (0,7)
Admission et réadmission	3	1				4 (0,6)
Autres frais	2	1				3 (0,4)
TOTAL	577	66	25	30	12	710 (100,0)

En matière **non académique**, les relations avec les services sont les questions qui font l'objet du plus grand nombre d'enquêtes (18 % des cas). Fait à noter, c'est aussi à ce chapitre que les demandes abandonnées sont le plus nombreuses. Nous croyons que pour plusieurs personnes, le seul fait de porter plainte est suffisant. Dans un tel cas, soit que nous arrêtons le processus, soit que nous entreprenions une enquête systémique en préservant l'anonymat de la personne qui nous avait rapporté la situation. Des enquêtes ont entre autres porté sur la réception d'informations ou de documents erronés et sur les délais indus de réception de renseignements ou de documents.

Quant aux **questions financières**, c'est souvent lorsque nous recevons des demandes d'anciens étudiants aux prises avec un compte en souffrance que nous faisons enquête (44 % des cas de droits de scolarité antérieurs), particulièrement après qu'ils eurent reçu des avis de recouvrement ou lorsqu'ils ne parviennent pas à obtenir un relevé de notes par exemple. Nous avons également fait enquête, quoique plus rarement, à propos de questions de droits de scolarité et d'assurances médicale et dentaire.

Autosaisine

Il arrive que l'ombudsman s'autosaisisse de situations dont elle prend connaissance par divers moyens, le plus souvent dans le cadre d'interventions individuelles. Elle peut alors formuler des recommandations systémiques en cours d'année aux instances concernées afin d'améliorer les processus administratifs dans un souci de plus grande justice, équité ou transparence. L'ombudsman a mené 12 enquêtes de son propre chef au cours de la dernière année. Parmi les sujets de ces enquêtes, on note les enjeux liés à l'utilisation des technologies en matière d'évaluation à distance, notamment via la plateforme StudiUM. Nous sommes aussi intervenues à propos d'informations erronées ou incomplètes sur les sites Internet, particulièrement ceux visant l'admission des étudiants. La suffisance et la pertinence des informations et du soutien offerts aux étudiants en cours de programmes menant à un baccalauréat par cumul, l'absence d'informations relatives aux diplômes par équivalence ainsi que les conséquences académiques de certaines sanctions disciplinaires comptent parmi les sujets de nos interventions.

Certaines ont donné lieu à des recommandations informelles.

Par ailleurs, nous avons demandé aux Technologies de l'information (anciennement, DGTIC) de vérifier l'acheminement de courriels à des étudiants qui prétendaient ne pas avoir reçu des courriels d'importance en matière académique, alors même que ces prétentions étaient mises en doute par les gestionnaires de programmes. Dans l'un des cas, il s'est avéré que le serveur de l'adresse de réacheminement avait bloqué les messages institutionnels, ce qui a donné lieu à l'émission d'un avis formel des Technologies de l'information à l'attention de la communauté universitaire. Toutefois, dans un autre dossier spécifique, il a été établi que l'étudiant avait faussement prétendu ne pas avoir reçu les courriels le convoquant à des tests et avait agi de manière à faire disparaître toute trace de réception. Le dossier a donné lieu à des échanges sur les moyens susceptibles de sanctionner un tel comportement, sachant cependant que l'ombudsman ne peut initier de tels moyens.

Le harcèlement

Nous colligeons des données relatives à la problématique du harcèlement depuis l'entrée en vigueur de la *Politique contre le harcèlement*³ à l'Université de Montréal en septembre 2003. Trente-huit personnes ont rapporté être victimes de harcèlement au cours de l'année 2016-2017, que ce soit le principal objet de leur demande ou un thème secondaire qui ressort lors du traitement de leur demande d'une autre nature (échec à un stage par exemple, accusation de plagiat, exclusion du programme d'études, etc.). Neuf 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. De ces 38 demandes, 22 proviennent d'étudiants ou d'anciens étudiants, 10, d'employés demandant une assistance pour eux-mêmes, 5, d'employés au sujet d'un étudiant, et d'une personne externe à l'Université relativement à des rapports toujours problématiques avec un employé d'un service. La plupart des étudiants ou anciens étudiants s'étant plaint de harcèlement étaient aux cycles supérieurs; ils ont entre autres souligné des difficultés d'encadrement, d'évaluation, d'exclusion, de stage. Les employés rapportent principalement de la discrimination dans leur travail et des difficultés interpersonnelles avec leur supérieur ou d'autres employés.

Les stages

Tableau 5
Objet des demandes reliées aux stages

Évaluation	22
Probation/exclusion	9
Droits et libertés de la personne	7
Encadrement	5
Relations interpersonnelles	3
Inscription	2
Probité/propriété intellectuelles	1
Reconnaissance de crédits	1
Suspension/durée/diplomation	1
Finances	1
Problème extérieur à l'UdeM	1
Demande d'info académique	1
Total des demandes reliées aux stages	54
Total des demandes d'assistance	710
% des demandes reliées aux stages sur le total des demandes d'assistance	7,6%

Nous rendons compte dans le tableau ci-contre des données recueillies au sujet des stages de formation pratique au cours de la dernière année. Bien que certains dossiers aient pour objet principal des difficultés directement liées au stage en tant que tel, **l'attribution** du milieu ou la **qualité de son encadrement** par exemples, la majorité des dossiers concernent des aspects académiques ou non académiques dans un contexte de stage : **l'évaluation, l'exclusion du programme, les droits et libertés de la personne**, etc.



Moins de 8 % des demandes d'assistance se rapportent à des stages et la plupart de celles-ci ont trait à des aspects académiques. Les demandes reliées aux stages sont en légère baisse par rapport à celles de l'année précédente.

3. http://secretariatgeneral.umontreal.ca/fileadmin/secretariat/Documents/Reglements/adm10_16-politique-contre-harcelement.pdf

Le soutien en matière de handicap

Nous portons une attention particulière lorsqu'un étudiant nous mentionne être en situation de handicap ou que nous soupçonnons que la personne qui s'adresse à nous pourrait bénéficier de l'aide du service de Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH). Outre les dossiers de consultations initiés par les conseillers de ce bureau, avec lesquels il nous fait toujours plaisir d'échanger nos réflexions, nous avons traité 33 dossiers, que ce soit pour un refus d'accommodement, un refus d'annulation ou d'abandon de cours, l'imposition d'une probation, l'exclusion d'un programme ou le refus d'une réadmission.

La discrimination

Nous colligeons également les statistiques lorsqu'une personne nous dit être victime de discrimination. Cette année, 27 personnes ont souligné un élément de discrimination lorsqu'elles se sont adressées à nous. Parmi les motifs cités, notons la discrimination en raison du genre (transgenre, genre féminin, grossesse) et de l'origine ethnique. Plusieurs mentionnent être victimes de discrimination sans pouvoir avancer un motif au soutien de leur prétention.



**PARTIE III
CONCLUSIONS**

Au terme de notre analyse des dossiers de l'année 2016-2017, il ne se trouve aucune situation nouvelle dont l'importance justifie que nous formulions des recommandations à portée générale. En revanche, il nous paraît essentiel de rappeler combien la diffusion de l'information constitue un élément prioritaire et essentiel pour assurer la fluidité et la qualité des rapports entre les membres de la communauté universitaire. À de très nombreuses reprises, nous observons que ce sont des failles dans la chaîne de transmission de l'information qui sont à l'origine de situations conflictuelles. Si l'information avait été rendue disponible, en temps utile et de manière complète, auprès des personnes concernées, il aurait souvent été plus facile de justifier le fondement d'une décision et d'éviter des erreurs conduisant parfois à des injustices. À cet égard, nous souhaitons réitérer que les instances responsables de l'adoption de normes, règles ou politiques doivent s'assurer que celles-ci soient bien diffusées auprès de leurs destinataires de même qu'auprès de celles et ceux chargés de leur application.

Par ailleurs, nous sommes de plus en plus préoccupées par l'encadrement des personnes aux prises avec un problème de santé mentale. Lorsque ces personnes reçoivent l'aide du service de Soutien aux étudiants en situations de handicap, leur parcours s'en trouve généralement facilité. Mais les choses sont significativement plus complexes lorsque ce n'est pas le cas et que l'étudiant tente de poursuivre un cheminement régulier alors qu'il devrait pouvoir bénéficier de mesures d'assouplissement ou d'un meilleur encadrement.

Enfin, l'encadrement offert aux étudiants de programmes multidisciplinaires devrait faire l'objet d'une attention accrue. Simultanément inscrits à des cours offerts dans plusieurs programmes distincts, ces étudiants ont à s'y retrouver dans des procédures administratives, qu'il s'agisse d'inscription, d'évaluation, pour ne nommer que celles-là, avec lesquelles ils ont eu peu l'occasion de se familiariser. Cette situation est d'autant perceptible lorsque ces étudiants accèdent aux études universitaires après des années sur le marché de l'emploi et qu'ils ne détiennent pas de formation collégiale. Nous avons été à même d'observer le grand dévouement des gestionnaires, conseillers, techniciens en gestion des études qui doivent composer avec des clientèles diversifiées qui demandent parfois beaucoup de soutien.

ANNEXES

ANNEXE 1

QUELQUES DONNÉES COMPARATIVES DE 2012-2013 À 2016-2017

Tableau 6
Provenance des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017

	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)
1 ^{er} cycle	316 (35,2)	342 (41,4)	318 (39,1)	270 (35,4)	276 (38,9)
Cycles supérieurs	178 (19,8)	155 (18,7)	139 (17,1)	168 (22,0)	111 (15,6)
Anciens étudiants	58 (6,5)	69 (8,3)	92 (11,3)	67 (8,8)	63 (8,9)
Cycle inconnu	-	2 (0,2)	-	2 (0,3)	1 (0,1)
SOUS-TOTAL	552 (61,4)	568 (68,7)	549 (67,4)	507 (66,4)	451 (63,5)
Personnels concernant étudiants ou anciens étudiants	56 (6,2)	44 (5,3)	75 (9,2)	56 (7,3)	72 (10,1)
Personnels et anciens personnels pour eux-mêmes	98 (10,9)	67 (8,1)	32 (3,9)	37 (4,8)	37 (5,2)
Personnels concernant personnels	6 (0,7)	13 (1,6)	6 (0,7)	10 (1,3)	5 (0,7)
Personnels concernant usagers	-	-	2 (0,2)	-	2 (0,3)
SOUS-TOTAL	160 (17,8)	124 (15,0)	115 (14,1)	103 (13,5)	116 (16,3)
Candidats à l'admission	68 (7,6)	68 (8,2)	71 (8,7)	64 (8,4)	57 (8,0)
Autres (parents, hors juridiction, etc.)	97 (10,8)	56 (6,8)	62 (7,6)	70 (9,2)	50 (7,0)
Dossiers initiés par l'ombudsman UdeM	-	-	-	-	12 (1,7)
Usagers de service(s)	8 (0,9)	3 (0,4)	5 (0,6)	8 (1,0)	9 (1,3)
Associations étudiantes et syndicats	-	-	-	-	8 (1,1)
Sujets de recherche	11 (1,2)	6 (0,7)	3 (0,4)	2 (0,3)	7 (1,0)
Associations étudiantes	3 (0,3)	2 (0,2)	9 (1,1)	9 (1,2)	-
TOTAL	899 (100,0)	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)

Tableau 7
Objet des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017

	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)
Questions académiques	472 (52,5)	455 (55,0)	496 (60,9)	442 (57,9)	432 (60,8)
Évaluation	132 (14,7)	114 (13,8)	121 (14,9)	93 (12,2)	121 (17,0)
Admission	76 (8,5)	78 (9,4)	83 (10,2)	83 (10,9)	69 (9,7)
Encadrement	66 (7,3)	54 (6,5)	49 (6,0)	53 (6,9)	53 (7,5)
Probation/exclusion	33 (3,7)	39 (4,7)	53 (6,5)	53 (6,9)	51 (7,2)
Suspension/durée/diplomation	15 (1,7)	34 (4,1)	24 (2,9)	31 (4,1)	50 (7,0)
Inscription	47 (5,2)	42 (5,1)	65 (8,0)	44 (5,8)	37 (5,2)
Choix de cours	-	11 (1,3)	13 (1,6)	22 (2,9)	30 (4,2)
Reconnaissance de crédits	17 (1,9)	29 (3,5)	21 (2,6)	9 (1,2)	17 (2,4)
Stage	21 (2,3)	17 (2,1)	8 (1,0)	10 (1,3)	-
Modification de programme	9 (1,0)	2 (0,2)	5 (0,6)	-	3 (0,4)
Demande d'avis/info académique	56 (6,2)	35 (4,2)	54 (6,6)	44 (5,8)	-
Demande d'info académique	-	-	-	-	1 (0,1)
Questions non académiques	287 (32,0)	243 (29,5)	196 (23,9)	224 (29,4)	199 (28,0)
Droits et libertés de la personne	32 (3,6)	32 (3,9)	20 (2,5)	41 (5,4)	45 (6,3)
Relations avec les services	47 (5,2)	34 (4,1)	49 (6,0)	34 (4,5)	44 (6,2)
Application des règlements disciplinaires	9 (1,0)	28 (3,4)	19 (2,3)	19 (2,5)	33 (4,6)
Probité/propriété intellectuelles	18 (2,0)	9 (1,1)	9 (1,1)	6 (0,8)	16 (2,3)
Relations de travail et avantages sociaux	71 (7,9)	38 (4,6)	19 (2,3)	27 (3,5)	15 (2,1)
Problème extérieur à l'UdeM	-	-	-	-	15 (2,1)
Relations interpersonnelles	14 (1,6)	36 (4,4)	14 (1,7)	17 (2,2)	14 (2,0)
Accueil	5 (0,6)	3 (0,4)	2 (0,2)	5 (0,7)	7 (1,0)
Demande d'info non académique	-	-	-	-	7 (1,0)
Objet inconnu	2 (0,2)	-	1 (0,1)	1 (0,1)	2 (0,3)
Demande d'avis non académique	-	-	-	-	1 (0,1)
Demande d'avis/info non académique	89 (9,9)	63 (7,6)	63 (7,7)	74 (9,7)	-
Questions financières	140 (15,6)	129 (15,6)	122 (15,0)	97 (12,7)	79 (11,1)
Annulation/abandon	42 (4,7)	28 (3,4)	52 (6,4)	24 (3,1)	31 (4,4)
Droits de scolarité	20 (2,2)	23 (2,8)	12 (1,5)	26 (3,4)	13 (1,8)
Droits de scolarité antérieurs	8 (0,9)	15 (1,8)	17 (2,1)	13 (1,7)	9 (1,3)
Aide financière/bourses	20 (2,2)	10 (1,2)	14 (1,7)	19 (2,5)	8 (1,1)
Frais afférents et cotisations automatiques	-	-	8 (1,0)	3 (0,4)	6 (0,8)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	33 (3,7)	27 (3,3)	12 (1,5)	7 (0,9)	5 (0,7)
Admission/réadmission	6 (0,7)	6 (0,7)	4 (0,5)	2 (0,3)	4 (0,6)
Autres frais	2 (0,2)	5 (0,6)	3 (0,4)	3 (0,4)	3 (0,4)
Autres frais/frais afférents et cotisations automatiques	9 (1,0)	15 (1,8)	-	-	-
TOTAL	899 (100,0)	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)

Tableau 8**Traitement des demandes – Données comparatives de 2012-2013 à 2016-2017**

	2012-2013 N (%)	2013-2014 N (%)	2014-2015 N (%)	2015-2016 N (%)	2016-2017 N (%)
Consultations	710 (79,0)	626 (76,2)	649 (79,7)	624 (81,8)	577 (81,3)
Information	528 (58,7)	471 (57,4)	512 (62,9)	519 (68,0)	468 (65,9)
Interventions informelles	126 (14,0)	123 (15,0)	118 (14,5)	84 (11,0)	94 (13,2)
Copies-conformes	55 (6,1)	24 (2,9)	17 (2,1)	21 (2,8)	15 (2,1)
Médiations	1 (0,1)	8 (1,0)	2 (0,2)	-	-
Enquêtes	118 (13,1)	124 (15,1)	113 (13,9)	104 (13,6)	91 (12,8)
Demandes fondées	82 (9,1)	78 (9,5)	67 (8,2)	48 (6,3)	55 (7,7)
Demandes partiellement fondées	12 (1,3)	20 (2,4)	14 (1,7)	16 (2,1)	11 (1,5)
Demandes non fondées	22 (2,4)	25 (3,0)	32 (3,9)	38 (5,0)	25 (3,5)
Recommandations non suivies	2 (0,2)	1 (0,1)	-	2 (0,3)	-
Demandes abandonnées	39 (4,3)	52 (6,3)	39 (4,8)	20 (2,6)	30 (4,2)
Demandes hors juridiction	32 (3,6)	20 (2,4)	9 (1,1)	12 (1,6)	12 (1,7)
Dossiers en cours	-	5 (0,6)	4 (0,5)	3 (0,4)	-
TOTAL	899 (100,0)	827 (100,0)	814 (100,0)	763 (100,0)	710 (100,0)

ANNEXE 2

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

ADMINISTRATION

Numéro : 10.31

Page 1 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

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.

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.

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 dégagé 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.

ANNEXE 3

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

l'ombudsman_UdeM
Indépendance, impartialité, confidentialité

Formulaire de demande d'assistance

Adresse civique : 2907 Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal, Québec, H3T 1C2
Téléphone : 514-343-2100
Courriel : ombudsman@umontreal.ca

CONFIDENTIEL

Date : _____

Mode de communication : En personne Tél. Courrier Courriel

Nom : _____ Matricule : _____
Code campus : _____

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

Adresse postale : _____

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

Téléphone au travail : _____ 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 : _____

Ancien étudiant :

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

Employé

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

Ancien 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.

(continuez au verso)

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 : il est important de résumer ci-dessous les démarches que vous avez entreprises, et auprès de qui ou de quelle instance de l'Université. **Prière d'annexer toute preuve de vos démarches (lettre, courriel, etc.) à ce formulaire.**

Quelles sont vos attentes envers l'ombudsman ?

ANNEXE 4

SUVIS DONNÉS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 2015-2016

Thème : 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.

En lien avec les diverses problématiques identifiées dans le rapport annuel de l'ombudsman pour la période 2015-2016, et dans une perspective d'amélioration des pratiques en matière de communication interne, l'ombudsman recommande :

L'importance de travailler et d'étudier dans un climat empreint de respect et de courtoisie

	Recommandation	Réponse de la direction
1-	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;	Cet aspect est déjà abordé dans la formation des nouveaux employés et lors de diverses autres formations qui leur sont offertes. De nouvelles formations en matière de relations interculturelles et de sensibilisation envers les personnes en état de crise ou présentant des problèmes de santé mentale seront offertes. Enfin, la formation des TGDE inclura de façon plus spécifique les notions de respect et de courtoisie.

L'importance pour l'Université de personnaliser ses communications avec sa clientèle

	Recommandation	Réponse de la direction
2-	QUE les personnes qui transmettent de l'information aux étudiants s'identifient dans leurs communications, qu'elles soient verbales ou écrites;	<p>Bureau du registraire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un rappel aux employés en contact direct avec les étudiants, tant au niveau des commis aux comptoirs que du personnel ayant des contacts téléphoniques avec les étudiants sera effectué en ce qui concerne l'importance de s'identifier. • Depuis l'instauration du « centre d'appels unique » et de l'utilisation d'un système de billetterie (BMC), bien que la signature soit générique, l'employé met toujours ses initiales dans ses communications par courriel. <p>Faculté des Études Supérieures et Postdoctorales (FESP) :</p> <p>Le personnel de la FESP s'identifie toujours dans ses communications.</p> <p>Techniciennes et techniciens en gestion des dossiers étudiants (TGDE) :</p> <p>La formation des TGDE inclura les règles de communication avec les étudiants et l'importance de s'identifier auprès des interlocuteurs.</p>

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

	Recommandation	Réponse de la direction
3-	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;	Bureau du registraire : Depuis l'automne 2016, l'utilisation de BMC permet de conserver un résumé des échanges avec les étudiants qui communiquent avec le « Centre d'appels unique ». Est documenté ce qui est dit ou écrit à un étudiant. Cette information peut être retracée même si l'employé concerné n'est plus à notre emploi. Unités : La mise en place du dossier étudiant électronique unique contribuera à apporter une réponse à cette préoccupation. Entretemps, la formation des TGDE et des responsables de programmes sera bonifiée.
4-	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;	

Les ententes-cadres en matière de propriété intellectuelle

	Recommandation	Réponse de la direction
5-	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 <i>Politique de l'Université de Montréal sur la propriété intellectuelle</i> ;	Le vice-rectorat à la recherche a organisé une présentation à cet effet aux vice-doyens recherche au printemps pour les sensibiliser à la nécessité de passer l'information aux directeurs de département.

Le travail en silo

	Recommandation	Réponse de la direction
6-	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;	Dans le contexte de la planification stratégique, un comité de travail réunissant des personnes de différents services et unités académiques a été mis en place pour améliorer les processus de communications internes. Il formulera des recommandations en ce sens.

La circulation de l'information à la suite de modifications réglementaires

	Recommandation	Réponse de la direction
7-	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.	Dans le contexte de la planification stratégique, un comité de travail réunissant des personnes de différents services et unités académiques a été mis en place pour améliorer les processus de communications internes. Il formulera des recommandations en ce sens.

L'article 17 du Règlement des études de premier cycle

	Recommandation	Réponse de la direction
8-	QUE la clause transitoire prévue à l'article 17 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> 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 ;	Jusqu'en janvier 2015, le règlement pédagogique permettait l'obtention d'un baccalauréat par cumul avec pour seule condition de détenir un certificat ou une mineure de l'Université de Montréal. La conséquence a été que de nombreux baccalauréats rétroactifs ont été décernés. Le comité exécutif a demandé en janvier 2014 de mettre fin à cette pratique, arguant à raison qu'il en allait de la qualité et de la crédibilité des diplômes décernés par l'Université de Montréal. Après de nombreuses discussions avec les doyens et les vices-doyens des diverses facultés, et particulièrement de la Faculté d'éducation permanente (FEP) et de la Faculté des arts et des sciences (FAS) plus directement concernées par l'octroi de baccalauréats par cumul, la Commission des études (COMET) a adopté à l'unanimité le nouvel article 17 et les mesures transitoires. Ce nouveau règlement est entré en vigueur en janvier 2015 avec des mesures transitoires jusqu'en janvier 2017. Les règles transitoires ont été pensées pour répondre aux besoins de nos étudiants.
9-	QUE la clause transitoire prévue à l'article 17 du <i>Règlement des études de premier cycle</i> 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 ;	<p>Si les règles sont changées aujourd'hui, une iniquité sera créée envers certains étudiants qui ont soit abandonné le processus, soit multiplié les efforts pour répondre aux exigences des mesures transitoires ou encore pour ceux à qui nous avons déjà refusé le grade et que nous ne pourrions retracer.</p> <p>Par contre, suite aux représentations de l'ombudsman, de la FEP et de l'AGEEFEP, à l'effet que les mesures transitoires étaient trop strictes, la COMET a mis en place un comité ad hoc en avril 2016 pour revoir tous les dossiers étudiants pour lesquels l'application des mesures aurait pu causer préjudice et fournir une recommandation finale, faisant preuve de souplesse. Les facultés ont aussi invité les étudiants qui ne l'avaient pas fait à soumettre leur dossier. Une recommandation d'octroi a été faite par le comité pour tous les dossiers éligibles. À deux exceptions près, les décisions du comité ont été prises à l'unanimité. Malgré la fin de la période prévue pour les mesures transitoires, le comité a accepté de recevoir les autres dossiers qui avaient été déposés au bureau de l'ombudsman ou de l'AGEEFEP. Dans les cas où un étudiant ne pouvait obtenir un baccalauréat par cumul, mais avait complété 90 crédits universitaires, le Bureau du registraire a émis une attestation, document officiel de l'université précisant le nom des diplômes complétés et mentionnant que l'étudiant «comptabilise ainsi 90 crédits qui correspondent au nombre de crédits requis pour l'obtention d'un baccalauréat ès sciences» (ou ès arts, selon le cas). Cela a permis de répondre aux besoins de quelques étudiants durant la période des mesures transitoires et va se poursuivre pour une période indéterminée.</p>
10-	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.	<p>Il n'est pas dans les intentions de l'université de mener une telle campagne. Outre le fait que de mener une campagne 2 ½ ans après l'entrée en vigueur d'un article lance un étrange message; il faut réfléchir au fait que nous encouragerions des étudiants à demander un diplôme que l'Université ne veut plus remettre. Il serait aussi impossible de retracer tous les étudiants ayant obtenu un certificat à l'Université de Montréal depuis les 10-20-30 dernières années.</p> <p>Pour le futur, les facultés seront invitées à mettre en place un processus visant à informer les étudiants ayant entrepris un deuxième certificat à l'Université de Montréal des règles entourant l'octroi d'un baccalauréat par cumul ou d'un baccalauréat par appellation. Nous maintiendrons aussi la possibilité d'une attestation des 90 crédits complétés.</p>



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 QC H3C 3J7

www.ombudsman.umontreal.ca