



Rapport annuel 2019-2020

*l'*ombudsman

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Université 
de Montréal et du monde.

Table des matières

3	Message de l'ombudsman
4	Vision, mission, valeurs
5	Notre équipe
6	La Charte des valeurs
8	Quels sont les sujets que nous traitons ?
10	Ce que nous faisons
13	Qui s'adresse à nous ?
14	2019-2020 En bref
17	Histoires de cas
24	Enquêtes et recommandations
29	Nos réalisations
30	Le rayonnement du Bureau de l'ombudsman
31	Pistes de réflexion et suivi
32	Suivi des recommandations 2018-2019

Message de l'ombudsman

L'Université de Montréal est non seulement un lieu d'enseignement de connaissances, de recherche et d'acquisition du savoir, c'est aussi un milieu de vie pour des milliers de personnes, qu'elles soient membres du corps professoral, de la communauté étudiante ou du personnel, de l'administration ou des équipes de recherche. Certaines expériences amènent parfois des préoccupations quant au parcours emprunté par chacun et chacune et forcent des membres de la communauté universitaire à aller plus loin dans leurs questionnements en s'adressant au Bureau de l'ombudsman. Je ne peux que saluer leur désir de comprendre les processus mais surtout, leur capacité à s'adapter et être résilients face à des situations qui ne répondent pas toujours à leurs attentes. Bien que des parcours aient été parsemés d'embûches pour certains et certaines, il n'en demeure pas moins que leurs expériences auront permis de revoir des processus, ouvrant la voie à des modifications et améliorations des pratiques universitaires de justice et d'équité.

C'est afin de créer un lien de confiance essentiel avec les membres de la communauté universitaire que le Bureau de l'ombudsman a créé sa Charte des valeurs qui vous est présentée dans ce rapport. Nous y retrouvons nos engagements envers la clientèle, lesquels reposent sur les valeurs du bureau, telles que l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité.

Ce document met également de l'avant toute l'importance que nous accordons aux liens de collaboration avec les différents acteurs du milieu mais également les attentes que nous devons avoir les uns et les unes envers les autres. À cet égard, je souhaite souligner l'engagement des gestionnaires, des personnels, unités et facultés, associations étudiantes, vice-rectorats, Secrétariat général et Rectorat impliqués dans la recherche et la mise en place de solutions aux difficultés rencontrées et mises en lumière par la clientèle. Je tiens donc à les remercier d'aborder avec ouverture les demandes présentées et d'y voir l'occasion de se remettre en question et d'apprendre à faire différemment.

C'est grâce au soutien et au travail des membres de l'équipe que la mission et le mandat du Bureau de l'ombudsman sont mis de l'avant et accomplis. Mesdames Monique Laforest et Mélanie Deit, respectivement ombudsman adjointe et technicienne en

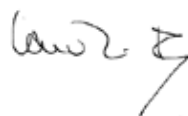
coordination de travail de bureau, ont su, grâce à leur professionnalisme, objectivité, sens critique, curiosité, jugement sûr et souci du bien-être de la clientèle, faire avancer des dossiers qui ont forgé pour le mieux la suite des choses. Je tiens à leur dire que je suis fière de ce qu'elles accomplissent au quotidien et je veux les remercier chaleureusement.

Ce rapport vise tout d'abord à présenter les activités du bureau, des statistiques générales mais aussi à mettre en évidence les grands enjeux qui y sont traités et les solutions adoptées pour améliorer les pratiques et souvent concilier les intérêts des membres de la communauté et ceux de l'Université. Le quotidien du Bureau de l'ombudsman est effervescent et riche d'expériences qui permettent parfois d'identifier des erreurs, injustices, iniquités ou de la discrimination ayant eu lieu.

Les interventions du Bureau de l'ombudsman impliquent des connaissances et pratiques du fonctionnement des rouages administratifs, ne serait-ce que pour identifier rapidement la bonne personne-ressource. Ce travail est accompli de façon neutre et indépendante et est défini selon le mandat qui lui est accordé dans son [règlement](#)¹, lequel est supporté par le Conseil de l'Université. Ce processus permet aux membres du Conseil de demeurer attentifs et attentives aux insatisfactions exprimées par les membres de la communauté universitaire. Par ces opportunités et ces leviers d'amélioration des pratiques et processus, il leur est ensuite possible de prendre connaissance des efforts déployés par les acteurs de l'établissement pour ainsi mieux répondre aux besoins exprimés par les membres de la communauté. La confiance témoignée par le Conseil de l'Université et l'appui apporté à l'équipe du Bureau de l'ombudsman sont grandement appréciés.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2019-2020 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,



Caroline Roy

1 https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_31-reglement-relatif-fonction-statut-ombudsman-universite-de-montreal.pdf

Vision

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

Mission

L'ombudsman a pour mandat de s'assurer du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de toutes situations vécues par des membres de la communauté universitaire.

Nous :

- » conseillons les membres de la communauté
- » traitons les demandes d'assistance ou recevons les plaintes des membres qui, après avoir épuisé les recours internes, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquités ou de discrimination de la part de l'administration universitaire
- » intervenons afin de trouver des solutions pour résoudre des cas individuels
- » présentons des recommandations afin d'améliorer les pratiques universitaires

Valeurs

Indépendance et impartialité

Confidentialité

Équité

Respect et empathie

Collaboration et ouverture

Notre équipe

Nous travaillons à construire et mettre de l'avant une approche en prévention et règlement des différends qui privilégie la collaboration et l'ouverture des parties à identifier des solutions mutuellement satisfaisantes.



De gauche à droite

- » Mélanie Deit
- » Monique Laforest
- » Caroline Roy

La Charte des valeurs

Définir l'engagement que nous souhaitons mettre de l'avant lors de nos interactions avec les membres de la communauté universitaire, tel était le souhait lors de la création de la charte des valeurs. Celle-ci énonce les valeurs fondamentales et la mission du Bureau de l'ombudsman et nous permet de réfléchir et d'agir conformément aux lignes directrices édictées. Les valeurs identifiées sont ce qui rend notre bureau unique, elles établissent notre ADN, notre code génétique. Nous présentons donc ci-dessous, la charte des valeurs.

Notre engagement

Transmettre l'information dont vous avez besoin

Nous vous :

1. Expliquerons notre rôle, ce que nous pouvons faire et ce que nous ne pouvons pas faire
2. Expliquerons comment nous traitons les demandes et vous demanderons de nous partager les informations que vous possédez
3. Dirigerons à la ou aux personne(s) qui peuvent répondre à votre demande si nous ne sommes pas en mesure de le faire
4. Informerons régulièrement des progrès de l'étude de votre demande

Suivre un processus juste et transparent

Nous :

5. Vous écouterons pour nous assurer de bien comprendre votre demande
6. Identifierons les éléments que nous vérifierons
7. Expliquerons comment nous effectuerons notre travail
8. Collecterons toute l'information nécessaire, provenant de vous et de l'Université, avant de rendre notre décision
9. Partagerons les faits recueillis avec vous et en discuterons
10. Évaluerons l'information recueillie et rendrons une décision impartiale
11. Expliquerons notre décision et les recommandations, le cas échéant

Rendre un bon service

Nous :

12. Vous traiterons avec respect et courtoisie
13. Rendrons une décision finale dès que nous le pourrons
14. Nous assurerons que notre service est accessible afin de vous offrir l'assistance requise
15. Prendrons en considération l'information que vous nous aurez transmise

Suivre nos engagements

Nous :

16. Serons attentives à votre rétroaction et l'utiliserons pour améliorer nos services
17. Vous présenterons nos excuses si nous commettons une erreur et la corrigerons

Nos attentes envers vous lors du dépôt de votre demande

Nous souhaitons que vous :

- ✓ Vous adressiez tout d'abord aux instances et autorités concernées afin de tenter de trouver une solution
- ✓ Exerciez vos recours généralement prévus aux différents règlements avant de vous adresser à nous
- ✓ Traitez les intervenants et intervenantes de l'Université avec respect et courtoisie
- ✓ Nous transmettiez toute l'information dont vous disposez
- ✓ Soyez en mesure de comprendre que le fait de présenter une demande ne garantit pas que vous obtiendrez le résultat souhaité
- ✓ Appréciez le fait que nous menons des investigations de façon juste pour toutes les personnes impliquées et que nous déterminons les questions ou éléments pertinents à la demande

Nos attentes envers les administrateurs de l'Université

Nous souhaitons qu'ils :

- ✓ Transmettent une réponse finale claire quant à votre demande
- ✓ Vous informent de la possibilité de nous contacter après vous avoir transmis une réponse finale
- ✓ Vous traitent avec respect et courtoisie
- ✓ Collaborent avec nous afin de régler la situation rapidement et efficacement
- ✓ Nous transmettent toute l'information pertinente dans un délai raisonnable
- ✓ Nous renseignent quant à la façon dont ils auront donné suite aux recommandations présentées le cas échéant




Merci infiniment
de m'avoir aidé
et de m'avoir cru.

- un étudiant

Quels sont les sujets que nous traitons ?

La demande d'information, de conseil ou d'intervention a notamment trait à une question :

- » académique
- » financière
- » de droits et libertés de la personne
- » de propriété intellectuelle ou de probité intellectuelle
- » d'application de règlements disciplinaires
- » de relations interpersonnelles ou relations avec les services



Je vous remercie pour vos efforts et les résultats que vous avez obtenus. Ça fait une différence.

– une étudiante

Tableau 1 - Objet des demandes selon le type de traitement

Objets des demandes	Consultations	Demandes non fondées	Demandes fondées et partiellement fondées	Demandes abandonnées	Demandes hors juridiction ou hors mandat	TOTAL N (%)
Questions académiques	287	27	12	28		354 (60,7)
Évaluation	93	8	2	7		110 (18,9)
Admission	51	2	2	9		64 (11,0)
Inscription	29	7	3	2		41 (7,0)
Probation/exclusion	30	1	4	4		39 (6,7)
Encadrement	26	3		4		33 (5,7)
Reconnaissance de crédits	26	4	1	1		32 (5,5)
Cours	11	2				13 (2,2)
Suspension/durée/diplomation	10					10 (1,7)
Stage	7					7 (1,2)
Demande d'info (académique)	2			1		3 (0,5)
Modification de programme	2					2 (0,3)
Questions non académiques	108	11	1	8	17	145 (24,9)
Droits et libertés de la personne	22	4	1	2	1	30 (5,1)
Relations avec services	20	5		1	1	27 (4,6)
Relations de travail & avantages sociaux	19				5	24 (4,1)
Application des règlements disciplinaires	19	2		1		22 (3,8)
Accueil	9			1		10 (1,7)
Demande d'info (non académique)	7				1	8 (1,4)
Relations interpersonnelles	4			3	1	8 (1,4)
Probité/propriété intellectuelles	3				3	6 (1,0)
Problème extérieur	1				5	6 (1,0)
Demande d'avis (non académique)	4					4 (0,7)
Questions financières	50	14	7	3	3	77 (13,2)
Frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité	20	9	4	1		34 (5,8)
Autres frais	8					8 (1,4)
Droits de scolarité	3	3	1			7 (1,2)
Frais d'admission ou de réadmission	5		1	1		7 (1,2)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	1	1	1		3	6 (1,0)
Frais afférents et cotisations automatiques	4	1		1		6 (1,0)
Aide financière et bourses	4					4 (0,7)
Droits de scolarité antérieurs	3					3 (0,5)
Fiscalité	1					1 (0,2)
Comptes payables	1					1 (0,2)
Objet inconnu	1			6		7 (1,2)
TOTAL	446	52	20	45	20	583 (100,0)

Ce que nous faisons

L'ombudsman de l'Université de Montréal est indépendante et se veut une voix pour la justice et l'équité. Nous écoutons les membres de la communauté universitaire qui s'adressent à nous, identifions les problèmes et travaillons à l'amélioration des pratiques universitaires par la formulation de solutions ou parfois de recommandations.

Notre processus :

Consultations

Qu'est-ce que c'est ? Il s'agit de demandes qui peuvent être résolues de façon informelle, lors d'échanges et de suggestions faites quant à des pistes de solution.

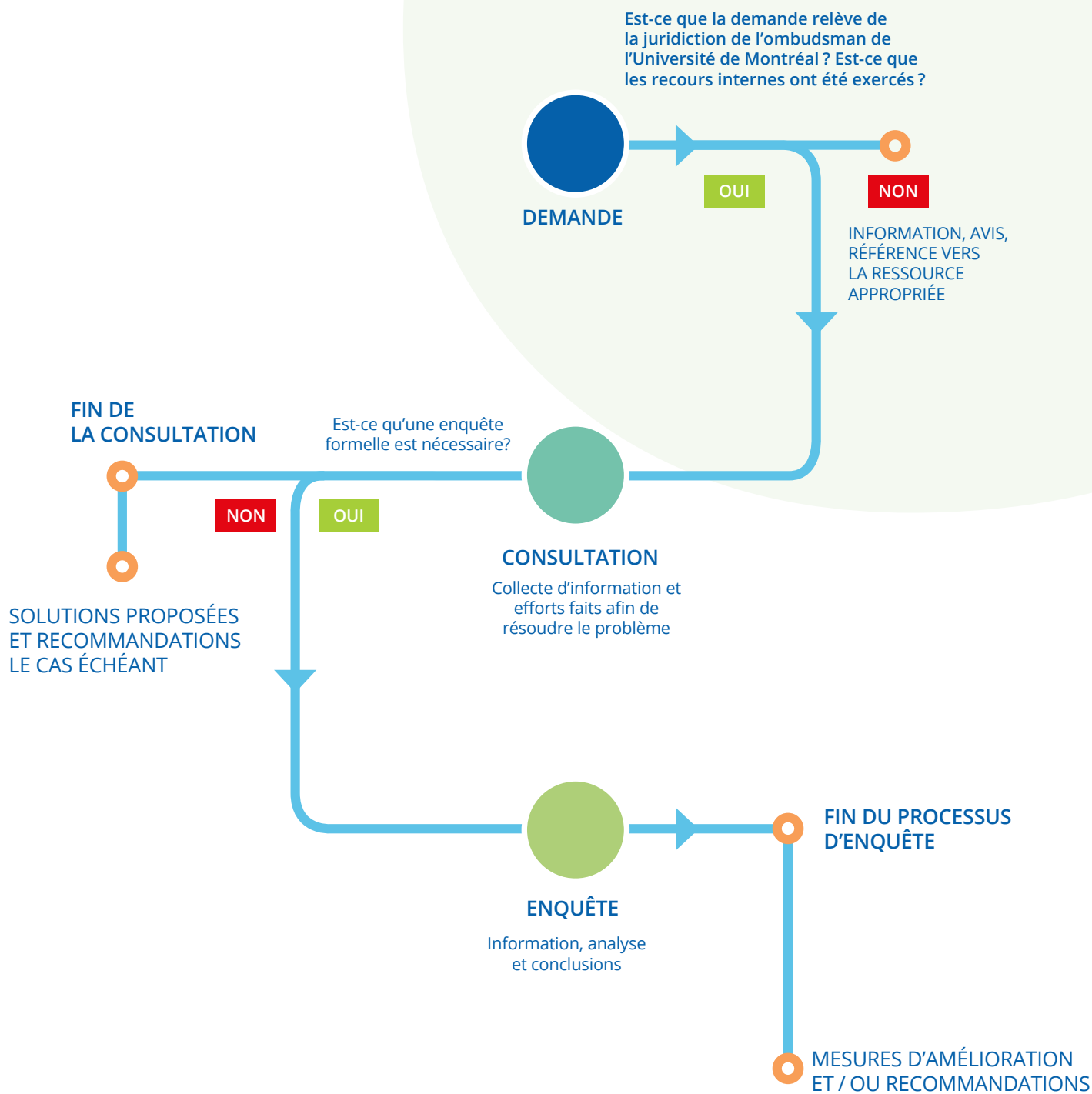
Quel est le résultat ? Des informations, conseils et de l'assistance sont offerts à la clientèle ou encore, une intervention informelle est faite auprès d'un ou d'une gestionnaire ou d'une instance afin de clarifier une situation.

Enquêtes

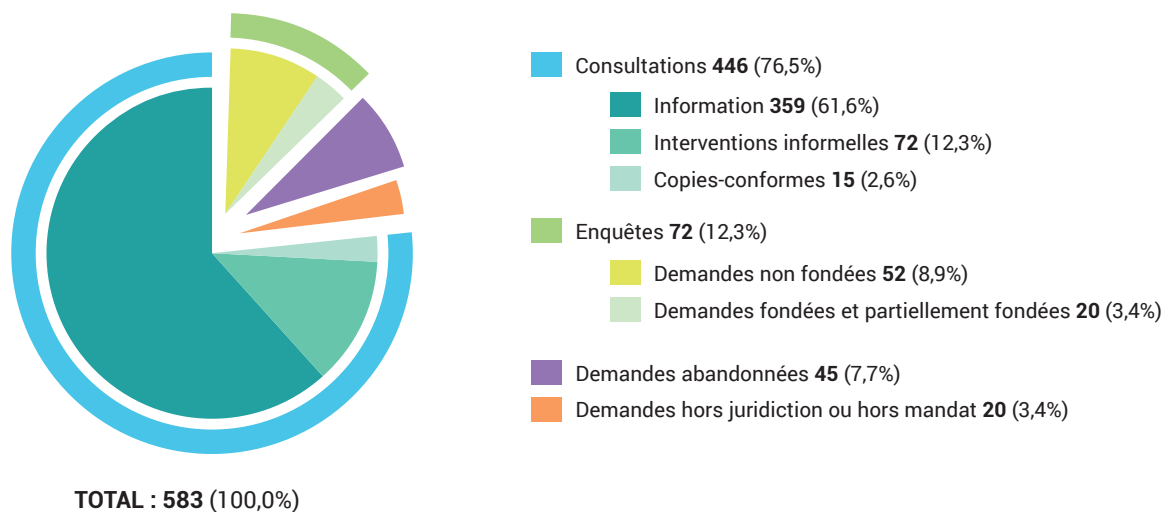
Qu'est-ce que c'est ? Certaines situations exigent qu'une démarche formelle d'enquête soit entreprise afin de déterminer si des erreurs, injustices, iniquités ou de la discrimination ont eu lieu.

Quel est le résultat ? Lorsque l'enquête démontre que la demande était fondée ou l'était en partie, un correctif est apporté par l'administration universitaire ou une recommandation lui est formulée.





Graphique 1 - Traitement des demandes



Les consultations

Puisque les membres de la communauté universitaire doivent d'abord exercer les recours prévus avant de s'adresser à l'ombudsman, un des volets de sa tâche est de bien les informer à cet égard et de les orienter le cas échéant.

Dans la grande majorité des cas qui nous sont soumis, il est possible de trouver des réponses aux questionnements et préoccupations présentés via des consultations. Celles-ci ont compté pour 77% de l'ensemble des dossiers en 2019-2020.

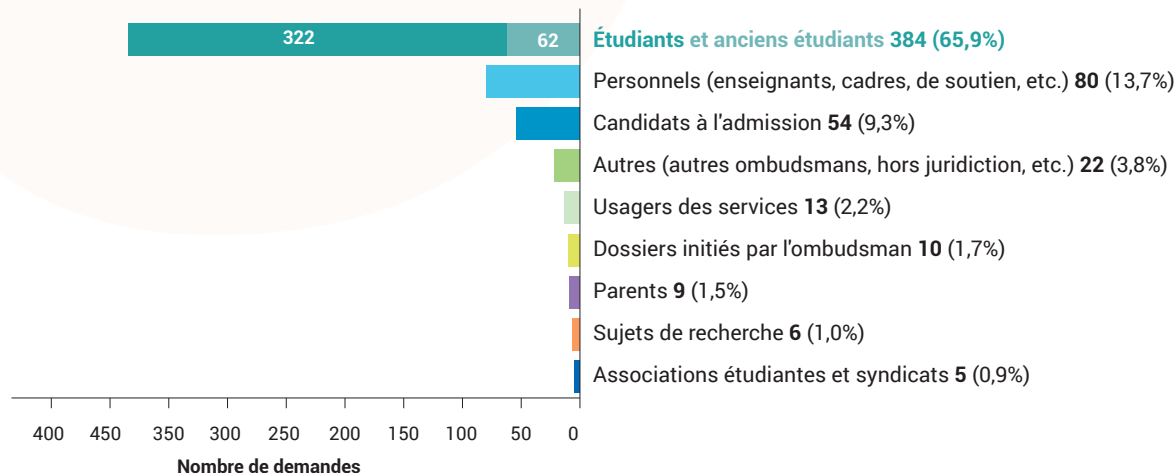
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 81% de ceux-ci, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles ait bien compris et obtienne toute l'information nécessaire afin de régler des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations à la clientèle, a eu lieu dans 16% des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

Les enquêtes

Cette année, 12% du total des demandes reçues ont donné lieu à des enquêtes comparativement à 15% en 2018-2019. Elles se sont avérées fondées ou partiellement fondées un peu plus d'une fois sur quatre. Parmi les enquêtes menées, 54% concernaient des questions académiques (évaluation, inscription et probation/exclusion) et 29%, des questions financières (frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité).

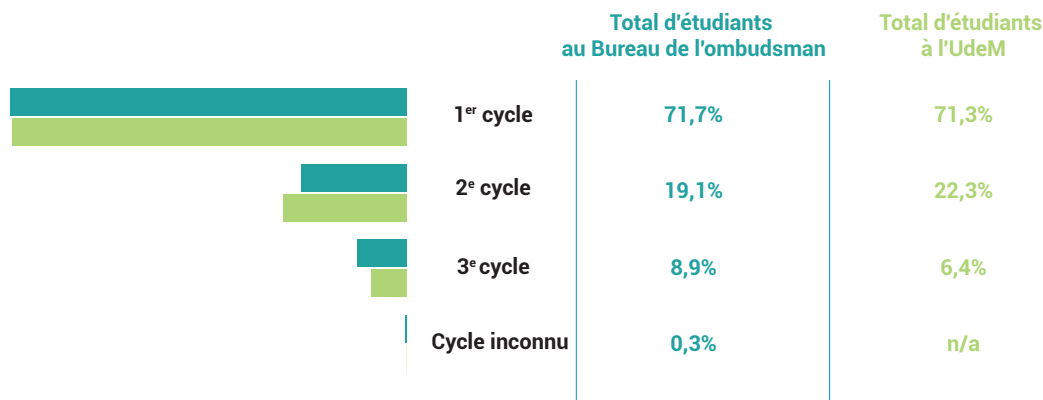
Qui s'adresse à nous ?

Graphique 2 - Provenance des demandes



Au cours de cet exercice, les étudiants et anciens étudiants se sont adressés à nous dans une proportion moins grande de 2% comparativement à l'an dernier. La catégorie des membres du personnel a conservé la même proportion que l'année précédente. Ce sont toutes les demandes provenant des autres catégories de clientèle qui ont légèrement augmenté.

Graphique 3 - Demandes selon le cycle d'études



Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2019 au 31 mai 2020, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiants inscrits à l'automne 2019.

À l'automne 2019, l'Université de Montréal comptait 48 356 étudiants inscrits, que leur statut soit régulier, libre ou visiteur. Le nombre d'étudiants inscrits qui viennent au Bureau de l'ombudsman (293 étudiants nous ont présenté 322 demandes en 2019-2020) représente moins de 1% de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 71,7% proviennent du premier cycle, 19,1% du deuxième cycle, et 8,9% du troisième cycle. Les étudiants de premier cycle qui nous ont consultés cette année l'ont fait dans une proportion plus importante que leur poids démographique à l'Université, tout comme les étudiants de troisième cycle.

L'ANNÉE 2019-2020 EN BREF

583

DEMANDES
D'ASSISTANCE

76% CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

Un peu moins de 76% de la clientèle est étudiante (étudiants inscrits, anciens étudiants, associations étudiantes et candidats à l'admission), alors que 14% des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions liées aux étudiants dans un peu moins de la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usagers de services, des parents d'étudiants, des participants aux différentes recherches dirigées par des chercheurs de l'UdeM (sujets de recherche), d'autres ombudsmans, etc.

Moins de 1% DES ÉTUDIANTS FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre de demandes à l'ombudsman provenant d'étudiants inscrits correspond à un peu moins de 0,7% des étudiants inscrits à l'Université, pourcentage un peu plus élevé pour les étudiants de 3^e cycle (0,9%).

61% QUESTIONS ACADÉMIQUES

61% des demandes sont de nature académique, 25% concernent des questions non académiques, et 13% des aspects financiers. Les questions d'évaluation et d'admission représentent 49% des demandes de nature académique, 39% des questions non académiques traitent des droits et libertés et de relation avec les services, et 57% des questions d'ordre financier ont trait aux droits de scolarité (nature, solde antérieur, demandes d'annulation, frais d'abandon).

77% CONSULTATIONS

12% ENQUÊTES

77% des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 12% ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction ou de notre mandat.

28% ENQUÊTES FONDÉES / PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 28% sont fondées ou partiellement fondées et 72% s'avèrent non fondées.


83% DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

47% des demandes ont été traitées la journée de leur réception et 35% dans un délai de deux à cinq jours ouvrables. 12% ont été traitées dans un délai d'une à deux semaines, 5% ont nécessité un traitement entre seize et quarante jours ouvrables, et 1% ont requis une intervention de plus de quarante jours ouvrables.



Merci énormément. Je sais que je n'ai pas toujours été facile, j'étais insistante. Merci beaucoup.

– une étudiante



Encore une fois, un
gros merci pour votre
intervention et la
rapidité avec laquelle
votre bureau a agi.
C'est très apprécié.

- un étudiant

Histoires de cas

Le travail de l'ombudsman a permis de résoudre des situations injustes ou inéquitable.

Les cas présentés ci-dessous ne représentent qu'une infime partie de ce que nous avons fait et comment nous avons aidé à régler les situations :

1. Un espoir d'être admise ne se concrétise pas

Une étudiante présente une demande d'admission au printemps et sa candidature est mise sur une liste d'attente pour une entrée au trimestre d'automne. L'étudiante dépose dès le mois de mai ses résultats au test de français qui doit être réussi à raison d'une note minimale pour être admise au programme. Elle attend patiemment au cours du printemps et de l'été et planifie son entrée à l'Université de Montréal à l'automne puisqu'il est réaliste de croire que son tour viendra rapidement sur la liste d'attente. À la mi-juillet, elle est informée que son nom est au début de la liste d'attente et que c'est maintenant à son tour d'accepter d'entrer au programme. Malheureusement, on l'informe qu'après vérifications, sa candidature ne peut pas être retenue puisque son résultat au test de français est insuffisant.

L'enquête démontre qu'un travail de vérification quant aux conditions d'admission est fait par le Service de l'admission et du recrutement (SAR) mais également par le Centre de communication écrite (CCE). Bien que les analyses de dossiers de candidature soient faites rigoureusement, il appert qu'une erreur humaine soit à l'origine de cette situation puisque son nom est demeuré sur la liste d'attente plusieurs mois alors qu'il était connu depuis le mois de mai qu'elle n'avait pas atteint le critère d'exigence du français. Cette erreur ne génère toutefois pas le droit pour l'étudiante d'être admise puisqu'elle ne rencontre pas le critère de réussite du français. Il s'agit également d'une question d'équité envers les candidats et candidates ayant réussi le test de français.

Dans un contexte d'amélioration de la qualité des processus, des mesures sont prises en avisant et sensibilisant dans un premier temps le personnel administratif concerné afin qu'il soit davantage attentif aux conditions d'exigences du français lors de l'étude des dossiers de candidature. Dans un deuxième temps, les différentes étapes de contrôle sont révisées afin de s'assurer que les candidates et candidats ne remplissant pas les conditions d'admission quant aux exigences du français soient rapidement avisés du refus dans le processus d'admission. Enfin, l'Université s'est montrée sensible à la déception de l'étudiante en reconnaissant les difficultés que l'erreur avait engendrées pour elle et en lui présentant des excuses.

2. Être étudiant étranger peut parfois être compliqué

Au mois de juillet, deux étudiants étrangers éprouvent des difficultés à concilier d'une part, les exigences établies par les services d'immigration et d'autre part, les délais afin d'obtenir le relevé de notes officiel pour le trimestre d'été qu'ils viennent de compléter. En effet, les services d'immigration exigent d'obtenir ce document avant le 31 août pour délivrer un permis de travail postdiplôme et leur permettre de conserver un statut légal au pays, alors que le Bureau du registraire n'est en mesure de délivrer le relevé de notes qu'à compter du 5 septembre, moment où les notes obtenues sont officielles. Le programme de travail postdiplôme est conçu pour offrir aux diplômés et diplômées une expérience de travail au Canada après avoir complété leur formation universitaire.

Afin de pallier la situation, une attestation particulière est émise plutôt que le relevé de notes. Cette attestation mentionne que les exigences du baccalauréat sont complétées et que les différents conseils de faculté recommanderont de leur conférer chacun le grade de baccalauréat. Le Bureau du registraire invite également les services d'immigration à communiquer avec lui pour obtenir davantage d'informations, si nécessaire. Enfin, le Bureau du registraire s'engage à réfléchir à cette situation récurrente afin de proposer des mesures alternatives pour y remédier.

3. Un examen perdu ? Pas de note !

Trois mois après avoir complété son examen, une étudiante réalise que la note de celui-ci n'est pas disponible. Elle est informée par son professeur que la note n'a pas été remise puisqu'il n'a pas eu en main la copie d'examen et n'a donc pas pu la corriger. La faculté demande à l'étudiante de refaire l'examen et l'étudiante conteste cela puisqu'elle affirme avoir bel et bien été présente à l'examen et avoir complété puis remis son examen à la surveillante. Elle s'adresse au Bureau de l'ombudsman puisqu'elle estime que de devoir refaire l'examen est injuste, la situation n'étant pas de sa faute. La faculté ne conteste pas le fait que l'examen ait probablement été perdu mais exige tout de même que l'étudiante se soumette à une nouvelle évaluation afin de pouvoir lui attribuer une note.

Une démarche d'enquête est entreprise afin de comprendre le processus suivi par les personnels enseignant et de surveillance lors de la passation des examens et la récupération de ceux-ci à la fin. Il appert que, bien que le personnel enseignant soit invité à suivre des consignes claires afin, entre autres, d'utiliser une liste des présences en faisant signer les personnes présentes aux examens, il demeure maître de l'organisation du processus. Des discussions ont lieu pour déterminer quelles pourraient être les solutions envisagées afin de ne pas pénaliser indûment l'étudiante. En effet, il est de la discrétion de la faculté de définir les modalités à respecter pour remettre une note à l'étudiante dans ces circonstances.

À la demande du Bureau de l'ombudsman, des vérifications supplémentaires sont faites et la copie d'examen de l'étudiante est heureusement retrouvée, permettant ainsi au professeur de lui attribuer une note.

Dans un contexte d'amélioration de la qualité des processus et bien que plusieurs mesures de contrôle soient déjà mises en place, la faculté concernée s'engage à mettre de l'avant à nouveau ces consignes et à poursuivre la sensibilisation faite auprès du personnel enseignant afin qu'il utilise les outils comme la liste de présences mis à sa disposition lors de la dispensation des examens. Il lui est également réitéré de porter une attention particulière aux copies remises lors des examens.

4. Une passerelle entre le cégep et l'université

Certains Collèges d'enseignement général et professionnel (CEGEP) proposent des programmes d'études qui sont considérés différemment par l'Université lors de l'admission des candidatures. C'est ainsi que des ententes sont conclues entre ces cégeps et l'Université afin de créer ce qui est communément appelé une passerelle entre le Diplôme d'études collégiales (DEC) et le baccalauréat (BAC). Le passage des personnes diplômées du collège au programme de baccalauréat est ainsi facilité puisque certains acquis sont reconnus.

Lors de l'évaluation générale d'un dossier de candidature dans le cas d'un candidat ou d'une candidate ayant complété des études universitaires, les notes universitaires ont prévalence sur celles obtenues préalablement au collège. Ainsi, chaque crédit universitaire obtenu compte pour 2% de la valeur de la cote. Dès lors que la personne candidate a accompli un minimum de 50 crédits de cours de niveau universitaire, les résultats obtenus au cégep ne comptent plus dans le calcul de sa cote de rendement pour fin d'admission.

Une candidate se voit refuser l'admission à un programme DEC-BAC, sa cote de rendement étant influencée par un dossier universitaire antérieur aux cours suivis au cégep dans le nouveau programme convoité. Elle estime que ses récents résultats devraient primer les résultats universitaires dans cette situation particulière.

Le Bureau de l'ombudsman se questionne quant à la méthode d'évaluation puisque les notes obtenues au DEC devraient faire partie intégrante du calcul de la cote R, le programme universitaire souhaité étant en lien direct avec le DEC obtenu. Des discussions ont lieu avec le SAR qui convient qu'il y aurait lieu de revoir ce genre de situation qui peut sembler s'éloigner de l'objectif poursuivi en créant une passerelle entre les deux programmes. Toutefois, aucun changement n'est apporté pour cette étudiante car modifier la méthode d'évaluation à ce moment-ci pourrait créer des iniquités envers d'autres candidats et candidates à l'admission. Puisque l'équipe du SAR est déjà engagée dans un projet de modernisation de l'admission qui doit s'étendre sur une période de 3 ans, les façons de faire et méthodes d'évaluation seront révisées dans la portée de ce projet et des réflexions auront lieu au sujet des programmes passerelle DEC-BAC.

5. Des communications qui portent à confusion

Après avoir fait son inscription pour la session d'automne, une étudiante étrangère doit compléter un test de français d'admission. Elle reçoit quelques avis de convocation au test et avise le CCE qu'elle sera absente, une première fois, étant toujours à l'étranger. Le CCE l'informe qu'advenant le cas où elle ne ferait pas ce test, son dossier serait fermé. L'étudiante choisit finalement de modifier ses projets et de ne pas étudier à la session d'automne. Elle ne sait pas que pour éviter la facturation de frais de scolarité, elle doit procéder à l'annulation de la session et en informer les autorités concernées. Elle croit erronément, selon les informations transmises par une unité de l'Université, que son dossier est fermé puisqu'elle n'a pas fait le test de français.

Un an plus tard, l'étudiante souhaite s'inscrire à nouveau et constate à sa stupéfaction qu'elle ne peut y procéder puisque plusieurs milliers de dollars en frais de scolarité sont impayés à son dossier. Elle juge que cela est injuste puisqu'on l'avait informée que son dossier serait fermé.

Des vérifications permettent de constater que l'Université a envoyé des avis de paiement à l'adresse institutionnelle (umontreal.ca) de l'étudiante. Toutefois, comme la candidate avait fait affaire avec une agence de son pays d'origine aux fins d'admission, c'est cette dernière qui a reçu la communication à l'effet que l'adresse institutionnelle serait dorénavant la seule utilisée par l'Université pour communiquer avec l'étudiante. Recevant également des courriels à son adresse personnelle de la part de la Faculté ou des Services aux étudiants, l'étudiante n'a jamais pris l'habitude de consulter son adresse institutionnelle et n'a en conséquence jamais vu qu'elle avait des frais de scolarité à son dossier.

Lors de discussions avec le service des Droits de scolarité et le Bureau du registraire, il est convenu que l'étudiante a effectivement pu croire, selon les informations transmises, que son dossier serait fermé sans avoir à faire de démarches supplémentaires puisqu'elle n'avait pas complété son test de français. Bien qu'une annulation rétroactive complète des frais de scolarité soit accordée à l'étudiante, le Bureau de l'ombudsman se questionne quant à l'utilisation du courriel institutionnel qui ne semble pas toujours consulté par les étudiantes et étudiants. Ces derniers ne sont donc pas en mesure de connaître les informations importantes qui leur sont transmises via ce courriel et conséquemment, de prendre les actions nécessaires en temps opportun.

6. Inscrit à un cours sans le savoir

Certains cours doivent être faits par les personnes étudiantes afin de compléter leur programme et sont conséquemment obligatoires. Afin de faciliter les inscriptions et éviter que des oublis soient faits par les étudiants et les étudiantes, un membre du personnel administratif décide de les inscrire automatiquement à un cours obligatoire pour la session suivante.

Or, un étudiant obtient l'accord de la faculté pour suspendre son programme pour motif de maladie pour cette même session. L'étudiant est donc inscrit au cours obligatoire, sans le savoir, malgré son absence durant le trimestre en question. Alors qu'il a besoin d'obtenir un relevé de notes ultérieurement, il est informé que celui-ci ne sera pas délivré puisque des frais de scolarité sont toujours dus à son dossier. Il apprend que non seulement des frais lui ont été facturés pour le cours auquel il ne s'était pas inscrit, mais qu'il a également obtenu une note d'échec par absence.

Afin de ne pas pénaliser cet étudiant, qui ne pouvait se douter qu'il était inscrit à ce cours, les frais sont annulés.



7. Communiquer l'information importante est primordial

L'admission d'une étudiante a lieu conditionnellement à ce qu'elle réussisse deux cours de français et ce, avant la fin de sa première année d'études. Constatant que cette obligation n'est pas remplie, la faculté désinscrit l'étudiante et exige qu'elle fasse un premier cours de français au trimestre d'automne suivant et un second au trimestre d'hiver si elle souhaite poursuivre ses études. Ainsi, l'étudiante ne peut pas poursuivre tous les cours inclus à son programme régulier et perd une année d'études. L'étudiante se tourne vers le Bureau de l'ombudsman puisqu'elle est désemparée devant cette situation. Elle nous dit qu'elle n'était pas informée de cette exigence.

L'enquête démontre que l'étudiante a été informée à plusieurs reprises qu'elle devait compléter les cours de français sans toutefois être informée qu'elle ne disposait que de la première année pour le faire. Cette information cruciale ne se retrouve pas dans le guide d'accueil des étudiants du programme et ne se retrouve pas non plus dans le règlement de la faculté. De plus, aucun rappel n'est fait afin d'aviser la clientèle étudiante du délai à respecter. Le fait que les cours de français devant être réussis ne soient pas inclus dans la structure du programme (se retrouvant ainsi dans le cheminement étudiant et le Centre étudiant), appelle à davantage de vigilance de la part des étudiants et étudiantes mais également de la faculté.

Après que le Bureau de l'ombudsman ait fait valoir à la faculté l'importance de communiquer à la clientèle étudiante les exigences pour poursuivre un programme, celle-ci accepte que l'étudiante puisse poursuivre son programme régulier au trimestre d'automne et compléter le premier cours de français au même moment. Il est aussi convenu que l'étudiante fera le deuxième cours de français au trimestre d'hiver tout en complétant sa deuxième année de baccalauréat. De plus, la faculté s'engage, avant la fin du premier trimestre, à rappeler aux étudiants et étudiantes leur obligation quant au délai pour compléter les cours de français. La faculté convient également de mettre davantage d'emphase sur cette obligation lors de ses communications avec la clientèle étudiante et à communiquer avec les personnes qui seraient en voie de ne pas respecter les exigences avant de procéder à leur désinscription.

8. Une exception à la règle

Deux étudiants présentent chacun une demande d'annulation de cours pour le trimestre suivant à une technicienne en gestion des dossiers étudiants (TGDE), qui les accepte. Au début du trimestre, alors que les cours sont déjà commencés, les étudiants sont informés par la faculté que leurs annulations ne sont pas possibles et qu'ils doivent absolument assister à ces cours, malgré qu'ils aient manqué les premières séances.

Le règlement du programme d'études de la faculté prévoit que les étudiants et étudiantes doivent suivre un cheminement avec des cours obligatoires du tronc commun. Ainsi, ils ne peuvent poursuivre le programme s'ils annulent ces cours obligatoires. Nous apprenons que l'un de ces étudiants souhaitait annuler deux cours du trimestre et poursuivre par la suite dans un autre programme tout en avançant tout de même son projet d'études en complétant les trois autres cours prévus. Puisque la TGDE a accordé ces annulations sans obtenir l'autorisation préalable de la personne responsable du programme, les étudiants sont autorisés, de façon exceptionnelle, à poursuivre dans le programme les cours auxquels ils sont inscrits et ce, malgré le fait que cela ne corresponde pas au règlement du programme de la faculté.

9. Quand on veut bien faire, cela complique parfois les choses ensuite

Échouer un cours n'est jamais un événement heureux pour un étudiant ou une étudiante. Échouer la reprise du même cours mène à l'exclusion du programme, ce qui est encore moins souhaitable dans un parcours étudiant. Selon le Règlement des études de premier cycle, un étudiant ou une étudiante peut alors présenter une demande de levée de l'exclusion qui, si elle est acceptée, permet généralement la poursuite de son cheminement sous probation. La probation commence en début de trimestre (généralement le trimestre suivant) et dure un an pour une personne à temps plein. Elle permet d'établir des conditions de poursuite du programme très précises et de remédier à des faiblesses ou des difficultés susceptibles de compromettre la réussite étudiante. La probation constitue, pour l'étudiant ou l'étudiante qui a connu des difficultés, une occasion de démontrer le sérieux de sa démarche académique. Il ou elle doit alors se conformer aux exigences établies par le doyen ou l'autorité compétente. Enfin, le règlement précise qu'une personne ne peut pas être mise sous probation une deuxième fois dans le cadre d'un même programme.

À la mi-trimestre, une faculté avise une étudiante qu'elle a échoué la reprise d'un cours déjà échoué, ce qui entraîne automatiquement une exclusion de programme. Normalement, la faculté permet aux personnes exclues de terminer leur trimestre à titre d'étudiants libres. Dans ce cas-ci, l'étudiante demande de pouvoir faire un stage déjà prévu, ce qui est impossible avec un statut d'étudiant libre. Afin de l'accommoder, la faculté décide de lever l'exclusion de son propre chef et de mettre l'étudiante sous probation, ce qui permettra à celle-ci de faire le stage. Entretemps, l'étudiante exerce ses recours en révision de l'échec, lesquels sont refusés.

Puisque la levée de l'exclusion a déjà été permise et qu'elle a été mise sous probation, l'étudiante n'est dorénavant plus en mesure de demander une réelle levée de l'exclusion pour poursuivre son parcours. Elle s'adresse à nous puisqu'elle estime que la situation est injuste et qu'elle n'a pas été avisée des conséquences à la suite de la décision de la faculté de lever l'exclusion d'office.

Le Bureau de l'ombudsman fait valoir à la faculté que, bien que l'intention derrière la levée de l'exclusion fût légitime afin de permettre à l'étudiante de faire un stage, il n'en demeure pas moins que la levée de l'exclusion et la probation avaient un caractère irrégulier. La faculté convient qu'effectivement, en voulant aider l'étudiante à accéder à un stage, le droit de présenter une levée de l'exclusion et d'avoir ensuite la possibilité d'être mise sous probation une première fois a été brimé dans les circonstances. Ainsi, il est déterminé que le cas de cette étudiante sera présenté à nouveau au jury d'évaluation de la faculté afin que celui-ci détermine si une probation exceptionnelle pour le trimestre d'automne sera autorisée ou si plutôt l'exclusion sera maintenue. Dans ce dernier cas, l'étudiante aura la possibilité de présenter une nouvelle demande d'admission l'année suivante.

10. La conciliation famille-études n'est pas toujours facile


Un étudiant souhaite porter à notre attention l'expérience qu'il a vécue en nous transmettant une copie d'un courriel qu'il adresse à sa faculté, après avoir obtenu son diplôme.

Alors qu'il est en stage, il explique avoir présenté une demande à sa faculté afin d'obtenir 2 semaines de congé de paternité à la naissance de son enfant. Il souhaite alors vérifier quelles pourraient être les modalités afin de pouvoir prendre ce congé tout en veillant à ne pas compromettre la réussite de son stage. Il propose alors à la faculté de reprendre les semaines manquées à la fin de son stage.

La faculté lui répond dans un premier temps qu'il n'est pas possible de reprendre une partie de stage. L'étudiant sent alors de la résistance de la part de la faculté et a l'impression que sa demande dérange puisqu'il ne semble pas y avoir de possibilité d'explorer d'éventuelles solutions. L'étudiant déplore le manque de flexibilité dans le cursus puisque les règles ne semblent pas être appliquées avec discernement et dénote le manque d'ouverture de la faculté. Il prend alors la décision de ne pas aller plus loin avec sa démarche et poursuit son stage, sans prendre les 2 semaines de congé de paternité, craignant d'en subir des conséquences négatives par la suite.


À la suite de la réception de son courriel de doléances relativement à son expérience, la faculté explique que cette situation amène les responsables à mieux réfléchir à des accommodements éventuels lors de situations similaires. Tout en reconnaissant les difficultés vécues par l'étudiant, la faculté tient toutefois à souligner qu'une discussion plus poussée et de meilleures communications quant à ses attentes auraient probablement permis de mieux définir les accommodements possibles.

Le Bureau de l'ombudsman prend acte de l'expérience de l'étudiant ainsi que des réflexions que cela a suscité à la faculté par la suite quant à l'aménagement possible d'accommodements. Toute l'importance de demeurer sensible aux demandes de conciliation famille-études en offrant des mesures adaptées de conciliation du rôle d'étudiant et de parent est mise en évidence dans ce cas-ci.



Je vous remercie
d'avoir porté
attention à mon
dossier de
façon juste.

- un étudiant



Je vous remercie sincèrement
de votre réponse. Je me sens
désormais bien outillée avec toutes
les informations que vous m'avez
transmises. Je suis maintenant
en train d'entreprendre des
démarches pour ma situation.

- une étudiante

Enquêtes et recommandations

Abandon de programme et désinscription

Problématique

Des étudiantes et étudiants se sont adressés à nous après avoir été informés qu'un solde impayé de frais de scolarité figurait à leur dossier depuis plusieurs mois alors qu'ils n'avaient pas suivi les cours en question. Ils se disaient étonnés que des frais de scolarité leur aient été facturés, généralement pour les cours d'une session à temps plein, puisqu'ils avaient cessé de fréquenter l'Université à la période en question. De plus, ils étaient informés que figuraient sur leurs relevés des notes F*, représentant des échecs par absence.

En fait, ces personnes s'étaient inscrites à des cours plusieurs mois à l'avance, généralement au moment de leur admission, sans savoir qu'elles devaient se désinscrire formellement du programme advenant que leurs intentions changeraient et qu'elles souhaiteraient cesser leurs cours.

Ces personnes avaient annulé ou abandonné des cours mais ignoraient qu'elles devaient procéder à une désinscription formelle pour que les cours inscrits à leur profil lors des trimestres subséquents soient également annulés sans frais. Lorsqu'elles étudiaient au Cégep, le fait de ne pas se présenter aux cours lors d'un trimestre annulait automatiquement ceux-ci et ce, sans qu'elles n'aient à entreprendre de démarches formelles. Elles croyaient sincèrement qu'après avoir abandonné tous les cours d'un trimestre, leur dossier serait fermé et qu'aucune démarche supplémentaire ne serait nécessaire. Certaines s'étaient inscrites à des cours plusieurs mois avant le début du trimestre et ne se souvenaient pas y avoir procédé et conséquemment, qu'elles devaient se désinscrire.

À quelques reprises, il nous a été rapporté que les étudiantes et étudiants avaient été inscrits à des cours par du personnel administratif pour un trimestre subséquent, sans le savoir. En effet, selon ce personnel, il était justifié de les y inscrire puisque les cours faisaient partie d'un cursus obligatoire de tronc commun.

De plus, nous avons noté que puisque les étudiantes et étudiants croyaient honnêtement qu'ils n'étaient plus inscrits après avoir abandonné tous les cours d'un trimestre, ils ne consultaient donc plus leur Centre étudiant ou leur courriel institutionnel, moyens qui

leur auraient sans aucun doute permis de savoir qu'en réalité, ils étaient toujours inscrits. Conséquemment, ils ne savaient pas qu'ils avaient toujours des obligations financières à acquitter.

Enquête et analyse

Nous avons constaté que ces étudiantes et étudiants étaient informés qu'ils devaient toujours un montant à l'institution lorsqu'une agence de recouvrement, engagée par l'Université, les avait contactés. Étant persuadés qu'il y avait erreur puisqu'ils n'avaient pas fréquenté l'Université ni suivi de cours, ils communiquaient rapidement avec le service des Droits de scolarité qui n'était pas en mesure de les aider, ne faisant qu'appliquer les instructions reçues des facultés.

Après que des vérifications aient été faites, il était rapidement constaté qu'effectivement, les étudiantes et étudiants n'avaient pas suivi les cours en question. Lorsqu'ils avaient procédé à l'abandon des cours lors de la session active, rien ne leur signalait qu'ils avaient l'obligation de se désinscrire formellement afin qu'aucune inscription à des cours subséquents ne demeure active au dossier.

L'information à l'effet qu'ils doivent se désinscrire du programme et signifier clairement leur intention de tout abandonner ne leur était transmise que de façon parcimonieuse, de différentes façons selon les facultés concernées.

Le site Web de l'Université ne dispense pas formellement d'informations sur l'importance de signifier sa décision d'abandonner son programme et sur les conséquences possibles, faute de le faire. On y retrouve à plusieurs endroits des renseignements sur la désinscription, que ce soit celle expliquant comment abandonner un programme pour en entamer un autre, par exemple, ou sur la désinscription automatique lorsqu'il reste un solde de frais de scolarité du trimestre antérieur ou lorsqu'une étudiante ou un étudiant international n'est pas en règle face aux instances d'immigration. Il est également donné de l'information relative aux dates limites pour annuler et abandonner des cours, mais rien qui ne traite particulièrement de l'abandon de programme dans le cas d'une personne qui souhaite tout simplement cesser ses études.

Par ailleurs, nous constatons que lorsque des étudiantes et étudiants présentent une demande d'annulation rétroactive des frais de scolarité à la suite d'une telle expérience, ils font face à beaucoup de résistance de la part de l'administration, malgré la constatation qu'ils ne se soient pas du tout présentés aux cours. Il faut toutefois préciser que les mentions F* sont généralement retirés des relevés de notes afin qu'une mention d'abandon y apparaisse.

Il va sans dire que les personnes étudiantes ont l'obligation de s'informer adéquatement lorsqu'elles cherchent à savoir comment procéder pour annuler une inscription. L'Université a, quant à elle, l'obligation d'informer ces dernières et de rendre le tout accessible.



Recommandations

Afin de promouvoir auprès de la communauté étudiante l'importance de procéder à une désinscription de programme et ainsi éviter la facturation de frais de scolarité, nous recommandons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✓ Réitérer auprès des étudiantes et étudiants l'importance de se désinscrire d'un programme lorsqu'ils n'entendent pas poursuivre leur cheminement académique et ce, afin d'éviter la facturation de frais de scolarité alors qu'ils ne reçoivent aucune prestation ni service;
- ✓ Identifier puis évaluer les outils de communication destinés à la clientèle étudiante déjà en place au sein des différentes unités et facultés à cet égard, et procéder à leur amélioration afin d'y permettre un accès facile;
- ✓ Rappeler au personnel administratif l'importance de bien informer la clientèle étudiante à plusieurs moments différents, au cours du cheminement académique, quant à l'obligation de se désinscrire d'un programme;
- ✓ Signifier au personnel administratif de demeurer vigilant lors de l'étude des dossiers étudiants afin d'identifier les personnes qui semblent avoir quitté sans procéder à une désinscription, pour ensuite entreprendre les démarches nécessaires auprès de celles-ci et ainsi éviter qu'une facturation ne soit produite;
- ✓ Sensibiliser les décideurs afin qu'ils démontrent davantage d'ouverture lorsqu'une demande d'annulation des droits de scolarité sans frais rétroactive est présentée par un étudiant ou une étudiante n'ayant pas procédé à la désinscription de son programme et s'étant vu facturer des frais de scolarité en son absence.

Exigences académiques et santé mentale

Problématique

Les membres de la communauté étudiante ayant des problèmes de santé mentale doivent constamment trouver des moyens de s'adapter afin de faciliter leur parcours universitaire. Pour ce faire, ils mettent en place des moyens personnels mais ils ont également besoin que certains autres leur soient proposés par le milieu d'enseignement.

Bien qu'un accompagnement soit prodigué à plusieurs étudiantes et étudiants via les services du bureau de Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH) et que des mesures d'accommodement soient proposées pour répondre à leurs différents besoins, il appert que certaines difficultés ne peuvent être résolues que par des mesures plus systémiques.

Enquête et analyse

En effet, la façon dont est structuré un programme d'étude cause parfois des soucis à certaines personnes éprouvant des problèmes de santé mentale, que l'on parle de stress ou d'anxiété par exemple. Lorsque la structure d'un programme en est une de promotion par année, il est difficile pour un étudiant ou une étudiante avec un handicap d'alléger une session et de reporter quelques cours à une session ultérieure. En effet, certains cours sont préalables à d'autres et ne sont offerts qu'une seule fois par année, ce qui limite grandement la possibilité pour la personne étudiante d'obtenir son diplôme en même temps que les autres membres de sa cohorte. Cela affecte aussi le nombre

maximal de sessions autorisées par les règlements des études pour compléter son programme et implique qu'une demande de prolongation des études soit faite, ce qui n'est pas toujours accepté par les facultés.

Un autre obstacle rencontré concerne les stages en milieu de travail. En effet, certains de ces étudiants ont besoin de plus de semaines pour atteindre les exigences académiques.

Malheureusement, il n'est pas toujours possible de prolonger ou de déplacer les périodes de stage pour raison de handicap en lien avec la santé mentale puisque d'autres cours sont prévus par la suite. Une structure de programme plus flexible permettrait sans doute à cette clientèle étudiante de satisfaire les conditions du stage tout en leur permettant de poursuivre leurs études.

Il importe également de mentionner que des candidats et des candidates à l'admission ne sont pas toujours en mesure de choisir un programme d'étude de façon libre et éclairée puisque toute l'information pertinente sur la structure du programme n'est pas toujours disponible ou suffisamment définie pour leur permettre d'évaluer les possibilités de moduler le nombre de cours par session et leur cheminement possible au sein de ce même programme.

Par ailleurs et de façon générale, il est important de se questionner quant à l'impact que peuvent avoir les exigences académiques (structure du programme, contenu des cours, types d'évaluation, stages, etc.) sur la santé mentale des membres de la communauté étudiante et de quelle façon elles peuvent générer une certaine forme de stress et d'anxiété chez eux. Autrement dit, il est primordial que l'administration universitaire se questionne quant aux leviers et différentes mesures pouvant être mis en place pour favoriser une meilleure réussite de cette clientèle étudiante et ce, tout en répondant aux critères de réussite établis. Pour ce faire, un travail de collaboration essentiel doit être mis de l'avant entre l'administration universitaire et chacune des facultés.

Au cours des dernières années, un travail de réflexion considérable a été fait par l'Université lors du dépôt d'un *Rapport portant sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal*. Un plan stratégique quinquennal présentait des **recommandations devant être mises en application de 2016 à 2021**². Plusieurs de celles-ci ont déjà été mises en place. Toutefois, nous notons que certaines d'entre elles doivent toujours être appliquées. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons mettre l'emphase sur celles-ci afin que les démarches nécessaires soient entreprises rapidement et que des améliorations notables puissent être identifiées, au bénéfice des étudiants et étudiantes.

Recommandations

Dans un contexte où le souhait de l'Université est d'offrir un milieu d'études et de vie répondant le mieux possible aux contraintes liées aux enjeux de santé mentale parmi la clientèle étudiante et favorisant sa réussite académique, mais également dans une perspective d'amélioration des structures des programmes, nous recommandons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

De façon générale :

✔ Reprendre et veiller à l'application des recommandations formulées dans le *Rapport portant sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal* et plus particulièrement les suivantes :

« 7. Que soit considéré dans la réflexion qui entoure la création ou la modification de programmes ainsi que dans les protocoles d'évaluation des programmes, l'enjeu de la santé mentale et du bien-être des étudiants. »;

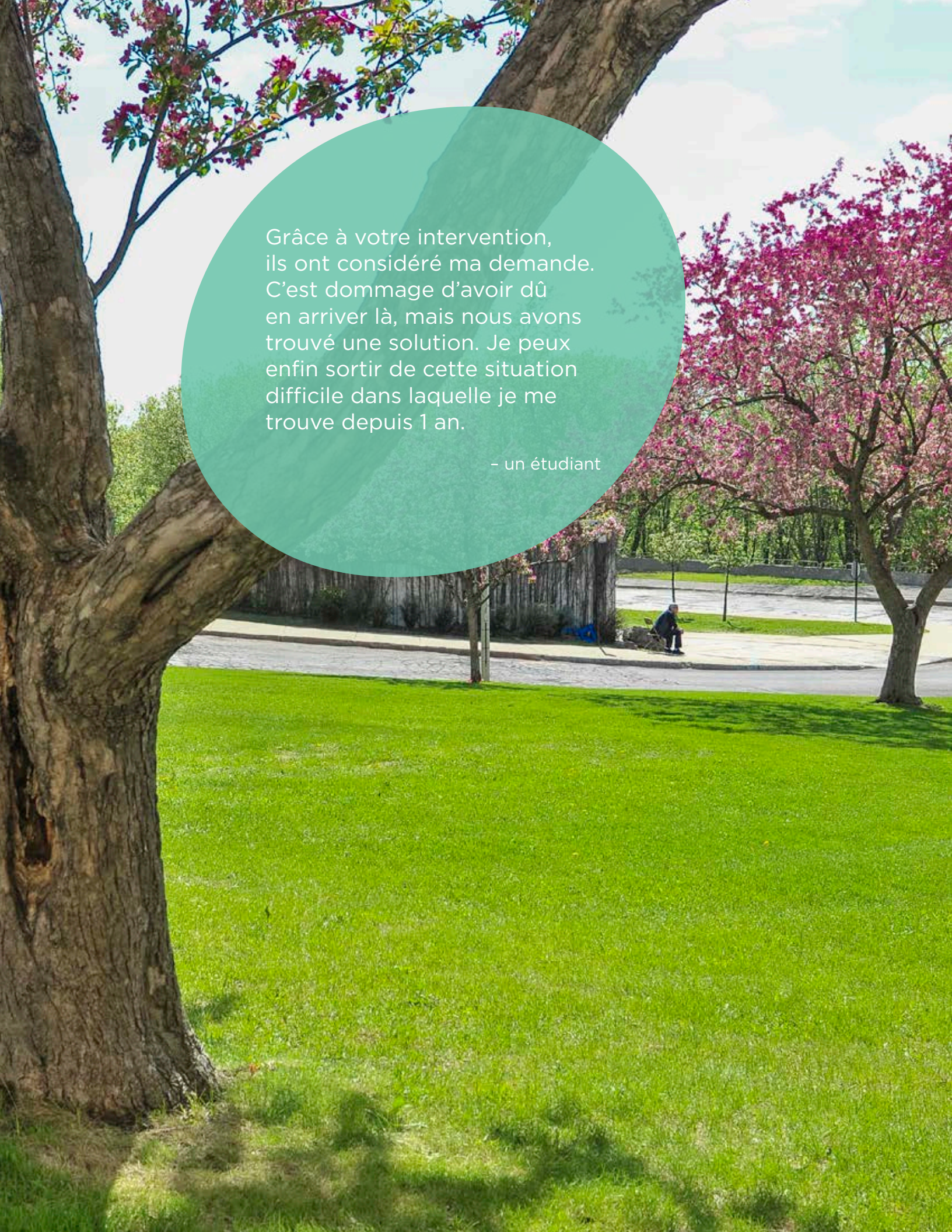
« 9. Qu'une réflexion soit menée au sein des unités académiques concernant les exigences académiques et les compétences attendues chez les étudiants dans les milieux de pratique et que l'Université s'engage à maintenir accessibles les informations reliées à la structure, aux objectifs et aux exigences académiques de ses programmes d'études afin d'aider un candidat à l'admission à faire un choix de programme qui lui convient. »

De façon plus spécifique :

✔ Veiller à ce qu'une évaluation des programmes d'études actuels soit faite lorsque nécessaire, en collaboration avec les autorités facultaires, et identifier les éléments quant à la structure de ceux-ci, aux évaluations et aux stages permettant de diminuer, autant que possible et sans limiter la qualité du contenu et les objectifs pédagogiques à atteindre, les impacts pouvant être une source de stress et d'anxiété chez la clientèle étudiante;

✔ Lorsque des améliorations à apporter aux programmes d'études auront été identifiées à la suite de l'évaluation qui en aura été faite : **supporter** les autorités facultaires concernées afin de procéder aux modifications nécessaires aux structures de programme, aux évaluations ou aux stages.

2 https://transformation.umontreal.ca/wp-content/uploads/2017/02/2016-A0021-0583e-244-amende_Planification-strategique_AU.pdf



Grâce à votre intervention,
ils ont considéré ma demande.
C'est dommage d'avoir dû
en arriver là, mais nous avons
trouvé une solution. Je peux
enfin sortir de cette situation
difficile dans laquelle je me
trouve depuis 1 an.

- un étudiant

Nos réalisations

Le Bureau de l'ombudsman est en processus constant d'amélioration de ses pratiques afin de remplir son mandat avec efficacité, pertinence et qualité.

Nos principaux accomplissements au cours de la dernière année incluent :

- » la création de nouveaux outils de promotion à l'intention de la communauté universitaire tels que :
 - ✓ dépliants
 - ✓ affiches
- » la création de la Charte des valeurs
- » le virage vert du bureau en diminuant, voire éliminant la production de papier et en passant à l'ère de la numérisation systématique des documents
- » la planification et l'organisation du déménagement du bureau dans un lieu universellement accessible

Au cours de la prochaine année, nous projetons de :

- » distribuer aux membres de la communauté des objets promotionnels quant aux services offerts au bureau
- » créer une vidéo explicative présentant le Bureau de l'ombudsman
- » mettre sur pied une formation quant au rôle de l'ombudsman à l'intention des directions d'unités de l'Université de Montréal

L'ombudsman de l'Université de Montréal continuera de servir les membres de la communauté universitaire en s'assurant de remplir son mandat et sa mission : être la voix indépendante pour la justice et l'équité.




Le rayonnement du Bureau de l'ombudsman

Les membres de la communauté universitaire connaissent le Bureau de l'ombudsman et son travail grâce à la promotion qui est faite via :

- » le site Web de l'ombudsman qui présente, entre autres, une Foire aux questions
- » les affiches promotionnelles sur les babillards
- » les vignettes publicitaires dans les agendas étudiants de la FAECUM et l'AGEEFEP
- » la distribution d'articles promotionnels

L'ombudsman veille au rayonnement de son mandat à l'interne comme à l'externe en :

- » participant à des formations continues et conférences
- » étant membre de diverses associations d'ombudsmans (québécoise, canadienne, européenne)
- » collaborant à la mission et aux travaux des associations d'ombudsmans d'universités du Québec et du Canada (AOUQ et AOUC)
- » demeurant active sur des listes d'échanges-courriels avec ses homologues
- » rencontrant les principales associations étudiantes
- » présentant son rapport annuel au Conseil de l'Université



Sincèrement,
je vous exprime ma
profonde gratitude
pour votre aide.

– un étudiant

Pistes de réflexion et suivi

Au cours de l'année, certains sujets nous font réfléchir et attirent davantage notre attention. Cela suscite des discussions avec les différents acteurs du milieu. Ces sujets méritent que l'administration universitaire s'y attarde puisqu'ils soulèvent des questions qui auraient avantage à faire émerger des réflexions et ultimement, à mettre en place des améliorations.

SUIVI 2018-2019

Conciliation famille-études

L'an dernier, nous vous présentions le dossier de la conciliation entre la famille et les études pour la communauté étudiante et les difficultés éprouvées à cet égard. Cette population de parents étudiants ou proches aidants a des besoins particuliers, qu'ils soient de nature académique ou quant à l'aménagement physique des lieux. C'est la raison pour laquelle nous évoquons qu'il était primordial que l'Université se penche sur ce dossier afin d'éventuellement repenser et adapter les façons de faire pour faciliter la réussite de ces personnes.

Au fil des ans, l'Université a mis en place quelques mesures administratives ponctuelles afin de faciliter la vie des parents étudiants. Une étude et une approche plus globale et systémique de la situation permettrait de mieux définir les problématiques vécues pour ainsi proposer des mesures adaptées.

Divers enjeux sont identifiés pour ce type de clientèle qui doit souvent continuer de travailler, étudier et s'occuper de la famille en même temps. Au-delà de la difficulté à concilier toutes ces responsabilités et activités, nous pouvons penser à des enjeux reliés au fardeau financier, à l'impossibilité parfois d'adapter des stages, cours, travaux ou examens, au manque de flexibilité de certains horaires ou absences obligées à des évaluations, à l'absence de congés parentaux, au manque d'ouverture des autorités qui est parfois constaté. À cela s'ajoutent des défis liés au manque d'adaptation de certains aménagements physiques (salles d'allaitement, tables à langer par exemple) ou encore à l'accès restreint à des services de garde. Les mêmes constats peuvent également être appliqués à la clientèle étudiante qui s'occupe d'un ou d'une proche à titre d'aidante ou d'aidant naturel.

La Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal (FAECUM) s'est d'ailleurs penchée sur la question et a déposé un [rapport détaillé](#)³ au cours de la dernière année exposant les défis qui se posent pour ce type de clientèle. Plusieurs recommandations ont été présentées et méritent que l'administration universitaire s'y attarde. Dans ce rapport, il y est notamment recommandé que l'Université adopte une politique familiale et un plan d'action afin de mieux encadrer les pratiques concernant les besoins des parents étudiants. Nous ne pouvons qu'être en accord avec cette idée qui permettrait de jeter des assises claires et nécessaires afin de mieux soutenir le cheminement académique de ces étudiants et étudiantes.

Lors de nos discussions avec les autorités universitaires à ce sujet, le souhait d'examiner de façon rigoureuse cette réalité a été réitéré. Cela nécessite que des discussions se poursuivent au sein de l'administration universitaire. Puisque nous avons l'assurance que l'examen de cet enjeu fait partie de la planification stratégique du Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études, et que cette équipe s'est engagée à s'y affairer selon les différents échéanciers prévus, nous ne présentons pas cette année de recommandations à ce sujet. Nous suivrons de près l'évolution des réflexions et travaux qui émergeront et nous en discuterons certainement l'an prochain dans le rapport annuel.

PISTES DE RÉFLEXION 2019-2020

Aucune nouvelle thématique requérant notre attention soutenue n'a été identifiée spécifiquement par le Bureau de l'ombudsman. Nous demeurerons également attentives au contexte de pandémie de la COVID-19 qui amènera sûrement son lot de difficultés pour la clientèle étudiante et nous serons disponibles afin d'offrir notre soutien lorsque nécessaire.

3 www.faecum.qc.ca/ressources/documentation/avis-memoires-recherches-et-positions-1/conciliation-famille-travail-etudes

Suivi des recommandations 2018-2019

Des cours de français comme condition d'admission, de poursuite des études ou de diplomation

Des étudiants et des étudiantes nous avaient signalé l'an dernier des difficultés rencontrées concernant les conditions à respecter quant aux exigences reliées à la connaissance ou à la maîtrise du français. Ces personnes se voyaient refuser une admission à un programme ou encore exclure du programme auquel elles étaient inscrites. Elles mentionnaient que les conditions n'étaient pas clairement indiquées et expliquées. Enfin, une confusion était notée quant à la responsabilité dévolue à différents acteurs de l'Université et à l'application de ces conditions, ce qui semblait avoir contribué à la problématique.

Afin de réitérer l'importance de la *Politique linguistique*⁴ de l'Université ainsi que de la *Politique de la maîtrise de la langue française dans les études*⁵, le Bureau de l'ombudsman, dans son rapport annuel 2018-2019, a recommandé au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✓ S'assurer que les directives et les principes véhiculés au sein des deux politiques soient reflétés dans la mise en œuvre des exigences reliées à la maîtrise du français, selon que la réussite du français soit une condition à l'admission, à la poursuite des études ou à la diplomation;
- ✓ Évaluer la possibilité d'identifier une seule entité responsable afin de simplifier la mise en œuvre de toutes les exigences reliées à la maîtrise du français. Advenant que l'identification d'une seule entité ne soit pas possible, déterminer les entités responsables de l'application des exigences reliées à la maîtrise du français et définir clairement le rôle et les responsabilités de chacune;
- ✓ Dresser un portrait des différentes exigences reliées à la réussite du français et veiller par la suite à les mettre en application et à en assurer le respect, après avoir créé les outils nécessaires, défini clairement les processus et amélioré les moyens de communication interne.
- ✓ Évaluer la possibilité d'inclure au profil académique des étudiants les exigences reliées à la réussite du français, les indiquer clairement dans le Centre étudiant (Synchro) et préciser les délais à respecter afin de satisfaire ces exigences;
- ✓ Réfléchir à l'application de ces politiques quant à l'admission d'étudiants aux études supérieures, notamment ceux provenant de l'international, et déterminer si des exigences quant à la maîtrise du français sont nécessaires afin de s'assurer de la réussite académique de ceux-ci. Procéder, le cas échéant, aux modifications nécessaires du *Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales*⁶ afin de rendre le tout cohérent.

En réponse à ces recommandations, les procédures administratives ont été revues. C'est ainsi que les différentes exigences reliées à la réussite du français ont été clairement définies. Les critères de dispense de ces exigences continuent d'être évalués et mieux identifiés. Un groupe de travail a été mis sur pied et revoit l'uniformisation des critères d'admissibilité relatifs aux tests de français entre les différentes facultés et un rapport présentant des recommandations sera déposé au cours de l'automne 2020. Ce rapport influencera également la révision des modalités de prescription de cours selon les niveaux de français établis lors de l'admission.

4 https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_34-politique-linguistique.pdf

5 https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/enseignement/regl20_11-politique-maitrise-langue-francaise-etudes.pdf

6 <https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-pedagogique-des-etudes-superieures-et-postdoctorales>

Afin de s'assurer que toutes ces exigences soient connues et comprises non seulement par la communauté étudiante mais aussi par les acteurs du milieu, une révision des méthodes de communication de celles-ci a été faite. C'est ainsi que des clarifications ont été apportées à la page web du Centre de communication écrite (CCE). À la suite de modifications additionnelles, des outils de communication seront créés.

Enfin, pour s'assurer que le processus de traitement de ces exigences soit complet, des travaux sont réalisés notamment avec les Technologies de l'information, dans le contexte d'un projet institutionnel de modernisation de l'admission.

En ce qui concerne les rôles et responsabilités de chaque entité, ils ont clairement été identifiés pour chacune d'elles. C'est ainsi que le mandat du CCE sera élargi afin de mieux supporter la communication verbale.

Dans le même ordre d'idées, les exigences reliées à la réussite du français seront incluses au profil académique des étudiants et étudiantes dans le Centre étudiant (Synchro). Les délais à respecter y seront également précisés. Ceci sera accessible pour toutes les nouvelles personnes admises en septembre 2020. Pour celles qui sont déjà inscrites, les travaux seront complétés au cours du même automne.

Par ailleurs, plusieurs réflexions ont été faites par différents acteurs du milieu afin notamment de déterminer la pertinence de demander une évaluation du niveau de français pour les étudiants et étudiantes de cycles supérieurs à des fins de soutien en francisation, et d'évaluer aussi la possibilité de mettre en place une solution de traduction automatique pour certains cours.

Enfin, il est intéressant de noter que pour bien supporter la mise en œuvre des deux politiques évoquées plus haut, un nouveau programme de francisation sera mis en place à l'été 2021.

Somme toute, un exercice important de révision et de réflexion a été mené par les équipes concernées et le Bureau de l'ombudsman est heureux de constater que ces travaux auront le mérite de clarifier et simplifier les procédures en place. Nous continuerons de suivre avec intérêt l'évolution des travaux qui doivent être complétés au cours de la prochaine année.

L'encadrement aux études supérieures

Au cours des deux dernières années, le Bureau de l'ombudsman a présenté ses préoccupations relatives aux difficultés vécues par des étudiants et étudiantes de cycles supérieurs tout au long de leur parcours ou encore à la toute fin de celui-ci.

Il était démontré que les difficultés relationnelles ou académiques rencontrées pouvaient être mieux supportées par l'adoption du [Plan global d'études](#)⁷ qui permet que des ententes prises entre l'étudiant ou l'étudiante et son directeur ou sa directrice au début des études soient réitérées au besoin, et servent d'assises au règlement de différends ou problématiques pouvant survenir en cours de cheminement académique. Ce faisant, les études se déroulent plus normalement, selon un échéancier prévu, ce qui prévient que certaines étudiantes ou certains étudiants ne soient laissés à eux-mêmes ou décident d'abandonner leurs projets.

Il était mis en évidence que, bien que la promotion des bonnes pratiques d'encadrement auprès du corps professoral était faite par les Études supérieures et postdoctorales, il n'en demeurait pas moins que ces pratiques devaient être adoptées par les acteurs du milieu et mises en œuvre. Nous étions d'avis qu'il s'agissait là d'un enjeu important pour l'Université afin qu'elle veille à ce que la mise en place de ces pratiques ne soit pas laissée au hasard ou au bon vouloir des directions de programme ou directions de recherche.

7 <https://esp.umontreal.ca/ce-qui-faut-savoir/cheminement-et-encadrement/plan-global-detudes>

C'est ainsi que l'an dernier, dans un contexte d'amélioration des pratiques visant l'encadrement des étudiants et étudiantes de cycles supérieurs, le Bureau de l'ombudsman a recommandé au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études de :

- ✓ Réitérer auprès des facultés et du corps professoral l'obligation prévue au *Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales* à l'effet qu'un Plan global d'études doit être soumis par les étudiants au moment de leur première inscription au programme, après consultation auprès de leur directeur de recherche;
- ✓ Identifier l'entité ou la personne qui sera responsable de veiller à l'application du Plan global d'études au sein de chaque département et faculté;
- ✓ Procéder à un rappel auprès des facultés et départements quant à la possibilité d'adapter le Plan global d'études proposé par le Vice-rectorat adjoint aux études supérieures et postdoctorales afin que le document adapté réponde précisément à leurs réalités et selon les meilleures pratiques d'encadrement qui y sont prévues;
- ✓ Élaborer des stratégies de prévention et de traitement des difficultés relationnelles et académiques, permettant ainsi une actualisation de l'application du *Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales*.

Une démarche de formation a été entreprise auprès des vice-décanats responsables des cycles supérieurs qui, à leur tour, ont partagé les éléments importants concernant le Plan global d'études aux directions de départements et au personnel enseignant.

Une formation a aussi été offerte à ce sujet aux TGDE. Les responsables de programmes ont aussi été sensibilisés à ce sujet puisqu'ils doivent veiller à l'application et la mise en place du Plan global d'études. Le flux de travail du Dossier étudiant électronique unique (DÉÉU) est d'ailleurs conçu afin de faciliter cette tâche. Des mesures davantage spécifiques seront prévues à la planification stratégique de la nouvelle direction des Études supérieures et postdoctorales afin de permettre aux responsables de programmes de s'assurer que les étudiants et étudiantes et leur directeur ou directrice de recherche complètent et déposent le Plan global d'études lorsque requis. Toutes ces formations ont déjà été présentées et continueront de l'être de façon continue à chaque année.

Une refonte d'une formation existante à l'intention du corps professoral sur les enjeux liés à l'encadrement des études supérieures est en cours afin de la dispenser au cours de la prochaine année. Afin de supporter davantage les concepts présentés et outiller le personnel enseignant, des fascicules sur l'encadrement, la gestion des conflits et les difficultés relationnelles ont été mis en ligne sur le site web des Études supérieures et postdoctorales.

Enfin, une modification du règlement pédagogique est en préparation en fonction de la particularité des programmes.

Nous sommes persuadées que ces démarches auront permis d'améliorer les pratiques concernant l'encadrement des étudiants et étudiantes de cycles supérieurs et nous suivrons l'évolution des changements qui seront mis en place au cours de la prochaine année.



Les accommodements raisonnables

Au cours des deux dernières années, l'administration universitaire a démontré un intérêt certain à vouloir répondre adéquatement aux demandes d'accommodements raisonnables. Bien que des mécanismes soient prévus pour le motif lié au handicap avec le bureau de Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH), le manque de connaissances concernant tous les autres droits et libertés (race, religion, couleur, sexe, langue notamment) et quant à la façon de traiter ces demandes était constaté. Nous soulignons alors que la création et la disponibilité d'outils à l'intention des décideurs seraient bénéfiques afin que leurs décisions soient facilitées, conformes et respectent les droits fondamentaux.

En 2018-2019, afin de répondre aux demandes d'accommodements raisonnables formulées par les membres de la communauté et aussi jeter les assises du traitement de ces demandes, nous avons recommandé au Secrétariat général de :

Élaborer une politique institutionnelle sur l'obligation d'accorder des accommodements raisonnables selon les fondements et limites prévus à la [Charte des droits et libertés de la personne](#)⁸;

- ✓ Identifier les personnes autorisées à recevoir, analyser et accorder ou refuser, le cas échéant, les demandes d'accommodements raisonnables au sein des unités, facultés et départements;
- ✓ Produire un guide de référence afin de mieux outiller les personnes autorisées à prendre ces décisions et procéder à leur formation;
- ✓ Diffuser et promouvoir la politique institutionnelle auprès des membres de la communauté universitaire.

Nous sommes heureuses de constater que l'Université a élaboré des directives claires à ce sujet et a travaillé à l'élaboration d'un guide pratique à l'intention des cadres, gestionnaires et autres personnes ayant à traiter des demandes d'accommodement. Ces directives identifient clairement les valeurs à adopter lors du traitement de ces demandes, les concepts importants liés à celles-ci ainsi que les différentes étapes à suivre pour y répondre. [Ce guide](#)⁹ a été transmis aux facultés et est également disponible dans le *Recueil officiel* du Secrétariat général.

Afin d'assurer une cohérence des décisions rendues et ne pas multiplier indûment le nombre de décideurs, il a été convenu que la responsabilité de recevoir et traiter ces demandes incomberait aux secrétaires de faculté. Ces dernières et derniers sont également encouragés à consulter le [Guide d'accompagnement : traitement d'une demande d'accommodement](#)¹⁰ produit par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Le Bureau de l'ombudsman considère ce dossier comme étant conclu puisque nous sommes satisfaites des actions ayant été prises et des mesures proposées afin de répondre de façon adéquate aux demandes d'accommodements raisonnables formulées par les membres de la communauté universitaire.



8 <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

9 https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_62-directive_traitement_demande_accommodement.pdf

10 https://www.cdpedj.qc.ca/Publications/Guide_virtuel_accommodement.pdf

L'équité procédurale

Le principe de l'équité procédurale permet aux étudiants et étudiantes d'obtenir toute l'information pertinente en temps utile quant à une décision concernant leur dossier. Ce principe leur permet également de connaître la ou les raisons justifiant une décision et ce, dans un délai raisonnable, et assure la transparence et l'équité de la prise de décision.

Il a été soulevé dans le rapport annuel 2018-2019 que certaines décisions, rendues à la suite de l'exercice par des étudiants et étudiantes d'un de leurs droits de recours (demande de révision, demande de révision exceptionnelle, levée de l'exclusion), ne présentaient pas d'explications ou de motifs suffisants pour permettre à ces derniers et dernières de bien comprendre l'essence même de la décision rendue dans leur dossier et d'évaluer ainsi si la décision était justifiée.

L'an dernier, afin de s'assurer que le principe d'équité procédurale soit connu et respecté par les unités et facultés, le Bureau de l'ombudsman a recommandé au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études ainsi qu'au Secrétariat général de :

- ✔ Déterminer, en collaboration avec les autorités facultaires, de quelle façon le principe d'équité procédurale, plus particulièrement quant à l'importance de présenter des explications lors de décisions soumises aux étudiants, doit s'inscrire dans les pratiques et définir celles-ci;
- ✔ Réitérer auprès des facultés et du personnel enseignant l'importance d'expliquer et de présenter les motifs par écrit justifiant l'évaluation et la notation accordées aux examens, travaux et stages le cas échéant, à la suite d'une demande de révision, de révision exceptionnelle ou de levée de l'exclusion;
- ✔ Évaluer la possibilité de concevoir un outil commun qui servira de guide et qui permettra aux facultés et membres du personnel enseignant de s'assurer de répondre au principe d'équité procédurale lors de la rédaction d'un rapport à l'intention des étudiants.

En réponse à ces recommandations, des rencontres de sensibilisation ont tout d'abord eu lieu avec les vice-doyens et vice-doyennes académiques et les responsables de programmes de tous les cycles afin de leur réitérer l'importance de justifier les décisions lors des demandes de révisions exceptionnelles et des exclusions. Dans le même ordre d'idées, les secrétaires de facultés ont été invités à être plus explicites dans les décisions rendues.

De plus, des actions ciblées ont été faites auprès des facultés où les problèmes liés à l'absence de justifications, dans les réponses aux demandes de révision, sont les plus fréquents et une intervention a été faite auprès des vice-décanats concernés.

Enfin, un guide pratique sur l'équité décisionnelle sera créé à l'hiver 2021, présentant les éléments importants à considérer lors de la prise de décision afin de supporter les unités dans cette démarche.

La sensibilisation ayant été faite auprès des acteurs principaux ainsi que le nouvel outil qui sera créé permettront, nous l'espérons, qu'un changement de culture ait lieu quant au traitement accordé lors des différentes demandes de révision, révision exceptionnelle et levée de l'exclusion. Le Bureau de l'ombudsman constate un réel désir de changement de la part de l'Université et portera une attention particulière aux développements qui s'opéreront au sein des facultés à cet égard.

Demandes d'abandon et d'annulation de cours, de différés d'examens pour raisons médicales

L'an dernier, nous soulevons une problématique importante qui est récurrente au Bureau de l'ombudsman et qui préoccupe de nombreux étudiants et étudiantes. Lorsque certains d'entre eux ont des difficultés de santé, mentales ou physiques, ils font parfois face à de la réticence de la part de certains administrateurs lorsqu'ils présentent une demande, soit pour annuler un cours sans frais, abandonner un cours ou encore pour différer un examen. Nous mettons de l'avant que les décisions rendues à cet égard avaient des conséquences importantes pour la communauté étudiante, que l'on pense aux répercussions financières, à l'incidence sur la moyenne ou encore au délai pour poursuivre ou compléter un parcours académique.

Nous notions que le grand volume de demandes présentées par notre clientèle étudiante constituait une réalité et expliquait certainement en partie la méconnaissance et l'incompréhension des décideurs ainsi que la rigidité avec laquelle certaines décisions sont rendues. Nous étions d'avis qu'une évaluation globale afin d'identifier l'ampleur du nombre de demandes présentées, les types de raisons médicales invoquées ainsi que les décisions rendues permettrait de mieux comprendre le phénomène. Nous avons donc présenté les recommandations suivantes au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études :

- ✔ Dresser un portrait général, à l'aide d'une collecte de données institutionnelles, des demandes d'abandon et d'annulation de cours et de différés d'examen présentées par les étudiants pour raisons médicales;
- ✔ Déterminer par la suite si cette situation représente une difficulté pour l'Université quant à la façon d'y donner suite de façon cohérente et sensible, et d'identifier les moyens à mettre en place, le cas échéant, pour y répondre tout en s'assurant de respecter les besoins et les responsabilités des étudiants;
- ✔ Outiller davantage les décideurs et les sensibiliser aux problèmes de santé physique et mentale vécus par les étudiants afin qu'ils puissent mieux les accompagner au cours de leur cheminement académique, dans l'atteinte de l'objectif de la réussite des études.

Ce dossier en est un important au Bureau de l'ombudsman puisque de nombreuses demandes sont présentées à ce sujet chaque année. Plusieurs enjeux sont soulevés par l'administration universitaire quant à la possibilité d'appliquer les recommandations telles que formulées. En effet, le volume important de demandes et les efforts devant être consentis à un projet tel que celui de dresser un portrait général constituent une tâche complexe.

Lors de discussions avec le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études, il était évoqué que la bonne pratique d'accepter des demandes appuyées par un certificat médical n'était pas adoptée par toutes les facultés. Il était convenu que les facultés devaient démontrer davantage de flexibilité quant à l'application des règlements pédagogiques dans ces situations.

Afin d'évaluer plus en profondeur et d'avoir un meilleur état de la situation, il a été proposé que des discussions aient lieu avec les vice-décanats académiques lors d'une prochaine rencontre. Plus précisément, une démarche visant à connaître la fréquence de ces demandes dans les unités académiques ainsi que le processus décisionnel suivi pour approuver ou refuser ces demandes sera entreprise. Selon le contenu des éléments de réponses recueillis, la possibilité de procéder à la modification des règlements pédagogiques sera évaluée. Également, il est mentionné qu'il pourrait être envisagé de créer une politique à cet effet.

D'ici à ce que ces démarches aient permis d'en arriver à un constat éloquent, des interventions précises ont été faites auprès des vice-décanats et un rappel leur sera fait à chaque automne de façon continue quant à l'importance de demeurer ouverts d'esprit dans le traitement des demandes en lien avec un motif médical.

Nous sommes également informées qu'une réflexion a été amorcée quant au développement éventuel d'une formation sur la gestion des cas d'étudiants ou d'étudiantes avec des problèmes de santé mentale.

Le Bureau de l'ombudsman constate que l'administration universitaire s'est montrée ouverte et sensible aux préoccupations présentées par les membres de la communauté étudiante qui éprouvent des difficultés de santé mentales ou physiques, plus particulièrement lors des demandes d'annulation tardives, d'abandon ou d'examen différés. Toutefois, nous sommes d'avis que plusieurs démarches méritent toujours d'être entreprises dans ce dossier. Nous espérons qu'une attention soutenue continuera d'être accordée par l'administration à ce dossier au cours de la prochaine année et c'est la raison pour laquelle nous continuerons de suivre l'évolution des réflexions et travaux à ce sujet.

C'est toujours agréable de vous téléphoner et d'échanger des idées avec vous. Merci beaucoup !

– une gestionnaire



Adresse postale

Université de Montréal
Bureau de l'ombudsman
C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

www.ombudsman.umontreal.ca