



Rapport annuel 2020-2021

*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	L'équité procédurale
8	Quels sont les sujets que nous traitons ?
10	Ce que nous faisons
13	Qui s'adresse à nous ?
14	2020-2021 En bref
17	Histoires de cas
24	Enquêtes et recommandations
26	Le rayonnement du Bureau de l'ombudsman
27	Pistes de réflexion
30	Suivi des recommandations 2018-2019 et 2019-2020

Message de l'ombudsman

Être membre de la communauté universitaire amène son lot de défis avec tout ce que cela peut comporter : acquisition de nouvelles connaissances, mise en chantier de nouveaux projets de recherche, création et élaboration de programmes ou de cours, amélioration des services offerts, connaissance et collaboration avec de nouvelles personnes et tout ça, dans un environnement plus grand que nature.

La pandémie a ajouté, cette année, un défi supplémentaire de taille en forçant, entre autres, les étudiantes et étudiants à s'adapter aux études en mode virtuel, sans lien de proximité avec leurs confrères, consœurs et le personnel enseignant et ce, tout en tentant de maintenir la motivation nécessaire pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Ce contexte exceptionnel aura parfois été à l'origine de certaines difficultés pour ces personnes, ce qui les aura incitées à s'adresser à notre bureau afin de partager leurs expériences et préoccupations, et à croire qu'une intervention de notre part pourrait améliorer leur condition. Leurs démarches auront non seulement permis d'identifier des situations discutables mais auront fait évoluer les pratiques et les processus. Ces contacts humains auront été précieux pour les membres de l'équipe, nous incitant sans cesse à nous renouveler. Je tiens à souligner tout le courage que notre clientèle a démontré pour amorcer une telle démarche et à la remercier de nous avoir fait confiance.

Les gestionnaires, membres des personnels, unités et facultés, associations étudiantes, vice-rectorats, Secrétariat général et le Rectorat ont également dû s'ajuster rapidement aux enjeux soulevés en démontrant de l'ouverture et de l'écoute pour faire face à l'adversité. Nous avons été témoins d'un travail collectif à grande échelle qui aura été à la base de la transmission de l'information si primordiale dans un contexte de crise et de l'adaptation des pratiques. Cela démontre bien combien il est donc toujours possible de se questionner et de repenser les façons de faire lorsque nous devons solutionner un problème. Les demandes présentées par notre bureau à l'administration ont été abordées de façon ouverte et bienveillante. Pour tous ces petits et grands pas qui auront contribué à ce que l'Université devienne meilleure, je salue chaque agent et agente de changement.

Le rôle des membres de notre équipe est de demeurer à l'affût des enjeux individuels et systémiques, d'être à l'écoute des expériences que l'on nous partage, et d'aller de l'avant lorsqu'une erreur, une injustice, une iniquité ou une situation discriminatoire est signalée. Nous chérissons le statut de l'ombudsman qui se veut indépendant et impartial lors de nos interactions avec les personnes du milieu. C'est grâce au travail

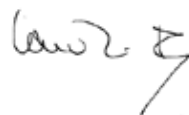
et au soutien de Mme Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau, ainsi qu'au professionnalisme de Mme Monique Laforest, ombudsman adjointe, que la valorisation de ces grands principes est partagée au sein de la communauté. Je tiens à souligner l'implication exceptionnelle, la curiosité, le goût d'apprendre et le désir de participer à l'amélioration des pratiques et processus de Mme Laforest puisqu'elle prendra une retraite bien méritée au cours des prochains mois. Elle aura contribué au rayonnement du Bureau de l'ombudsman et à l'instauration d'un climat de collaboration et de confiance auprès des différents collaborateurs pendant plus de 12 années. Un grand merci du fond du cœur chère Monique !

Ce rapport illustre bien les enjeux majeurs ayant fait l'objet des préoccupations nous ayant été partagées par la communauté universitaire au cours de la dernière année. La richesse des discussions avec celle-ci aura été primordiale. En effet, les questionnaires nous ont par la suite démontré leur engagement et leur souci de développer de nouvelles façons de faire et ainsi rehausser la qualité de l'enseignement et des services offerts pour répondre à ces problématiques. Cette démarche aura contribué sans équivoque à constater l'émergence d'un changement de culture à certains égards et à l'instauration de nouvelles pratiques.

Le Conseil de l'Université est plus qu'un observateur privilégié des activités de notre bureau. Il est un gardien important de l'indépendance de l'ombudsman en veillant à ce que l'organisation interne du bureau, l'élaboration des façons de travailler et la gestion du traitement de nos dossiers soit de notre seule prérogative. Ainsi, l'indépendance de l'ombudsman est préservée, assurant la crédibilité du bureau et la réussite auprès des communautés desservies. Je tiens à remercier le chancelier et chaque membre du Conseil quant à l'appui qui m'est offert puisque cela démontre l'intérêt que porte l'établissement aux questions de justice et d'équité.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2020-2021 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,



Caroline Roy

Vision

Notre vision est que l'Université de Montréal traite les membres de la communauté universitaire de façon juste et équitable.

Mission

Nous sommes indépendantes et sommes la voix de la justice et de l'équité. Nous :

- » conseillons les membres de la communauté universitaire
- » 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

Une approche privilégiant la collaboration et l'ouverture des parties à identifier des pistes de solution est au cœur des actions entreprises par les membres de l'équipe.



De gauche à droite

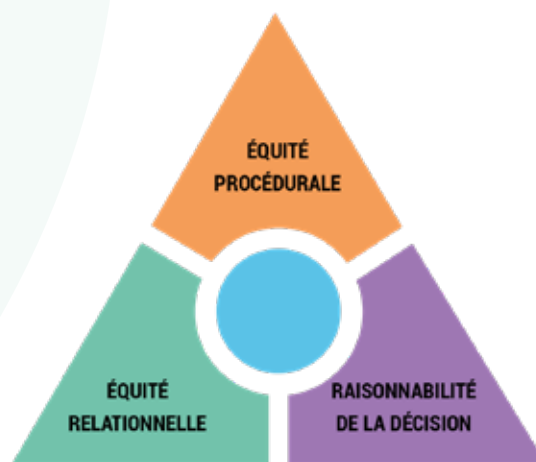
- » Mélanie Deit
- » Monique Laforest
- » Caroline Roy

L'équité procédurale

La promotion de l'équité est au cœur de la mission de l'ombudsman. En 2018-2019¹, nous mettons de l'avant le triangle de l'équité administrative qui présente des principes à respecter lorsque des décisions administratives sont prises par les gestionnaires de l'Université. La meilleure façon de s'assurer qu'une organisation mène à des décisions et à des services justes et équitables est d'intégrer et d'appliquer ces principes. Nous résumons les 3 volets de l'équité administrative, soit l'équité relationnelle, la raisonnable de la décision et l'équité procédurale. Cette année, nous souhaitons discuter en profondeur de cette dernière dimension, celle de l'équité procédurale.

La manière de traiter un dossier a un impact majeur sur la crédibilité et l'acceptabilité de la décision. L'équité procédurale permet de vérifier de quelle manière est prise une décision. Il est primordial qu'une décision respecte l'équité procédurale au cours de toutes les étapes soit avant, pendant et après qu'elle soit prise. Les membres de la communauté universitaire souhaitent et s'attendent à ce que les décisions prises reflètent des principes d'équité et de transparence.

Les pouvoirs de l'établissement et de son personnel sont attribués par la charte de l'Université et de sa loi constitutive, ainsi que de ses statuts qui énoncent les modalités d'application de celle-ci. Pour appuyer et guider l'exercice de ces pouvoirs, l'Université élabore des politiques, des procédures, des règles et d'autres documents d'orientation. Tous ces documents ont une influence certaine sur les droits et privilèges de chaque membre de la communauté universitaire. Ainsi, en appliquant le principe d'équité procédurale, l'administration universitaire s'assure de mettre de l'avant et de respecter les éléments suivants :



- ✓ Toute personne qui sera affectée par une décision doit en être avisée au préalable.

En effet, l'objectif de cette démarche est de s'assurer de transmettre suffisamment d'information à la personne afin de lui permettre de comprendre la problématique qui est soulevée et de lui donner un délai raisonnable pour préparer tout élément qu'elle souhaiterait soumettre au décideur ou à la décideuse avant qu'une décision ne soit prise.

- ✓ L'information servant à la prise de décision doit être adéquate et accessible. Elle doit être fournie en temps utile.

Les rapports, notamment ceux déposés à la suite d'une évaluation ou d'un rapport d'incident, doivent être transmis à la personne visée. Cela lui permet de connaître l'information exacte la concernant et d'évaluer les impacts que la décision à venir peut avoir sur elle ou sur son parcours académique. La personne est également en mesure de formuler sa position en considérant chacun des éléments d'information fourni plutôt que de présenter des prétentions ou arguments qui ne seraient basés que sur des présomptions ou faits qui ne sont pas réels.

- ✓ Toute personne qui est touchée par une décision doit pouvoir présenter son point de vue, avant la prise de décision.

Cette opportunité peut être écrite ou verbale, selon les modalités qui auront été fixées au préalable. La personne peut ainsi faire valoir son point de vue, fournir tout renseignement qu'elle estime pertinent avant qu'une décision ne soit prise, être comprise et peut comprendre ce qui lui est présenté. Il s'agit là d'une règle de justice naturelle fondamentale.

1 Voir la page 6 du [Rapport annuel 2018-2019 de l'ombudsman de l'UdeM](#)

- ✓ Avant de décider, il faut procéder à un examen approprié de la situation et étudier toutes les données pertinentes.

C'est donc dire que le décideur ou la décideuse doit prendre connaissance de tous les documents écrits ayant été déposés au dossier, considérer l'exposé écrit ou oral qu'aura fait la personne visée et poser toutes les questions nécessaires pour s'assurer de comprendre le point de vue de celle-ci.

- ✓ La décideuse ou le décideur doit être impartial lorsqu'il rend une décision.

Il faut rendre une décision sans qu'elle n'ait été influencée par les intérêts personnels du décideur ou de la décideuse. Le conflit d'intérêt ou la perception d'un conflit d'intérêts se produisent par exemple lorsque le décideur ou la décideuse semble avoir un parti pris ou que son objectivité et sa neutralité peuvent être remises en cause.

- ✓ Les décisions doivent être motivées et communiquées aux personnes concernées dans des délais raisonnables.

Une décision est motivée lorsqu'elle s'appuie sur des faits vérifiables qui permettent à la personne visée de comprendre les raisons au soutien de celle-ci. Les raisons évoquées doivent être claires et significatives et présentées à la personne visée. Il faut justifier la façon dont les éléments présentés ont influencé le processus décisionnel et quels sont ceux qui ont été retenus ou rejetés. Il est important de préciser la façon dont les règles ont été appliquées. Énoncer et détailler de façon non équivoque les motifs d'une décision confirme que la personne visée a bien été entendue et comprise.

- ✓ Il faut favoriser et promouvoir l'information aux membres de la communauté universitaire, notamment aux étudiants et étudiantes, ainsi que les consulter.

Une des responsabilités de l'administration universitaire est de rendre disponible et de façon facilement accessible l'information relative à toute règle administrative ou processus devant être observé par les membres de la communauté.

- ✓ La personne visée par une décision doit être informée des recours possibles à sa disposition.

Une personne doit avoir la possibilité de contester une décision qui lui est défavorable ou d'en demander la révision. Au moment de la décision, elle doit être informée du processus de révision en place. Cela comprend tout délai applicable ou toute autre exigence à respecter pour demander une révision.

Enfin, terminons en mentionnant que l'intensité de l'obligation d'équité procédurale variera en fonction de quatre facteurs ayant été nommés et définis dans la jurisprudence² :

- Nature de la décision
- Répercussions de la décision sur la personne visée
- Attentes légitimes de la personne visée
- Caractère final, ou non, de la décision

La personne doit pouvoir participer au processus dans une mesure reflétant l'importance des enjeux, la nature de la décision et les répercussions potentielles sur ses droits et intérêts. Autrement dit, plus la décision aura une importance sur la personne ou son parcours académique, et qu'elle aura un caractère final, plus il sera primordial de s'assurer que les principes d'équité procédurale auront été appliqués rigoureusement.

2 [Baker c. Canada](#) (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration), [1999] 2 R.C.S. 817

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 beaucoup de m'avoir accompagnée dans mes démarches et d'avoir fait ce suivi rapidement. Je crois que d'avoir fait appel à l'ombudsman à ce stade a certainement accéléré la résolution de ma situation et a donné de la crédibilité à ma demande, qui jusqu'alors était restée en suspens.

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	Dossier en cours	TOTAL N (%)
Questions académiques	276	39	14	25	1		355 (59,4)
Évaluation	81	14	3	9			107 (17,9)
Admission	56	7	1	5			69 (11,5)
Encadrement	38	3		1			42 (7,0)
Probation/exclusion	32	5	2	3			42 (7,0)
Inscription	24	4	3	1			32 (5,4)
Cours	18	1	2	5			26 (4,3)
Stage	9	1	1	1			12 (2,0)
Suspension/durée/diplomation	9	2			1		12 (2,0)
Reconnaissance de crédits	8	2	1				11 (1,8)
Programme	1		1				2 (0,3)
Questions non académiques	117	2	3	4	16	1	143 (23,9)
Droits et libertés de la personne	36		2	1	1	1	41 (6,9)
Relations avec les services	23	1		2			26 (4,3)
Application des règlements disciplinaires	19	1		1			21 (3,5)
Relations de travail & avantages sociaux	6				7		13 (2,2)
Problème extérieur	1				8		9 (1,5)
Demande d'info (non académique)	6						6 (1,0)
Probité/propriété intellectuelles	6						6 (1,0)
Règlements et politiques	5		1				6 (1,0)
Accueil	5						5 (0,8)
Relations interpersonnelles	4						4 (0,7)
Problème technique/difficulté d'accès	3						3 (0,5)
Demande d'avis (non académique)	3						3 (0,5)
Questions financières	66	16	7	4	1		94 (15,7)
Frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité	32	9	5	2			48 (8,0)
Droits de scolarité	7	7		1			15 (2,5)
Frais afférents et cotisations automatiques	12						12 (2,0)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	6				1		7 (1,2)
Droits de scolarité antérieurs	3			1			4 (0,7)
Aide financière et bourses	3						3 (0,5)
Frais d'admission ou de réadmission			2				2 (0,3)
Autres frais	2						2 (0,3)
Comptes payables	1						1 (0,2)
Objet inconnu	1			5			6 (1,0)
TOTAL	460	57	24	38	18	1	598 (100)

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.

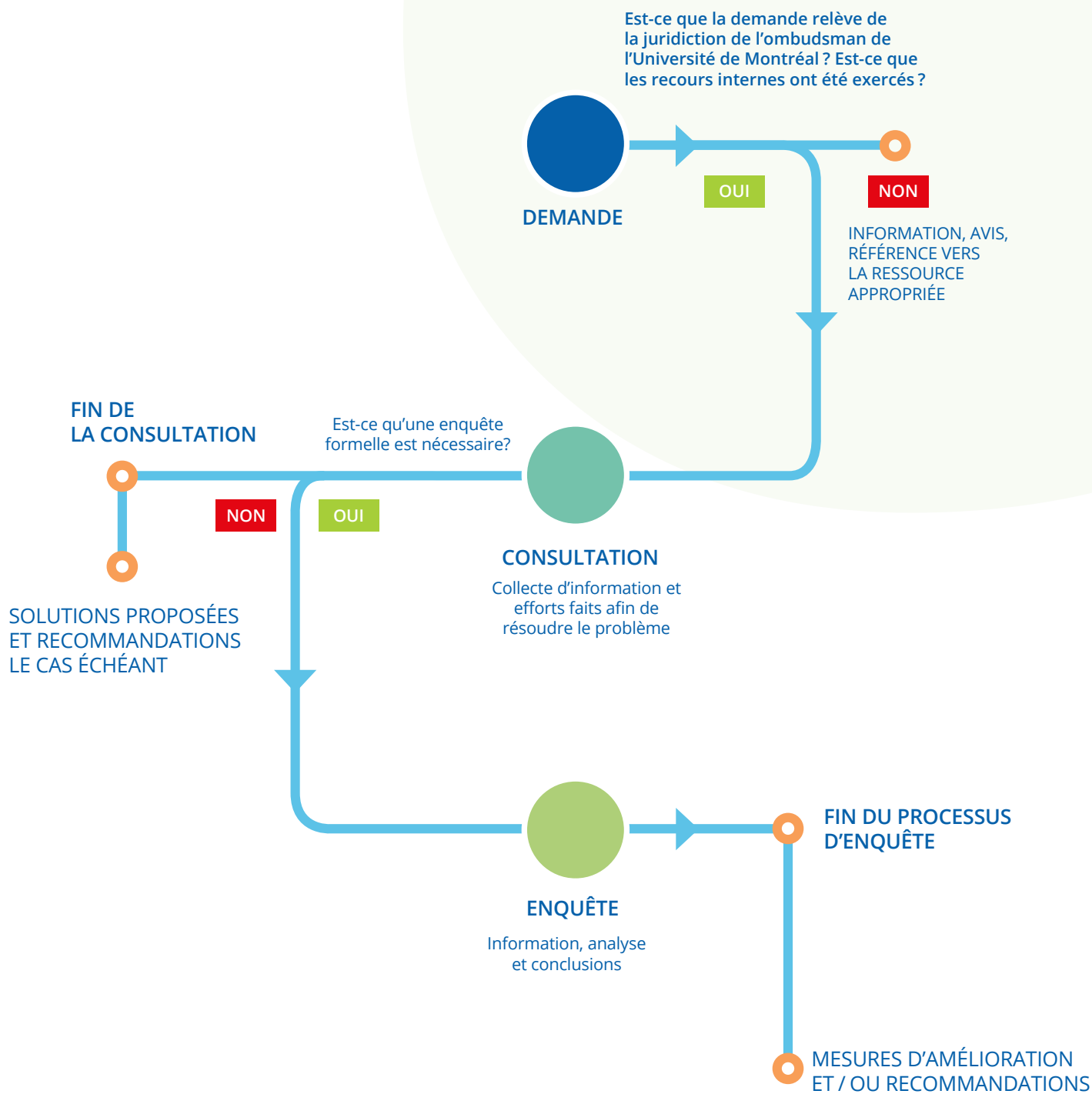
Quel est le résultat ? Des informations, conseils et de l'assistance sont offerts à la clientèle ou encore, une intervention informelle est faite auprès d'un ou d'une gestionnaire ou d'une instance afin de clarifier une situation.

Enquêtes

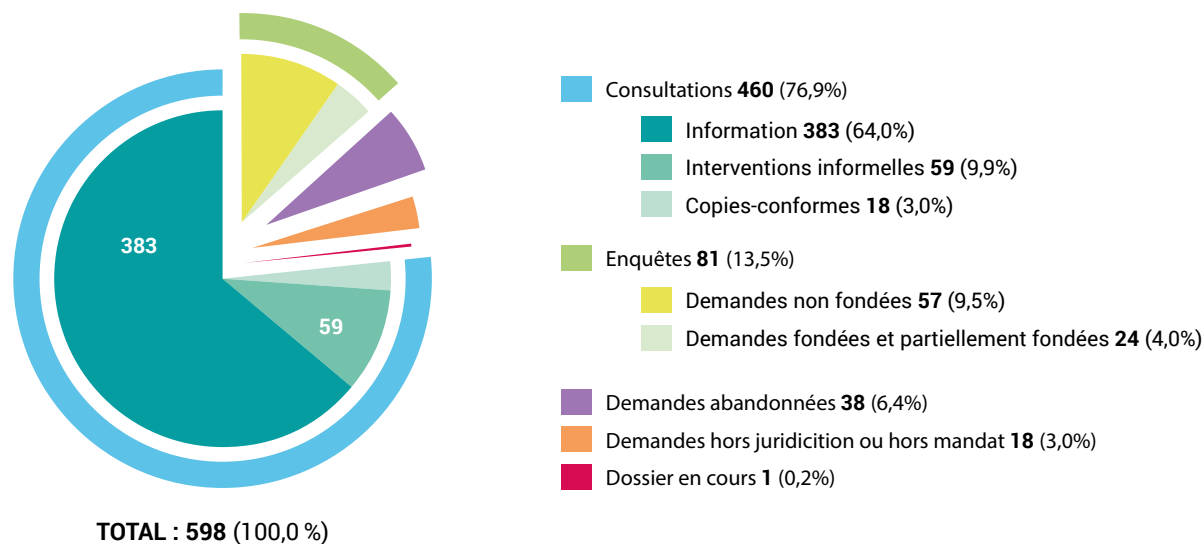
Qu'est-ce que c'est ? Certaines situations exigent qu'une démarche formelle d'enquête soit entreprise afin de déterminer si des erreurs, injustices, iniquités ou de la discrimination ont eu lieu.

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 2020-2021.

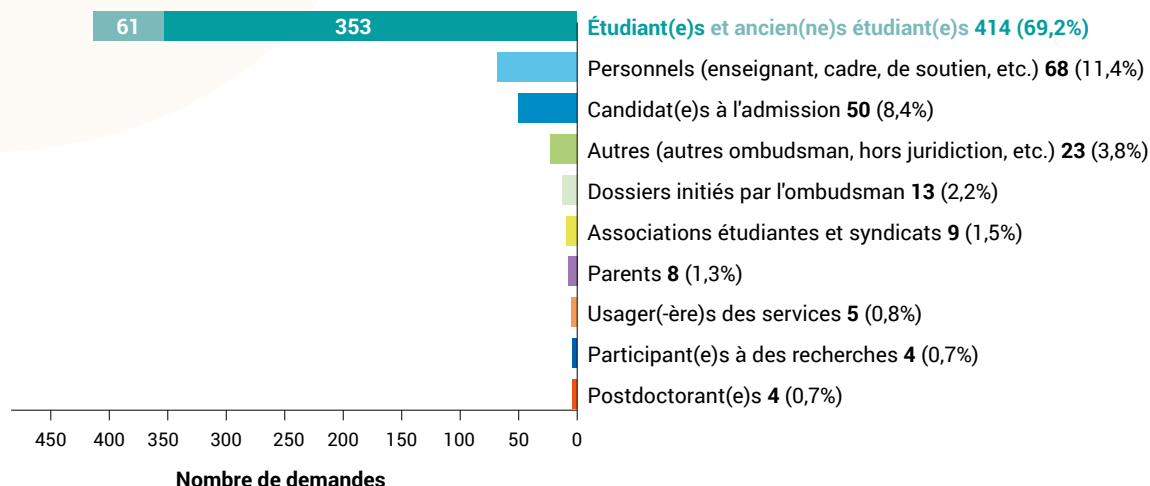
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 83 % de ceux-ci, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles ait bien compris et obtienne toute l'information nécessaire afin de régler des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations à la clientèle, a eu lieu dans 10 % des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

Les enquêtes

Cette année, 14 % du total des demandes reçues ont donné lieu à des enquêtes comparativement à 12 % en 2019-2020. Elles se sont avérées fondées ou partiellement fondées une fois sur trois. Parmi les enquêtes menées, 65 % concernaient des questions académiques (évaluation, inscription, admission et probation/exclusion) et 28 % des questions financières (frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité).

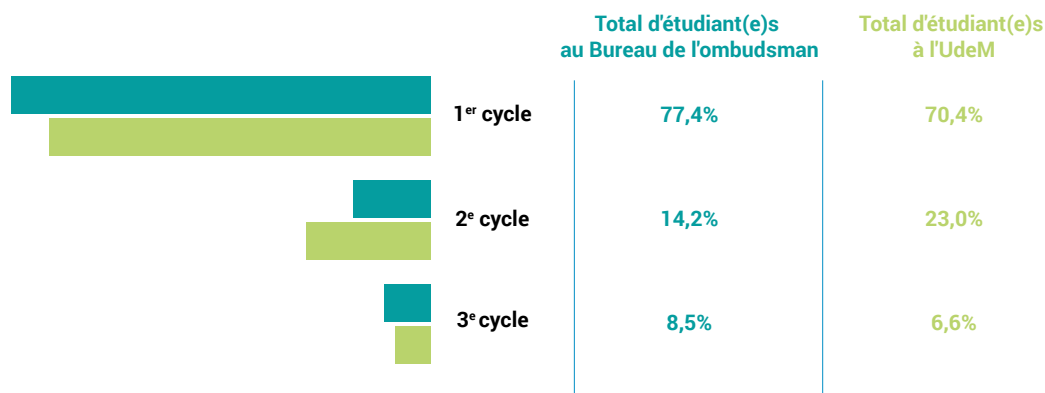
Qui s'adresse à nous?

Graphique 2 - Provenance des demandes



Au cours de cet exercice, les étudiant(e)s et ancien(ne)s étudiant(e)s se sont adressé(e)s à nous dans une proportion plus grande de 3,5 % comparativement à l'an dernier. La catégorie des membres du personnel s'est adressée à nous en moins grand nombre que l'année précédente (-2,3 %). Concernant les demandes provenant des autres catégories de clientèle, leur nombre est demeuré sensiblement le même.

Graphique 3 - Demandes selon le cycles d'études



Sources : données de l'ombudsman du 1^{er} juin 2020 au 31 mai 2021, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre d'étudiant(e)s inscrit(e)s à l'automne 2020.

À l'automne 2020, l'Université de Montréal comptait 48 206 étudiant(e)s inscrit(e)s, que leur statut soit régulier, libre ou visiteur. Le nombre d'étudiant(e)s inscrit(e)s qui viennent au Bureau de l'ombudsman (318 étudiant(e)s nous ont présenté 353 demandes en 2020-2021) représente moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 77,4 % provient du premier cycle, 14,2 % du deuxième cycle, et 8,5 % du troisième cycle. Les étudiant(e)s 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 étudiant(e)s de troisième cycle.

L'ANNÉE 2020-2021 EN BREF

598

DEMANDES D'ASSISTANCE

79 % CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

La clientèle étudiante s'adresse à nous dans une proportion de 79 % (étudiant(e)s inscrit(e)s, ancien(ne)s étudiant(e)s, associations étudiantes et candidat(e)s à l'admission), alors que 11,4 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions reliées aux étudiant(e)s dans la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usager(-ère)s de services, des parents d'étudiant(e)s, des participant(e)s aux différentes recherches dirigées par des chercheur(-euse)s de l'UdeM (sujets de recherche), d'autres ombudsmans, etc.

Moins de 1% DES ÉTUDIANT(E)S FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

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

60% QUESTIONS ACADÉMIQUES

60 % des demandes sont de nature académique, 24 % concernent des questions non académiques, et 16 % des aspects financiers. Les questions d'évaluation, d'admission, d'encadrement et de probation-exclusion représentent 73 % des demandes de nature académique, 47 % des questions non académiques traitent des droits et libertés et de relation avec les services, et 51 % des questions d'ordre financier ont trait aux frais d'abandon de cours et demandes d'annulation des droits de scolarité.

77% CONSULTATIONS 14% ENQUÊTES

77 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 14 % ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction ou de notre mandat.

30% ENQUÊTES FONDÉES / PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 30 % sont fondées ou partiellement fondées et 70 % s'avèrent non fondées.

80% DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

47 % des demandes ont été traitées la journée de leur réception et 33 % dans un délai de deux à cinq jours ouvrables. 15 % ont été traitées dans un délai de deux à trois semaines, 3 % ont nécessité un traitement entre seize et quarante jours ouvrables. Un seul dossier a requis une intervention de plus de quarante jours ouvrables.


38% DEMANDES D'EXPLICATIONS

Dans la majorité des demandes traitées, des précisions ou explications sont données à la clientèle qui a besoin de discuter et de mieux comprendre sa situation. Dans 29 % des cas, les membres du bureau transmettent de l'information sur les droits de recours, la réglementation et les processus qui sont suivis.

10% DEMANDES EN LIEN AVEC LA COVID-19

La pandémie a suscité des préoccupations différentes cette année pour la communauté universitaire qui a présenté des demandes relatives, notamment, aux interruptions de stage, à l'obtention du permis d'études pour la communauté étudiante internationale, aux frais afférents (Cepsum et stationnement), aux évaluations à distance et au contexte en général, qui a été à l'origine de certaines difficultés de santé mentale.





J'ai bien compris la démarche que je devrai entreprendre. Merci pour votre aide et votre clarification.

Je tiens à vous remercier pour ce rapide retour qui répond amplement à mes questions. Quoi qu'il en soit, votre réactivité et le contenu de votre retour sont grandement appréciés.

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 partie de ce que nous avons fait et comment nous avons aidé à régler les situations :

1. L'identification d'erreurs administratives et techniques donne lieu à un abandon de cours

À l'été 2020, une étudiante éprouve des difficultés techniques d'accès aux vidéos de l'un de ses cours. Elle s'adresse tout d'abord au professeur, qui ne lui répond malheureusement pas. Elle consulte son Centre étudiant pour tenter de trouver une explication et constate qu'à titre d'étudiante étrangère, son statut ne semble pas conforme. Elle présume donc qu'elle n'a pas accès aux vidéos pour cette raison et tente de joindre le Bureau des étudiants internationaux (BEI) pour clarifier le tout. Malheureusement, la surcharge de travail au BEI en contexte de pandémie empêche qu'un retour lui soit fait rapidement à ce sujet. Après avoir tenté de tout de même faire un examen de mi-trimestre, elle présente une demande d'abandon, estimant ne pas être en mesure de poursuivre le cours adéquatement, n'ayant toujours pas accès au matériel vidéo. Cette demande est refusée par les administrateurs qui jugent que l'étudiante aurait dû communiquer avec les responsables de la plateforme Studium afin de tenter de trouver une solution à la problématique. L'enquête menée nous a permis de comprendre qu'il y avait effectivement un blocage administratif erroné dans son dossier en tant qu'étudiante étrangère. Bien que ce blocage n'empêchait toutefois pas l'étudiante d'accéder au matériel vidéo, la régularisation de son dossier au BEI aurait évité que l'étudiante soit induite en erreur quant à la réelle origine de ses difficultés. Ce sont les vérifications faites auprès de Studium qui ont permis de valider qu'il s'agissait vraisemblablement de difficultés techniques du système l'ayant empêché d'avoir accès aux vidéos et au contenu du cours. Un abandon hors délai lui a donc été accordé.

2. Une histoire de calendrier

Deux étudiants s'adressent à nous après s'être vu refuser une demande d'annulation de cours sans frais présentée hors délai.

La Commission des Études (COMET) adopte notamment le calendrier qui définit les dates limites d'annulation et d'abandon des cours pour chaque trimestre. Cet exercice peut parfois être fait plusieurs années à l'avance. Pour le trimestre d'automne 2020, la date limite d'annulation était fixée au 17 septembre 2020. Celle-ci est habituellement fixée après quelques semaines du début de trimestre afin de permettre aux étudiants de pouvoir assister à deux ou trois cours, de déterminer si cela répond à leurs besoins et attentes, et de décider s'ils souhaitent poursuivre ou annuler sans frais. Or, bien que les cours aient commencé dans plusieurs facultés à la fin du mois d'août ou le mardi 1^{er} septembre 2020, certains étudiants ayant un cours les lundis n'ont pu assister à leur premier cours que le 14 septembre, le lundi précédent (7 septembre) étant la journée fériée de la Fête du travail. Dans les faits, ces étudiants n'ont pu assister qu'à un seul cours avant la date limite d'annulation et n'avaient que trois jours pour décider s'ils voulaient poursuivre ou non, ce qui est insuffisant. Ainsi, de façon exceptionnelle et pour les cas concernés seulement, le Bureau du registraire a accepté que l'annulation tardive sans frais soit autorisée jusqu'au 24 septembre 2020, soit une semaine plus tard que le délai normal et ce, pour toutes les demandes similaires qui leur seraient présentées. Ces deux étudiants ont donc pu bénéficier d'une annulation sans frais de leurs cours.

3. Une demande d'admission réévaluée

Après avoir consulté le site Internet du Service de l'admission et du recrutement (SAR) pour le programme d'études supérieures convoité, s'être renseignée auprès de plusieurs personnes en autorité au sein de la faculté et avoir consulté le feuillet résumé des conditions d'admission sur le site Internet du département responsable du programme, une étudiante présente une demande d'admission, estimant remplir les critères imposés. Après qu'elle en ait discuté avec un responsable, celui-ci amorce une démarche informelle auprès du comité d'admission afin de s'enquérir de ses chances d'admission. Le comité se prononce rapidement et affirme que cette candidature ne peut être retenue puisque l'étudiante ne rencontre pas l'un des critères d'admission. L'étudiante s'adresse au Bureau de l'ombudsman, estimant que le critère d'admission évoqué pour justifier son refus n'était pas énoncé sur le site de l'admission ni sur le feuillet résumé. De plus, elle est d'avis que sa demande a été évaluée sans que tous les documents requis aient été considérés par le comité d'admission. Enfin, aucune lettre formelle de refus n'a été transmise à l'étudiante.

Les résultats de l'enquête révèlent qu'effectivement, le processus décisionnel n'a pas été rigoureux puisque le comité d'admission ne possédait pas toutes les informations pertinentes lui permettant de prendre une décision éclairée. Il a également été constaté que les critères d'admission étaient plutôt généraux et incomplets. En effet, tous les critères réellement pris en considération par le comité d'admission n'étaient pas affichés sur ces ressources d'information. Constatant ces lacunes, il a été convenu avec la faculté que l'étude du dossier d'admission de cette étudiante serait repris. Des mesures d'amélioration ont également été proposées afin que les critères d'admission soient mieux précisés sur le site Internet du SAR ainsi que dans le feuillet résumé sur le site du département. De plus, l'importance de s'assurer de posséder toute la documentation pertinente au dossier avant de prendre une décision quant à une demande d'admission a été réitérée. À la suite de la reprise de l'étude de la demande d'admission, le Bureau de l'ombudsman a été heureux de constater que l'étudiante a pu intégrer le programme d'études souhaité.

4. La sensibilisation des intervenants évitera la répétition d'erreurs

Les facultés ont la prérogative de déterminer quels sont les cours pouvant être reconnus comme cours au choix afin de compléter le nombre de crédits requis pour l'obtention d'un diplôme universitaire. Ces cours sont bien connus par les techniciens et techniciennes en gestion des dossiers étudiants (TGDE). C'est la raison pour laquelle quelques étudiants de différentes facultés se sont adressés aux TGDE afin de préalablement valider leurs choix de cours et de s'assurer qu'ils pourraient compléter adéquatement le nombre de crédits requis pour leurs formations universitaires.

Or, après avoir complété les cours en question, les étudiants ont été informés que ceux-ci ne pouvaient être considérés puisqu'il s'agissait de cours pré-universitaires. Ainsi, les facultés en question leur demandaient de suivre un cours supplémentaire de trois crédits afin de terminer leur diplôme. Les étudiants étaient en désaccord avec la demande formulée, estimant avoir été induits en erreur après que leurs choix de cours aient été validés par les TGDE. En plus d'avoir dû défrayer des frais de scolarité pour des cours qui ne leur seront pas reconnus au terme de leur diplôme, les étudiants estiment avoir investi du temps et des efforts inutilement. Enfin, ils sont informés que les notes obtenues pour ces cours ne contribueront pas à leur moyenne et ne pourront être reconnues pour obtenir leurs diplômes.

Bien que des erreurs humaines aient été à l'origine de ces situations, il a été constaté qu'il ne serait pas possible de reconnaître les cours suivis aux fins de diplomation et ce, dans un souci d'équité envers les autres étudiants. Toutefois, il a été convenu que les facultés exploreraient la possibilité d'accorder des exemptions pour un autre cours au choix autorisé dans le programme et pour lequel les étudiants sauraient démontrer qu'ils ont la formation ou l'expérience pour en être exemptés. Si cela ne devait pas être possible, les étudiants devraient malheureusement s'inscrire à un cours pour compléter leurs formations. Enfin, les TGDE concernés ont été sensibilisés quant à l'importance de veiller à transmettre l'information juste aux étudiants concernant les cours pouvant être reconnus ou non pour la diplomation.

5. Des démarches exceptionnelles en temps de pandémie pour certains étudiants internationaux

L'Université de Montréal doit s'assurer de la conformité des dossiers des étudiantes et étudiants internationaux inscrits à chaque trimestre. Le Bureau des étudiants internationaux (BEI) a le mandat de valider que le dossier de chacun et chacune soit conforme aux exigences dictées par les règles de vérification du Ministère de l'Éducation et des autorités d'immigration, et que ces étudiantes et étudiants soient ainsi autorisés à poursuivre des études au sein de l'établissement sur le territoire canadien pour la période d'inscription visée. De plus, l'Université doit respecter les diverses règles de la Gestion des effectifs universitaires (GDEU) portant sur les inscriptions en provenance de la clientèle étudiante internationale. L'Université est d'ailleurs assujettie à une vérification externe de ses déclarations relatives à ce type d'inscription.

Ainsi, cette clientèle doit obtenir un Certificat d'Acceptation du Québec (CAQ) qui l'autorise à étudier dans la province, ainsi qu'un permis d'études du gouvernement fédéral. Elle doit déposer ces documents au BEI avant la date limite. Lorsqu'elle n'est pas en mesure de déposer les documents requis dans les délais impartis, le BEI doit procéder à la désinscription de ces étudiantes et étudiants internationaux non en règle avec les formalités d'immigration. Il est important de préciser que l'annulation d'inscription entraîne l'annulation des frais de scolarité, à l'exception de certains frais d'assurance qui peuvent demeurer aux comptes.

Or, le contexte de la pandémie a rendu les démarches administratives auprès des deux gouvernements plus longues. Bien que le BEI ait recommandé aux étudiantes et étudiants internationaux de commencer leurs démarches au moins 3 à 6 mois avant l'expiration de leurs documents, plusieurs se sont adressés au Bureau de l'ombudsman, ayant présenté des demandes auprès des deux gouvernements des mois à l'avance et n'ayant toujours pas obtenu les documents dans les délais requis, les délais de traitement des dossiers à ces deux paliers s'étant prolongés de plusieurs mois. Un trimestre complet d'efforts et d'études risquaient d'être anéantis rétroactivement.

De façon exceptionnelle, à cause du contexte particulier que nous vivons et de délais pour renouveler les documents d'immigration, une dernière désinscription a été repoussée plus tard en fin de trimestre pour les personnes qui subissaient malgré elles des délais pour renouveler leurs documents d'immigration. L'Université espérait ainsi leur donner le plus de chance possible d'obtenir leurs documents et de conserver leur inscription au présent trimestre.

Bien qu'aucune erreur ou injustice n'ait été identifiée quant à ces décisions de désinscrire les étudiantes et étudiants internationaux ne respectant pas les délais exigés, le Bureau de l'ombudsman a veillé à mettre en lien ceux et celles qui s'adressaient à nous avec le BEI afin que chaque cas soit évalué et pour déterminer si des mesures exceptionnelles pouvaient être mises en place. Ainsi, dans certains cas, des démarches ont été faites par le BEI auprès du Ministère de l'immigration, de la francisation et de l'intégration afin de déterminer si des CAQ pourraient être délivrés en urgence pour permettre la réinscription de ces étudiants.

6. La modification du règlement d'un programme permet de mieux clarifier les situations de mise en probation

L'article 14.3 du Règlement des études de premier cycle prévoit les différentes situations où un étudiant ou une étudiante est mis en probation. De façon générale, cela se produit à la suite d'un ou de plusieurs échecs à des cours. Il revient à chaque faculté de préciser le nombre ou la nature du ou des cours emportant la probation.

Un étudiant s'est dit surpris lorsqu'il a été informé que l'échec à un seul de ses cours obligatoires le menait à une probation. Il indiquait ne pas avoir pris toute la mesure de cet échec et qu'il n'avait pas été informé de cette possible conséquence, qui a eu un impact certain quant à son cheminement académique.

Bien que la faculté ait été justifiée de mettre sous probation cet étudiant à la suite d'un échec à un cours obligatoire, le Bureau de l'ombudsman a suggéré à la faculté de préciser, dans le règlement du programme concerné, quelles étaient les conditions pouvant mener à une probation, dont notamment celle de l'échec d'un seul cours obligatoire. À la suite d'un processus pour actualiser le règlement du programme, des modifications y ont été apportées, ainsi qu'à l'annuaire de la faculté et sur le site web du SAR.

7. Des ajustements financiers bienvenus

Dès le début de la pandémie, l'administration a mis en place de nombreuses mesures dont notamment celles concernant l'utilisation des stationnements. Des membres de la communauté étudiante et des personnels nous ont contacté au début de l'été, estimant que des mesures d'ajustement à la baisse du prix des permis annuels de stationnement devraient être proposées. En effet, la majorité des gens travaillaient ou étudiaient à distance et estimaient ne pas devoir payer pour un service qu'ils n'utilisaient pas. Plusieurs personnes souhaitaient mettre fin à leur abonnement mais ils estimaient que la politique d'annulation faisait en sorte que les frais imposés pour résilier le contrat semblaient abusifs. Nous les avons donc référés dans un premier temps à l'administration afin qu'ils puissent présenter leurs préoccupations.

Le Bureau de l'ombudsman est demeuré attentif aux actions ayant été prises par l'administration à ce sujet et a été heureux de constater que l'annulation de permis de stationnement annuels a été autorisée, et ce de façon rétroactive au 25 mai 2020, pour le reste de la période se terminant le 31 août 2020. Cette mesure d'exception faisait suite à la décision de mettre un terme à la période d'utilisation gratuite des stationnements annoncée le 24 mai 2020.

8. Une personne dirigée au bon endroit pour obtenir le bon service

Ne pas savoir où s'adresser pour présenter une demande d'annulation de cours sans frais de façon tardive est une chose. Mais s'enquérir auprès des personnes responsables et être dirigée aux mauvais endroits, cela est autre chose. C'est ce qui est arrivé à une étudiante qui avait le statut d'étudiante libre et qui a tout d'abord été dirigée vers une entité n'étant pas responsable du cours qu'elle suivait. S'en est suivie la période de pandémie qui a compliqué l'accès à de l'information juste puisqu'elle a été dirigée à droite puis à gauche ! On lui demandait également de se présenter en personne aux bureaux afin de déposer un document original alors qu'elle était dans l'impossibilité de se déplacer et proposait plutôt l'envoi d'un document électronique. Après de nombreux mois de tergiversations et l'implication du Bureau de l'ombudsman, l'étudiante a finalement été dirigée à la bonne personne qui a accepté d'annuler son cours rétroactivement, pour motif de maladie, constatant que la demande initiale aurait été présentée en temps opportun, n'eût été des premières informations erronées.

9. Tout est une question de système

Afin de compléter une demande d'admission, des documents doivent être déposés au soutien de celle-ci en se connectant au Centre étudiant. Lorsque la personne candidate à l'admission est un ancien étudiant ou une ancienne étudiante de l'UdeM, elle peut y accéder avec son UNIP, qui est un numéro d'identification personnel. Lorsque cette personne n'a jamais fréquenté l'UdeM, l'UNIP est généré de façon automatique et lui est transmis.

L'étudiant s'étant adressé à nous a fait un cours à l'UdeM il y a plus de 6 ans en entente interuniversitaire. Un UNIP et un courriel institutionnel avaient donc été créés à l'époque mais désactivés après plus d'un an d'inutilisation. Étant donné cet historique, le système n'a pas généré d'UNIP pour cet étudiant lors de sa demande d'admission, l'empêchant d'accéder à son Centre étudiant et ainsi connaître les demandes



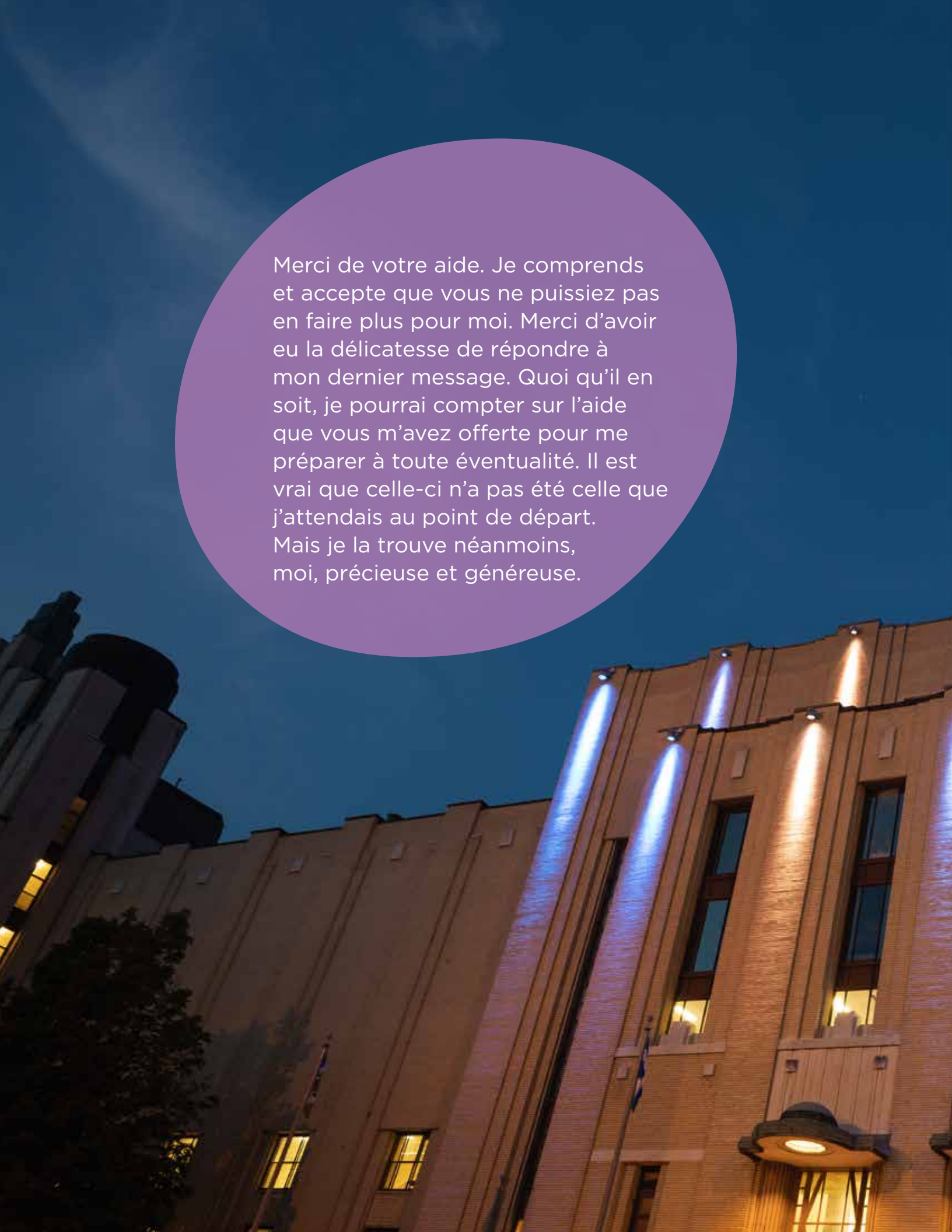
présentées et les exigences pour compléter son dossier d'admission. Sa demande d'admission a donc été refusée dans un premier temps puisque les documents nécessaires n'avaient pas été déposés, l'étudiant n'ayant pas accès aux informations précitées. Après l'intervention du Bureau de l'ombudsman, un nouveau UNIP a été attribué à l'étudiant lui permettant de satisfaire aux demandes du SAR. Une intervention a été faite auprès des responsables des Technologies de l'information afin qu'un correctif soit apporté au système informatique en éliminant les vieux dossiers étant demeurés inactifs sur une longue période de temps.

10. Un nouvel outil pour faciliter le suivi des diplomations

Le baccalauréat par cumul est obtenu par la combinaison de diplômes de 1^{er} cycle, dont au moins un octroyé par l'UdeM. Généralement, il s'agit de l'association de 3 mineures ou certificats, ou d'une majeure avec une mineure ou un certificat. Lorsque l'étudiant ou l'étudiante a terminé tous les diplômes requis pour obtenir un baccalauréat par cumul, il ou elle s'adresse à la faculté responsable de l'octroi du grade afin de présenter une demande formelle.

Une étudiante ayant terminé tous ses diplômes en avril 2020 a immédiatement présenté une demande de baccalauréat par cumul. Elle a alors été rassurée que sa demande serait traitée à temps pour lui permettre de présenter une demande d'admission aux cycles supérieurs, dont la date limite était au mois de février 2021. Malheureusement, après plusieurs mois, son dossier n'avait toujours pas été traité, l'empêchant ainsi de présenter une demande d'admission à l'intérieur des délais requis.

Les vérifications du Bureau de l'ombudsman ont permis de comprendre que sa demande n'avait pas été ajoutée à la liste de réquisitions de la diplomation pour l'automne 2020, mais plutôt à celle de l'hiver 2021. Une erreur humaine est à l'origine de cette situation puisque sa demande semble s'être égarée parmi les milliers de dossiers à étudier et à évaluer dans une période très courte de quelques semaines à chaque trimestre. Bien qu'une priorité fût accordée au traitement de son dossier afin d'obtenir le diplôme souhaité, une attestation formelle a tout de même été émise, permettant à l'étudiante de supporter ses demandes d'admission en cours. Un nouvel outil d'évaluation et de suivi des dossiers de diplomation, qui sera développé par la FEP et la FAS, permettra d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.



Merci de votre aide. Je comprends et accepte que vous ne puissiez pas en faire plus pour moi. Merci d'avoir eu la délicatesse de répondre à mon dernier message. Quoi qu'il en soit, je pourrai compter sur l'aide que vous m'avez offerte pour me préparer à toute éventualité. Il est vrai que celle-ci n'a pas été celle que j'attendais au point de départ. Mais je la trouve néanmoins, moi, précieuse et généreuse.



Merci de votre appel,
au moins je sais maintenant
que j'ai droit à un
aménagement
raisonnable à cause
de ma situation.

Enquêtes et recommandations

Conciliation famille-études

Problématique

Au cours des deux dernières années, le bureau de l'ombudsman a démontré un intérêt particulier concernant les préoccupations présentées par la communauté étudiante ayant des obligations parentales ou familiales. Celle-ci doit concilier à la fois la vie de famille, de proche aidant ou proche aidante, le travail et les études, et tente d'accéder à un équilibre souvent fragile entre ces différents rôles.

Enquête et analyse

Cette clientèle présente des besoins particuliers. Nous pouvons penser à des enjeux au niveau académique tels que ceux liés à l'impossibilité parfois d'accorder des ajustements pour des stages, cours, travaux ou examens, au manque de flexibilité de certains horaires ou aux absences obligées à des évaluations, à l'absence de congés parentaux, au manque d'ouverture des autorités qui est parfois constaté ou encore au fardeau financier. 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.

Dans ce contexte, il est primordial que l'Université s'y penche de façon globale afin de réviser ses politiques et pratiques qui permettront de répondre aux problématiques vécues en proposant des mesures adéquates.

Depuis quelques années, nous avons eu des discussions avec l'administration universitaire à ce sujet afin de partager les réalités quotidiennes de ces personnes, mais également avec les associations étudiantes et plus particulièrement avec la FAECUM. Cette dernière a d'ailleurs présenté un rapport complet³ sur l'enjeu de la conciliation famille-études en 2019 qui présentait des recommandations fort intéressantes.

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



L'an dernier nous évoquions que l'Université, au fil des ans, a mis en place certaines mesures administratives ponctuelles afin d'améliorer la vie des parents ou proches aidants et proches aidantes qui poursuivent leurs études. Toutefois, nous soulignons l'importance d'adopter une approche plus systémique, qui commencerait par l'identification des difficultés vécues afin de pouvoir ensuite adopter une vision et des directives claires.

Bien qu'il ait été nommé par les autorités universitaires que l'examen de cet enjeu était une priorité pour les dernières années et que nous avons obtenu l'assurance que des travaux seraient amorcés, nous constatons que les réflexions doivent se poursuivre afin que des actions concrètes puissent être entreprises. Dans ce contexte, nous n'avions pas présenté de recommandation l'an dernier tout en indiquant que nous rediscuterions de ce sujet cette année.

Recommandations

Puisqu'il est nécessaire d'améliorer l'expérience des parents ou proches aidants et proches aidantes aux études, ainsi que de favoriser leur réussite académique, nous présentons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études les recommandations suivantes :

- ✓ Mener une étude globale et systémique quant aux réalités des parents et des proches aidants et proches aidantes aux études afin d'identifier les enjeux vécus au cours de leur cheminement académique;
- ✓ Déterminer comment l'Université souhaite répondre à ces enjeux en proposant des mesures adaptées;
- ✓ Adopter une politique familiale qui énoncera les principes généraux et qui tiendra compte, notamment et sans que cette liste soit exhaustive, des pistes d'actions suivantes :
 - Définition de ce qu'est un étudiant-parent, une étudiante-parent;
 - Définition de ce qu'est un étudiant-proche aidant, une étudiante-proche aidante;
 - Définition de balises pour la conciliation famille-études par le biais d'accommodements académiques qui tiendront compte du rythme des études et des obligations familiales tout en permettant la reconnaissance de statuts particuliers pour les étudiants-parents, les étudiants-proches aidants et étudiantes-proches aidantes;
 - Évaluation de la possibilité de proposer des bourses aux étudiants et étudiantes reposant sur les besoins et pas seulement sur l'excellence du dossier académique;
 - Adaptation des cours, stages, travaux, examens selon les besoins identifiés et élaboration de balises communes quant à la prise de décision;
 - Conciliation des absences pour obligations parentales ou familiales sur billet motivé;
 - Adaptation des lieux physiques et de l'environnement (salles d'allaitement, tables à langer par exemple);
- ✓ Adopter un plan d'action qui reflètera les orientations prévues à la politique familiale pour encadrer les pratiques, et qui fixera les échéanciers pour son implantation;
- ✓ Mettre sur pied un comité de suivi qui veillera à l'implantation du plan d'action;
- ✓ Créer et diffuser un plan de communication afin d'informer les personnes visées par cette politique et également les gestionnaires qui devront l'appliquer;
- ✓ Outiller et sensibiliser les personnels aux réalités vécues par la communauté étudiante ayant des obligations parentales ou familiales en préparant des formations à ce sujet.


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 en 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 de l'AGEEFEP

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 AOUCC)
- 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



Merci à tous, c'est grandement apprécié. Merci pour la rapidité et le sérieux avec lequel vous avez traité ma demande. Je tiens vraiment à vous remercier. Je vous avoue que je ne m'attendais pas à ce que ma demande soit prise au sérieux et je suis très soulagé du résultat.

Pistes de réflexion

Au cours de l'année, certains sujets nous font réfléchir et attirent davantage notre attention. Cela suscite des discussions avec les différents intervenants et intervenantes 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. Nous vous présentons la thématique qui fera l'objet d'un intérêt pour le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2021-2022.

Les stages de formation pratique

Plusieurs programmes offerts à l'Université proposent des stages aux étudiants et étudiantes. Ceux-ci leur permettent de mettre en pratique, dans un milieu supervisé, les connaissances acquises préalablement. Nous avons constaté cette année que plusieurs étudiants et étudiantes éprouvaient des préoccupations à cet égard, lesquelles concernaient notamment des enjeux liés aux évaluations, à la gestion des cas problématiques, aux difficultés liées aux milieux de stage ou encore à l'exercice de leurs recours en révision de notes.

Ce type de difficultés a déjà été soulevé par d'anciennes ombudsmans de l'Université, notamment en 2000-2001 puis en 2011-2012, alors que plusieurs recommandations étaient présentées. Un [guide de stage à l'intention des facultés](#) avait été créé en 2013, puis révisé en 2019, afin de mieux les supporter quant au parcours des étudiants et étudiantes en proposant des façons de faire cohérentes.

Nous constatons toutefois que certains enjeux ayant été soulevés au fil des ans, et encore cette année, demeurent et n'ont pas été adressés dans le guide en question. Nous nous questionnons quant à la pertinence de non seulement avoir un guide pratique à la libre consultation des facultés, mais également quant à l'importance d'adopter une politique institutionnelle. Celle-ci émettrait des directives claires et obligatoires qui concerneraient notamment la façon de traiter certaines situations complexes ou litigieuses récurrentes à chaque année et pour lesquelles le guide de stage n'apporte pas de réponses.

Nous avons partagé nos préoccupations avec l'administration à ce sujet et avons obtenu l'assurance que des réflexions se poursuivraient. Au cours de la prochaine année, le Bureau de l'ombudsman sera donc attentif à l'évolution de ce dossier et demeurera à l'affût de nouvelles propositions qui pourraient être faites afin d'améliorer certains aspects méritant toujours d'être clarifiés et repensés.



Je voudrais vous saluer pour votre efficacité. Je suis très émue, et vraiment je ne sais comment vous remercier d'avoir débloqué la situation qui m'avait énormément affecté psychologiquement et matériellement et dont les conséquences étaient très douloureuses. Encore une fois, merci beaucoup du fond de mon cœur.





Suivi des recommandations 2019-2020

Abandon de programme et désinscription

Des étudiantes et étudiants nous ont signalé l'an dernier qu'ils ne savaient pas qu'ils devaient non seulement annuler ou abandonner leurs cours, mais qu'ils devaient également abandonner leur programme s'ils souhaitaient cesser leurs études. Puisqu'ils n'avaient pas procédé ainsi, des factures pour les cours toujours inscrits à leurs horaires avaient été produites malgré le fait qu'ils n'avaient pas assisté aux cours en question.

Afin de promouvoir auprès de la communauté étudiante l'importance de procéder à un abandon de leur programme et ainsi éviter la facturation de frais de scolarité, les recommandations suivantes ont été présentées l'an dernier au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études :

- ✓ Rétérer 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.

En réponse à ces recommandations, une démarche a été entreprise pour rendre l'information accessible aux étudiantes et étudiants sur le site web du Bureau du registraire. De plus, des suivis ont été faits auprès du personnel administratif pour l'inciter à rester vigilant lors de l'étude des dossiers afin de relever des situations non souhaitables, et pour qu'il sensibilise la clientèle étudiante quant à leur obligation d'abandonner leur programme si tel est leur souhait. L'importance de démontrer de la bienveillance et de l'ouverture quant à une demande d'annulation de frais rétroactive à la suite de l'absence d'un abandon de programme a été réitérée aux gestionnaires lors d'une formation.

Enfin, l'évaluation des outils de communication à l'intention de la clientèle étudiante sera faite au cours de l'année 2021-2022. Le Bureau de l'ombudsman est heureux de constater que ces différentes mesures d'amélioration auront permis d'éviter la récurrence d'expériences désagréables pour les étudiantes et étudiants, et ainsi s'assurer que leurs dossiers soient fermés à la suite de leur abandon de programme.

Exigences académiques et santé mentale

Il a été soulevé, dans le rapport annuel 2019-2020, combien il était important de mettre en place des mesures systémiques, et non seulement individuelles, afin de soutenir la clientèle étudiante présentant des défis de santé mentale. Nous évoquons la difficulté, pour certaines de ces personnes, de cheminer au sein d'un programme qui ne pouvait offrir de souplesse quant à sa structure lorsque certains accommodements devenaient nécessaires.

Il était également mentionné que l'information accessible concernant le fonctionnement du programme et sa structure était parfois incomplète, ne permettant pas aux candidats et candidates à l'admission de faire un choix de programme libre et éclairé.

Nous nommions qu'afin d'accueillir ces personnes de façon bienveillante au sein des programmes, tout en s'assurant que les critères de réussite puissent être atteints, il était primordial que l'administration universitaire travaille de concert avec les facultés quant à cet enjeu.

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 avons recommandé dans notre rapport 2019-2020 au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études :

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.

Ce dossier était important pour l'administration de l'Université puisqu'il figurait dans la planification stratégique du Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études⁴ et qu'un rapport spécifique avait déjà été produit.

Ainsi, non seulement l'évaluation des programmes, complète ou partielle, est faite en lien avec les enjeux de santé mentale des étudiants et étudiantes lorsque requis, mais des mesures de soutien pour cette clientèle ont aussi été intégrées au protocole d'évaluation des programmes. Elles sont désormais prises en compte dans les processus de création et de modification de programmes. Un comité a été formé et sera responsable de bonifier au besoin les mesures à implanter et les modifications de programmes à déterminer. À cet égard, des rencontres ont lieu en continu avec les facultés pour faire le suivi des plans d'action post-évaluation.

Enfin, le comité poursuivra ses travaux jusqu'en mai 2022 en ce qui concerne l'importance de rendre accessible les informations reliées à la structure, aux objectifs et aux exigences académiques des programmes d'études afin d'aider un candidat ou une candidate à l'admission à faire un choix de programme qui lui convient.

Somme toute, ces travaux de grande envergure auront permis de mettre de l'avant l'importance de réfléchir à la mise sur pied de programmes ou à leur révision. En effet, la façon de les structurer pourra permettre davantage de flexibilité ou la mise en place d'accommodements pour les étudiants et étudiantes éprouvant des difficultés de santé mentale et ce, sans compromettre leur parcours académique.

4 Planification stratégique 2016-2021


2018-2019

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

Au cours des deux dernières années, de nombreuses mesures d'amélioration ont été mises en place après que nous ayons signalé des enjeux quant aux conditions à respecter et aux exigences reliées à la connaissance ou à la maîtrise du français. Il y a deux ans, nous présentions ces mesures⁵ et estimions qu'elles répondaient aux recommandations formulées. Toutefois, nous mentionnions vouloir suivre l'évolution des travaux qui devaient être complétés concernant la recommandation suivante :

- ✓ S'assurer que les directives et les principes véhiculés au sein de la *Politique linguistique* de l'Université et la *Politique de la maîtrise de la langue française dans les études* de l'Université 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;

Ainsi, le Vice-rectorat aux études supérieures et postdoctorales continuera en 2022 de mener des réflexions quant à la nécessité de demander une évaluation du niveau de français pour les candidats et candidates aux études supérieures, à des fins de soutien en francisation. Il en sera de même pour évaluer la possibilité de mettre en place une solution de traduction automatique pour certains cours. Ces réflexions retiendront sûrement notre attention au cours de la prochaine année.



Sans votre aide et votre intervention, je crois réellement que je n'aurais pas pu accéder à la maîtrise pour l'année 2020. Vous avez été extraordinaire et je vous remercie encore pour le travail que vous avez fait.

5 Nous vous référons à la page 23 et 24 du [Rapport annuel 2018-2019 de l'ombudsman de l'Université de Montréal](#)

L'équité procédurale

Lors de la présentation du Rapport annuel de l'ombudsman en 2018-2019⁶, nous présentions des recommandations relatives à l'importance de respecter les principes d'équité procédurale. Ceux-ci visent à s'assurer que des décisions motivées soient rendues aux étudiants et étudiantes lors de l'exercice de certains recours prévus aux règlements des études de premier cycle et des cycles supérieurs et postdoctoraux⁷.

Depuis, plusieurs recommandations présentées à ce moment ont trouvé réponses et ont donné lieu à l'implantation de mesures d'amélioration. Afin de s'assurer que le principe d'équité procédurale soit respecté lors de la prise de décision à la suite de demandes de révision, de demandes de révision exceptionnelle ou de demandes de levée de l'exclusion, l'une des recommandations présentées était formulée ainsi :

- ✓ 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.

Un guide pratique sur l'équité décisionnelle doit être produit d'ici l'hiver 2022, présentant les éléments importants à considérer lors de la prise de décision afin de supporter les unités dans cette démarche.

Au cours de cette année, nous avons constaté que bien que de la sensibilisation ait été faite auprès des intervenantes et intervenants principaux quant à cette problématique, le changement de culture qui s'impose quant à la façon de présenter les décisions à la clientèle étudiante demeure un processus qui exige du temps. Nous souhaitons que l'adoption de ce guide constitue une étape de plus vers des pratiques reflétant le désir des unités départementales et facultaires d'afficher la transparence voulue, assurant ainsi l'équité d'une décision.

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

Comme nous l'indiquions dans notre rapport annuel en 2018-2019, de nombreuses personnes s'adressent à nous chaque année à la suite du refus d'une demande d'abandon ou d'annulation de cours, ou de différés d'examens pour raisons médicales.

Nous souhaitons alors que l'administration se penche sur ce phénomène fort complexe et récurrent afin tout d'abord de dresser un portrait de la situation, puis de déterminer des mesures à mettre en place pour faciliter une prise de décision cohérente et juste. Nous indiquions l'an dernier que des démarches méritaient toujours d'être entreprises à cet égard et espérons qu'une attention soutenue y serait accordée. Les recommandations suivantes étaient présentées :

- ✓ 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'examens** présentées par les étudiants et étudiantes pour raisons médicales;
- ✓ 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.

Lors de nos discussions, nous avons été rassurées que nos préoccupations faisaient toujours l'objet de réflexions de la part de l'administration universitaire. Il a été mentionné que le contexte de la pandémie a retardé les travaux à entreprendre à ce sujet et que le retour à la normale permettra de mieux cibler les interventions à définir pour répondre à ces préoccupations importantes. Nous demeurons bien sûr à l'affût et suivrons avec intérêt l'évolution de ce dossier.

6 [Ibidem](#), p. 28

7 [Règlement des études de premier cycle](#)
[Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales](#)



Adresse postale

Université de Montréal
Bureau de l'ombudsman
Pavillon 3333 Queen-Mary, bureau 330-4
C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

www.ombudsman.umontreal.ca