

# Rapport annuel 2021-2022

*l'*ombudsman

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Université  de Montréal et du monde.

# Table des matières





## **4** Message de l'ombudsman

## **6** Nos fondements

- 7 Vision, Mission, Valeurs
- 8 Mandat et fonction de l'ombudsman
- 10 Travailler ensemble pour la justice et l'équité
- 11 Notre équipe

## **12** Notre rôle

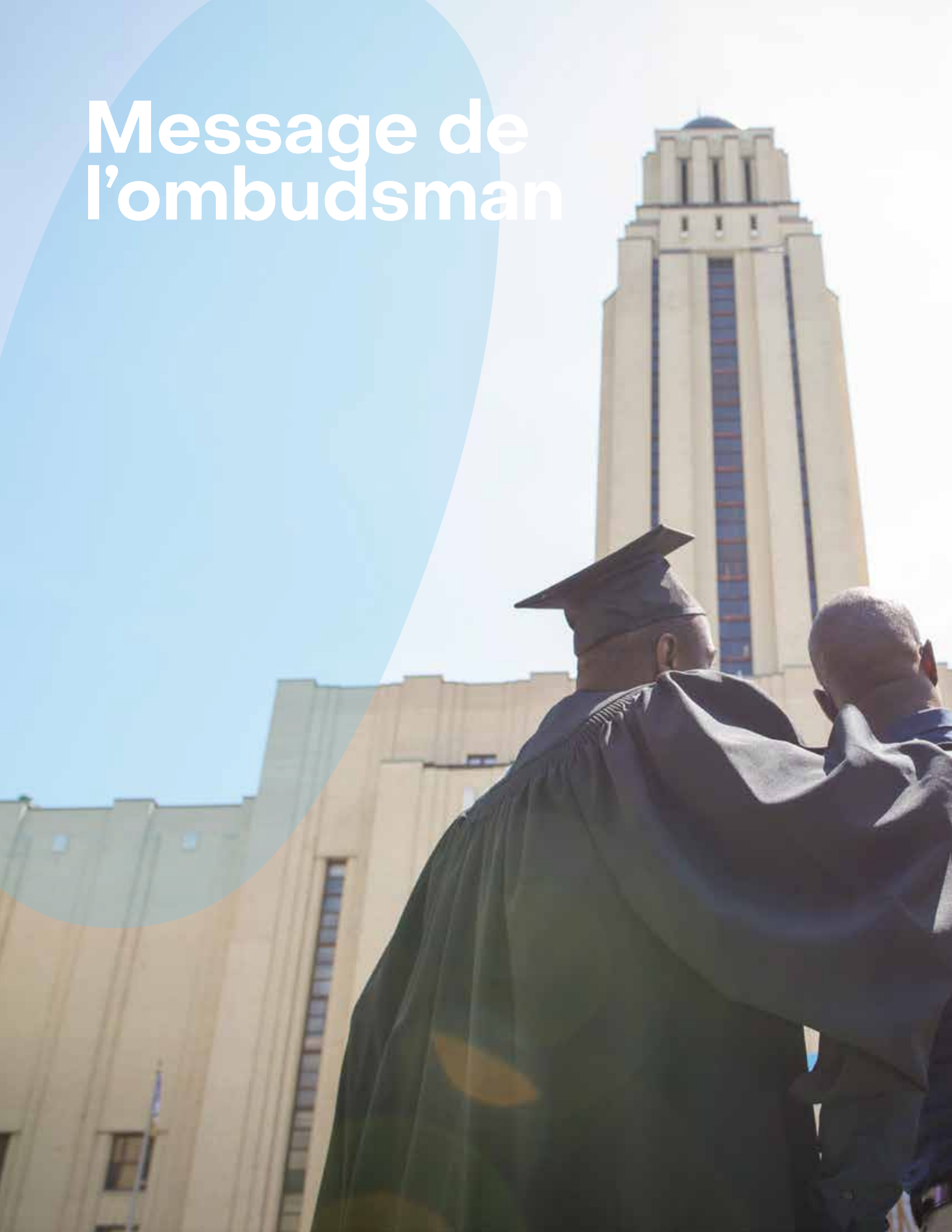
- 13 Quels sont les sujets que nous traitons ?
- 15 Ce que nous faisons
- 18 Qui s'adresse à nous ?

## **20** 2021-2022 En bref

## **22** Notre impact

- 23 Les activités du Bureau de l'ombudsman
- 24 Histoires de cas
- 32 Enquêtes et recommandations
- 37 Suivi des recommandations et pistes de réflexion

# Message de l'ombudsman



L'édification d'un pont qui surplombe un cours d'eau appelle à la réflexion, à la création et à l'innovation, à l'expertise, à la planification et sa mise en œuvre est un processus long et complexe. Chaque élément de la structure, que ce soit la pose d'une poutre, l'installation d'un câble ou d'un pylône n'est pas suffisant en soi, mais ensemble contribue à la construction de l'ouvrage final et achevé.

De façon similaire, chaque unité, service, département ou faculté de l'Université poursuit la création de son propre pont quotidiennement en mettant de l'avant de nouveaux projets, en revisitant des processus et en poursuivant sa mission propre. Pour y arriver, des liens de confiance sont créés entre les étudiants et étudiantes, les membres des personnels et de l'administration, et forment un tout qui donne lieu à l'accomplissement de projets personnels et collectifs d'envergure. Les étudiants et étudiantes se présentent sur la rive où tout débute, traversent le pont du transfert des connaissances qui les mène vers l'autre rive où ils et elles peuvent servir la collectivité avec leurs apprentissages et leurs acquis, puisque les administrateurs et administratrices s'assurent au préalable de rendre leurs parcours cohérents, offrant ainsi une construction solide, résistant au temps et pérenne.

Une construction d'une telle envergure ne se fait pas sans heurts et défis. La dernière année aura été, encore une fois, source de différentes problématiques vécues par les membres de la communauté universitaire, qui sont bien illustrées dans ce rapport. Les membres de la communauté ont parfois besoin d'assistance pour résoudre leurs difficultés et nous consultent afin d'obtenir de l'aide et des conseils. Nos échanges, qui sont riches et empreints d'humanité, constituent le moteur du Bureau de l'ombudsman et nourrissent nos réflexions puisqu'ils contribuent à une meilleure compréhension de leurs expériences. Je tiens à remercier chaque personne s'étant adressée à nous pour son partage et la confiance démontrée à notre égard.

Pour mettre en place la structure du pont, une équipe assidue d'administrateurs et d'administratrices veille au grain. Les gestionnaires, membres des personnels, unités et facultés, associations étudiantes, vice-rectorats, Secrétariat général et le Rectorat participent à cette construction et y arrivent en étant à l'écoute, en demeurant ouverts et ouvertes aux questionnements et aux propositions. C'est grâce à la collaboration et à l'engagement des gestionnaires et au travail de leurs équipes que la traversée des membres de la communauté étudiante est facilitée. Les réflexions amorcées amènent à repenser les processus et à instaurer de nouvelles pratiques. Elles

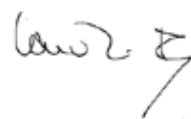
facilitent l'exploration de nouvelles avenues qui parfois n'avaient pas été explorées jusque-là. Cette bienveillance et l'attention apportée à la mise en place de chacune des pièces de la structure principale que représentent l'acquisition de nouvelles connaissances et ultimement l'obtention d'un diplôme, ajoutent à une expérience positive pour les membres de la communauté, et permettent d'achever la construction souhaitée. Je salue chacun des acteurs et chacune des actrices de l'Université qui font une différence en faisant évoluer l'esquisse initiale de la construction vers un projet collectif où tous et toutes en ressortent gagnants et gagnantes.

L'œil vigilant des membres du Bureau de l'ombudsman à titre de partie neutre et indépendante est essentiel et exige de notre part d'être à l'écoute des expériences partagées. Cette impartialité nous permet de faire la part des choses et d'analyser avec rigueur les écueils rencontrés par les personnes qui nous consultent. Le travail et le soutien de Mme Mélanie Deit, technicienne en coordination de travail de bureau, ainsi que le professionnalisme de Mme Marianne Leblond, ombudsman adjointe, et l'intérêt qu'elles portent aux situations participent à la préservation et la mise en valeur de l'indépendance du Bureau de l'ombudsman. Je tiens à les remercier chaleureusement de faire partie de l'équipe et pour tout le travail accompli.

La construction d'un pont n'est possible que si les fondations sont solides et bien ancrées. Le Conseil de l'Université constitue cette assise puisqu'il appuie de façon importante le travail mené à notre bureau en réitérant le principe de l'indépendance de l'ombudsman et en nous témoignant sa confiance quant au mandat que nous accomplissons. Je tiens à remercier le chancelier et chaque membre du Conseil de l'Université qui s'intéressent au travail que nous effectuons et démontrent un intérêt certain pour la justice et l'équité, qui sont au cœur de notre mission.

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman qui couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 30 avril 2022 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,



Caroline Roy

# Nos fondements

A group of people are sitting around a table in a meeting. A woman with glasses is looking towards a man with glasses. Another person is partially visible in the foreground. The background shows a window and a lamp.

Je vous remercie de  
l'attention que vous avez  
accordée à mon dossier,  
même si effectivement la  
réponse me déçoit.

– une étudiante



## Vision

Notre vision est de nous assurer 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** – Nous ne rendons compte de nos activités qu'au Conseil de l'Université dont nous sommes le mandataire, et répondons auprès de lui de l'exécution de notre mandat. Nous travaillons sans lien de dépendance envers l'Université. Nous n'avons aucun parti pris pour les personnes qui nous consultent ou pour l'Université. Cela nous permet de travailler de façon impartiale et objective.

**Justice et équité** – Nous investiguons afin de déterminer si une action, omission ou décision de l'Université est à l'origine d'une erreur ou d'une injustice. Nous examinons les processus, les résultats obtenus ainsi que la façon dont les membres de la communauté universitaire ont été traités.

**Collaboration et ouverture** – Nous faisons de notre mieux pour résoudre les préoccupations rapidement et de façon informelle le plus possible. Nous travaillons de façon constructive avec les gestionnaires de l'Université.

**Confidentialité** – La confidentialité est un principe éthique que nous respectons. Nous nous assurons d'obtenir le consentement des personnes qui nous consultent avant d'agir auprès des autorités concernées et nous ne dévoilons que les informations nécessaires au traitement de leurs demandes.

**Respect et empathie** – Nous sommes attentives et à l'écoute des personnes qui s'adressent à nous en démontrant de l'ouverture d'esprit.

**Professionalisme** – Nous travaillons de façon rigoureuse. Nous fondons nos conclusions sur des faits démontrables. Nous identifions des solutions pratiques et présentons des recommandations réalistes.

# Mandat et fonction de l'ombudsman

Lors de nos interventions, nous mettons de l'avant non seulement les normes juridiques applicables mais également des règles de justice et d'équité. Le traitement des situations qui nous sont adressées reflète les valeurs de respect de la personne, le traitement équitable des problématiques, la transparence et l'imputabilité. Le travail en prévention et règlement des différends privilégie une approche basée sur la collaboration et l'ouverture des parties à identifier des solutions mutuellement satisfaisantes.

## Nos moyens d'action

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. Pour ce faire nous :

- Conseillons les membres de la communauté universitaire;
- Informons la personne qui nous consulte de l'existence d'un recours prévu aux règlements et politiques en vigueur et de la manière de s'en prévaloir;
- Traitons les demandes d'assistance ou recevons les plaintes des membres qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquité ou de discrimination de la part de l'administration universitaire;
- Travaillons à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité;
- Procédons à des enquêtes lorsque les recours internes ont été épuisés sans succès;
- Présentons des recommandations lorsqu'une plainte est fondée et intervenons auprès des personnes responsables;
- Informons la personne lorsque nous arrivons au constat que la plainte n'est pas fondée;
- Rendons compte annuellement de nos activités au Conseil de l'Université;

## Des actions préventives et à portée individuelle ou collective

Ces actions visent dans un premier temps à prévenir des erreurs, des injustices ou à améliorer les processus en place en proposant des modifications et en évitant la répétition de situations indues.

Nos interventions permettent de corriger des problèmes qui visent une seule personne et parfois, qui touchent plusieurs personnes de façon systémique.



## Nos pouvoirs

### *Le pouvoir d'investigation*

Notre intervention peut proposer une démarche de consultation informelle qui favorise la communication et l'échange d'informations afin d'identifier une solution satisfaisante. Nous pouvons également procéder à une enquête en interrogeant les personnes susceptibles de nous fournir les renseignements estimés nécessaires. Nous pouvons également avoir accès aux documents et dossiers pertinents.

### *Le pouvoir d'initiative*

Nous pouvons intervenir de notre propre initiative, sans avoir reçu de demandes ou de plaintes, lorsque nous avons des motifs de croire qu'une personne a été lésée ou est victime d'injustice ou peut vraisemblablement l'être.

### *Le pouvoir de recommandation*

Nous n'avons pas le pouvoir d'imposer nos conclusions et nous travaillons à persuader les instances des bonnes actions à entreprendre pour corriger une situation. Nous pouvons présenter des recommandations au terme d'une enquête, après avoir évalué le bien-fondé des demandes nous ayant été adressées. Nous pouvons requérir d'être informées des mesures prises pour corriger une situation considérée injuste ou irrégulière, ainsi que des suites données aux recommandations présentées ou, le cas échéant, des motifs de refus d'y souscrire. Si nous estimons qu'aucune mesure n'a été prise ou qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée dans un délai raisonnable, nous pouvons en saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil, et exposer le cas dans le rapport annuel de façon anonyme.





# Travailler ensemble pour la justice et l'équité

## Consultations avec les gestionnaires de l'UdeM (4,5 % des demandes reçues)

Identifier les difficultés qui pourraient surgir quant à la gestion d'un dossier académique, ou prévoir les répercussions d'une décision à prendre sur le cheminement d'un étudiant ou d'une étudiante et évaluer les meilleures options possibles afin de favoriser sa réussite constituent des leviers importants de la prévention et résolution des différends. Ainsi, les gestionnaires nous interpellent quant à l'un de leurs questionnements qui a surgi afin de s'assurer d'améliorer les processus en place ou de respecter la réglementation pour rendre des décisions justes et équitables. Lors de ces discussions, le Bureau de l'ombudsman soulève des enjeux qui méritent d'être évalués et pris en considération et alimente la réflexion des gestionnaires. Nous participons ainsi de façon constructive et en collaboration à partager la compréhension de ce que doit être une décision juste et équitable.

## S'engager auprès des associations étudiantes

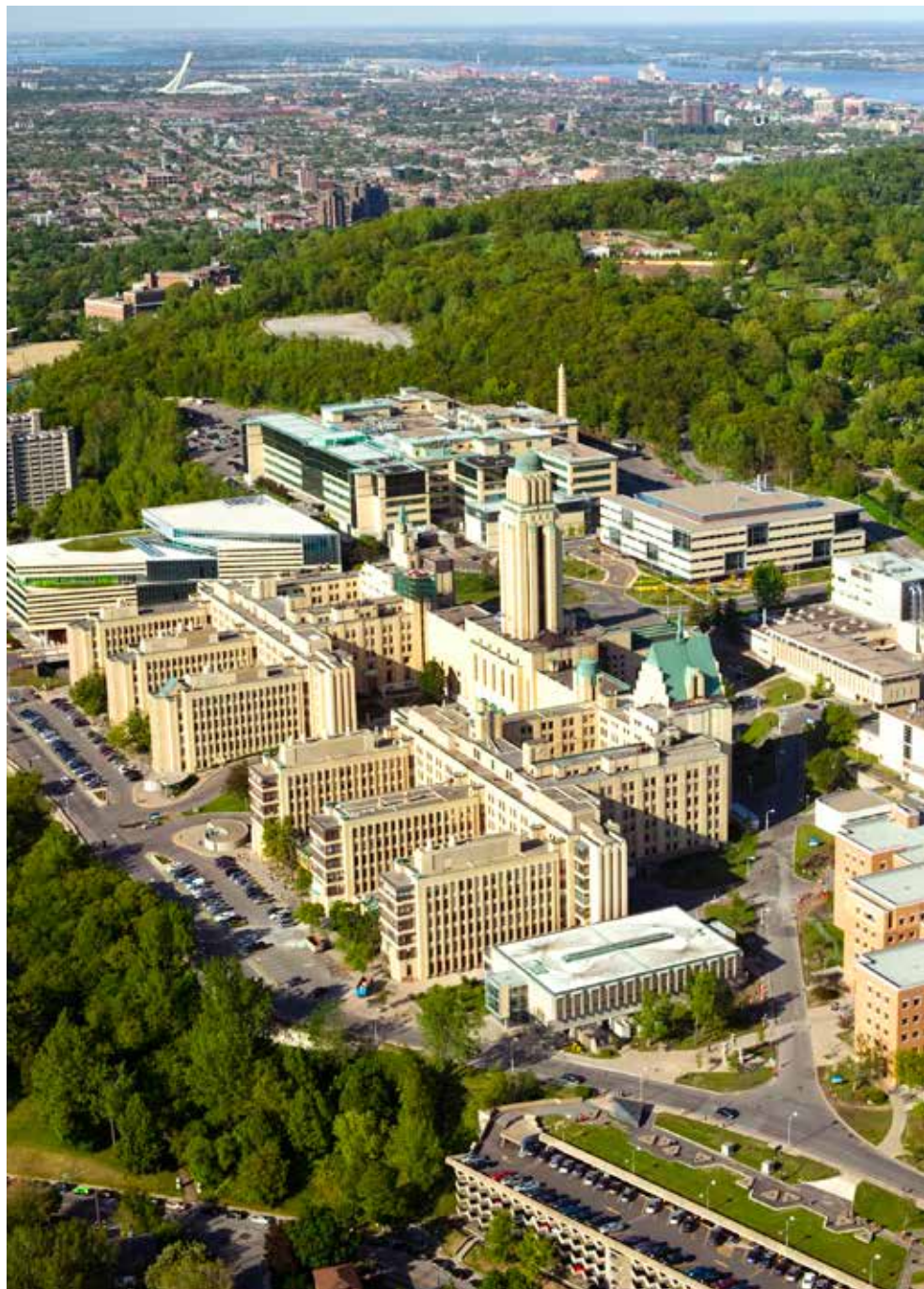
Que les préoccupations soient présentées directement à notre bureau ou qu'elles soient confiées aux associations étudiantes, elles demeurent un indicateur important des insatisfactions de la communauté étudiante qui doivent être prises en considération. Ainsi, les échanges avec les associations étudiantes sont primordiaux et permettent au Bureau de l'ombudsman de demeurer à l'affût des enjeux systémiques qui sont source d'inquiétudes. Le partage entre les associations et le Bureau de l'ombudsman des expériences présentées et qui sont similaires dégage et confirme que des mesures d'amélioration méritent d'être proposées aux instances universitaires.

Premièrement, je tiens à vous remercier énormément pour vos services. Vous et votre collègue êtes les deux personnes qui ont réellement pris mes constatations au sérieux et cela est énormément apprécié.

– une étudiante

# Notre équipe

S'assurer que l'Université de Montréal agisse de façon juste et équitable envers les membres de la communauté universitaire est au cœur des actions entreprises par notre équipe au Bureau de l'ombudsman. Que nous soyons à l'écoute des préoccupations d'un ou d'une membre, ou en interaction avec le personnel de l'administration quant à des mesures d'amélioration à mettre en place, nous nous efforçons d'offrir le plus haut standard de qualité des services. Ensemble, nous sommes engagées à faire de l'Université de Montréal un milieu plus juste et équitable pour tous.



# Notre rôle



Merci pour votre  
assistance et votre  
impartialité.

– une employée

# 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

Si ma plainte peut vous aider à repenser les choses, alors c'est déjà ça.

– une candidate à l'admission

**Tableau 1 - Objets 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 (%)
<b>Questions académiques</b>	<b>217</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>19</b>		<b>314 (54,5%)</b>
Admission	39	22	15	2		<b>78 (13,5%)</b>
Évaluation	53	11	5	3		<b>72 (12,5%)</b>
Encadrement	35	1	3	2		<b>41 (7,1%)</b>
Probation/exclusion	16	4	2	1		<b>23 (4,0%)</b>
Stage	17	2	2	1		<b>22 (3,8%)</b>
Inscription	17	2		2		<b>21 (3,6%)</b>
Cours	13	3		3		<b>19 (3,3%)</b>
Suspension/durée/diplomation	11	2	2	2		<b>17 (3,0%)</b>
Reconnaissance de crédits	12	1	1	2		<b>16 (2,8%)</b>
Programme	3			1		<b>4 (0,7%)</b>
Demande d'avis (académique)	1					<b>1 (0,2%)</b>
<b>Questions non académiques</b>	<b>136</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>184 (31,9%)</b>
Droits et libertés de la personne	40	3	3	2	4	<b>52 (9,0%)</b>
Relations avec les services	29		2	1	5	<b>37 (6,4%)</b>
Application des règlements disciplinaires	17	2		1	1	<b>21 (3,6%)</b>
Relations de travail et avantages sociaux	10				5	<b>15 (2,6%)</b>
Problème extérieur	2				13	<b>15 (2,6%)</b>
Demande d'information (non académique)	12					<b>12 (2,1%)</b>
Relations interpersonnelles	6			1		<b>7 (1,2%)</b>
Probité/propriété intellectuelles	6				1	<b>7 (1,2%)</b>
Règlements et politiques	6			1		<b>7 (1,2%)</b>
Problème technique/difficulté d'accès	3		1	1		<b>5 (0,9%)</b>
Accueil	2			1		<b>3 (0,5%)</b>
Demande d'avis (non académique)	3					<b>3 (0,5%)</b>
<b>Questions financières</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>68 (11,8%)</b>
Frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité	17	6	1	7		<b>31 (5,4%)</b>
Droits de scolarité	7		1	1		<b>9 (1,6%)</b>
Assurances médicale et dentaire étudiantes	7				1	<b>8 (1,4%)</b>
Droits de scolarité antérieurs	6			1		<b>7 (1,2%)</b>
Aide financière et bourses	6				1	<b>7 (1,2%)</b>
Autres frais	2					<b>2 (0,3%)</b>
Frais afférents et cotisations automatiques	2					<b>2 (0,3%)</b>
Frais d'admission ou de réadmission	2					<b>2 (0,3%)</b>
<b>Objet inconnu</b>	<b>3</b>			<b>7</b>		<b>10 (1,7%)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>59</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>576 (100,0%)</b>

# Ce que nous faisons

## Nous pouvons...

- Accueillir la personne dans le respect de ses besoins, de ses difficultés ou de ses préoccupations.
- Conseiller, assister et donner de l'information relative aux politiques, directives ou règlements, de même qu'aux recours accessibles.
- Référer aux ressources accessibles.
- Participer à la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.
- Faciliter les échanges avec l'administration.
- Enquêter au besoin afin d'évaluer le bien-fondé d'une demande.
- Obtenir tout document pertinent pour la poursuite de l'enquête.
- Interroger toute personne.
- Intervenir afin de tenter de résoudre le différend.
- Présenter des recommandations le cas échéant.
- Saisir les autorités concernées ou même le Conseil de l'Université si aucune suite n'a été donnée aux recommandations formulées.

## Nous ne pouvons pas...

- Agir à titre de représentant ou conseiller juridique.
- Nous substituer à l'administration universitaire.
- Intervenir dans les dossiers qui relèvent de l'application ou l'interprétation de conventions collectives ou de protocoles de travail.
- Intervenir lorsque les recours prévus n'ont pas été exercés.
- Intervenir lorsque la situation fait l'objet d'un recours judiciaire ou lorsque des procédures externes sont intentées.
- Agir comme un tribunal ou imposer un point de vue.
- Agir comme agent de transmission.
- Nous impliquer au niveau des structures administratives et décisionnelles.
- Traiter des demandes qui ne concernent pas l'UdeM.

# Notre processus



## Réception des demandes

Nous nous assurons tout d'abord que la demande relève de notre juridiction, c'est-à-dire qu'elle concerne un ou une membre de la communauté universitaire et qu'il s'agisse d'une décision rendue par l'Université. Nous vérifions également que la personne a exercé tous les recours à sa disposition et l'en informons ou la référons vers des personnes en autorité afin de tenter de trouver une solution à son impasse. Les demandes nous sont acheminées via le formulaire sur notre site web, par courriel, au téléphone ou en personne à notre bureau sur rendez-vous.



## Références

Lorsque la demande ne relève pas de notre mandat, nous en informons la personne et la redirigeons vers les organismes externes appropriés. Si la personne ne s'est pas adressée à un ou une gestionnaire, ou n'a pas exercé les recours prévus à la réglementation, nous l'invitons tout d'abord à se prévaloir de ces mécanismes et à nous recontacter si aucune solution n'est identifiée.



## En mode solution

L'idéal est d'arriver à identifier une solution mutuellement satisfaisante pour la personne qui nous consulte et pour l'Université. Lors des consultations, nous valorisons une démarche où nous procédons de façon informelle en recueillant de l'information auprès des responsables afin de comprendre les processus en place, de clarifier une situation et de proposer des pistes de solution. Nous veillons à ce que la réglementation soit respectée tout en nous assurant que l'équité soit mise de l'avant.



## Enquêtes

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. Nous procédons à des entrevues et consultons tout document pertinent. 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. Celle-ci peut être d'ordre individuel ou systémique lorsqu'elle concerne un enjeu récurrent ou qui concerne plusieurs personnes.



## Conclusions

Les personnes s'étant adressées à nous sont informées des faits recueillis, de l'analyse qui en a été faite, des conclusions de notre enquête, des mesures d'amélioration mises en place le cas échéant et des résultats atteints. Ces informations sont également partagées avec les autorités concernées de l'Université.

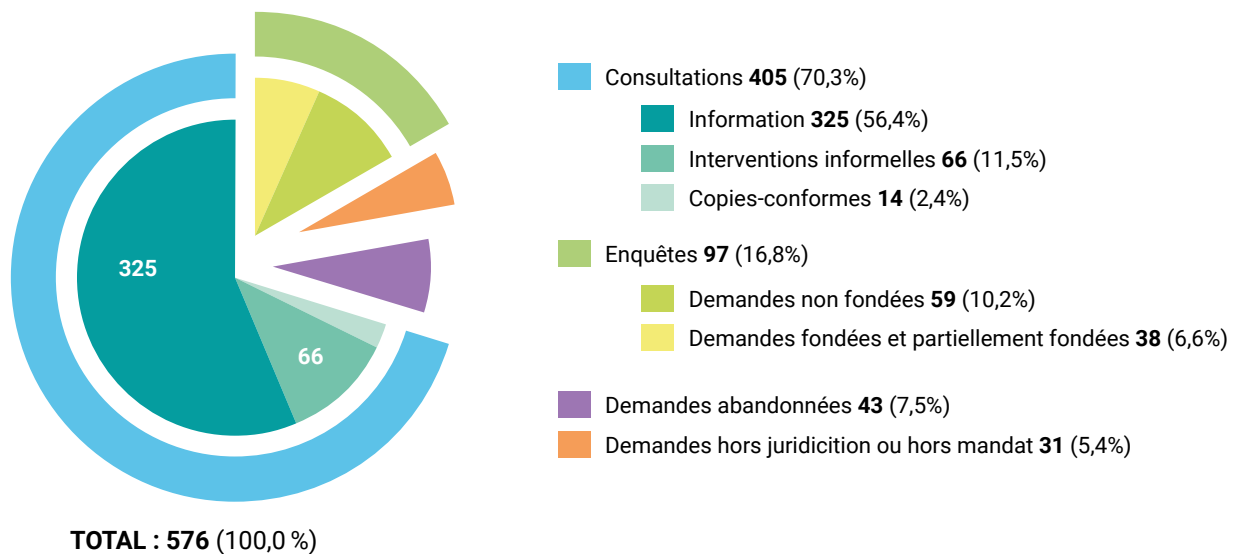


## Mesures d'amélioration et recommandations

Quelques situations où des mesures d'amélioration ont été identifiées sont présentées dans le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman. Lorsque des situations ont démontré une certaine récurrence d'enjeux systémiques, des recommandations sont présentées à l'Université. Nous nous intéressons au suivi accordé à celles-ci et à leur mise en œuvre par les acteurs de l'établissement.



## 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 70 % de l'ensemble des dossiers en 2021-2022.

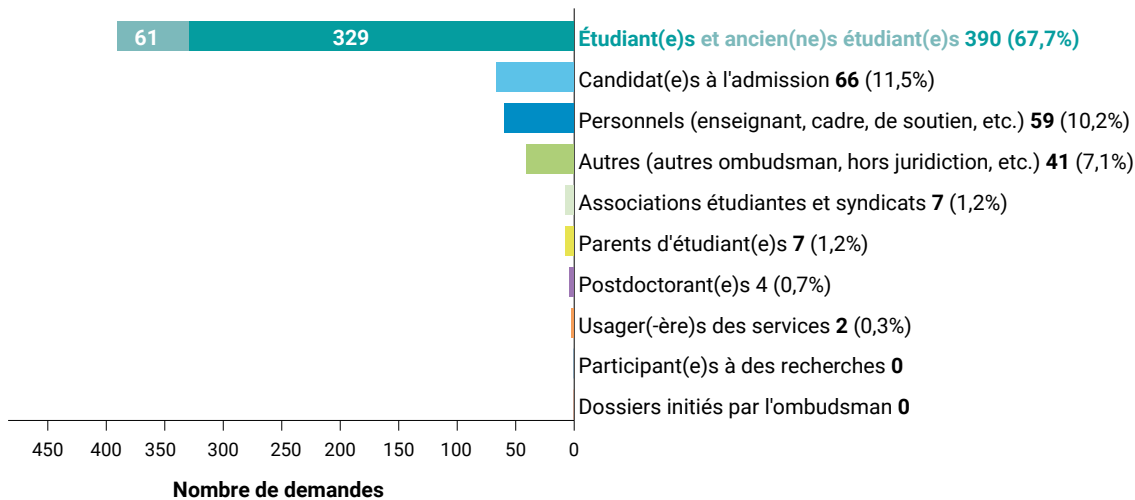
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 97 % de ceux-ci, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles ait bien compris et obtienne toute l'information nécessaire afin de régler des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations à la clientèle, a eu lieu dans 11,5 % des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

### Les enquêtes

Cette année, 17 % du total des demandes reçues ont donné lieu à des enquêtes comparativement à 14 % en 2020-2021. Elles se sont avérées fondées ou partiellement fondées dans 40 % des cas. Parmi les enquêtes menées, 80 % concernaient des questions académiques (admission, évaluation, encadrement et probation/exclusion), 11 % des questions non académiques (droits et libertés de la personne, relations avec les services, application des règlements disciplinaires, relations de travail et avantages sociaux) et 8 % des questions financières (frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité).

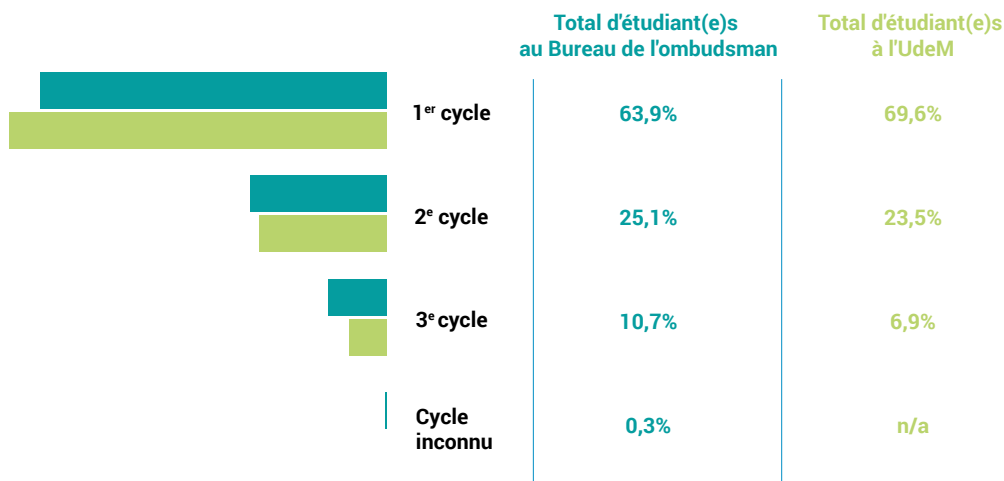
# Qui s'adresse à nous ?

**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 similaire à celle de l'an dernier (68 %). La catégorie des membres du personnel s'est adressée à nous en moins grand nombre que l'année précédente (-1,2 %). Concernant les demandes provenant des autres catégories de clientèles, leur nombre est demeuré sensiblement le même. Les candidats et candidates à l'admission se sont adressés(e)s à nous dans une plus grande proportion que l'an dernier (+3,2 %).

**Graphique 3 - Demandes selon le cycle d'études**



Sources : données de l'ombudsman du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 30 avril 2022 (11 mois), et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre de personnes inscrites à l'automne 2021.

À l'automne 2021, l'Université de Montréal comptait 47 371 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 (299 étudiant(e)s nous ont présenté 329 demandes en 2021-2022) représente moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 63,9 % proviennent du premier cycle, 25,1 % du deuxième cycle, et 10,7 % du troisième cycle. Les étudiant(e)s de deuxième 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.



Vous ne pouvez pas savoir  
comment ça me soulage  
de parler à quelqu'un.

– un étudiant

# 2021-2022

## En bref

### 80 %

#### CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

La clientèle étudiante s'adresse à nous dans une proportion de 80 % (étudiant(e)s inscrit(e)s, ancien(ne)s étudiant(e)s, associations étudiantes et candidat(e)s à l'admission), alors que 10,2 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions reliées aux étudiant(e)s dans presque 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, d'autres ombudsmans, etc.

### Moins de 1 %

#### DES ÉTUDIANT(E)S FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre d'étudiant(e)s inscrit(e)s s'adressant à notre bureau correspond à 0,63 % des étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université, pourcentage un peu plus élevé pour les étudiant(e)s de 3<sup>e</sup> cycle (1 %).

### 576

#### DEMANDES D'ASSISTANCE

### 55 %

#### QUESTIONS ACADÉMIQUES

55 % des demandes d'assistance à notre bureau sont de nature académique, 32 % concernent des questions non académiques, et 12 % des aspects financiers. Les questions d'admission, d'évaluation, d'encadrement, de probation ou d'exclusion, de stage et d'inscription représentent 82 % des demandes de nature académique, 48 % des questions non académiques traitent des droits et libertés et de relations avec les services, et 46 % des questions d'ordre financier ont trait aux frais d'abandon de cours et demandes d'annulation des droits de scolarité.



**70 %**  
**CONSULTATIONS**

**17 %**  
**ENQUÊTES**

70 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 17 % ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées ou hors de notre juridiction ou de notre mandat.

**83 %**  
**DEMANDES TRAITÉES  
EN UNE SEMAINE**

47 % des demandes ont été traitées la journée de leur réception et 36 % dans un délai de deux à cinq jours ouvrables. 15 % ont été traitées dans un délai de deux à trois semaines, 2 % ont nécessité un traitement entre seize et quarante jours ouvrables. Un seul dossier a requis une intervention de plus de quarante jours ouvrables.

**40 %**  
**ENQUÊTES FONDÉES/  
PARTIELLEMENT FONDÉES**

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 40 % sont fondées ou partiellement fondées et 60 % s'avèrent non fondées.

**36 %**  
**DEMANDES SUR LES DROITS  
DE RECOURS**

La plupart du temps le personnel du bureau transmet de l'information sur les droits de recours, la réglementation et les processus qui sont suivis. Dans 32 % des cas, des précisions ou des explications sont données à la clientèle qui a besoin de discuter et de mieux comprendre sa situation.

# Notre impact

Merci, vous parler m'a  
aidée à voir plus clair  
dans ma situation.

– une étudiante



# Les activités du Bureau de l'ombudsman

## Son rayonnement

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 du Bureau qui présente, entre autres, une Foire aux questions
- les affiches promotionnelles sur les babillards
- les dépliants distribués dans les différentes unités et facultés
- les vignettes publicitaires dans les agendas étudiants de la FAÉCUM 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 et en partageant des idées, stratégies et meilleures pratiques :
  - ✓ Association des ombudsmans des universités du Québec (vice-présidente)
  - ✓ Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada
  - ✓ Forum canadien des ombudsmans
  - ✓ European Network of Ombuds in Higher Education
- collaborant à la mission et aux travaux des associations d'ombudsmans
- 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

## Ses réalisations

Outre le traitement des demandes présentées au Bureau de l'ombudsman, nous avons mis de l'avant plusieurs projets au cours de la dernière année :

- Le *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal* a été révisé;
- Une formation sur l'équité procédurale, en collaboration avec le Secrétariat général, a été présentée aux vice-décanats académiques des facultés;
- Des démarches ont été faites afin d'évaluer les besoins du Bureau quant à un changement de base de données dont l'implantation sera amorcée à l'automne 2022;
- Des réflexions et discussions ont été menées quant au format des conclusions présentées aux personnes qui nous consultent;
- Une distribution de nouvelles affiches et de nouveaux dépliants promotionnels présentant les services du Bureau a été faite au printemps 2022;
- Des changements ont été apportés afin que l'année administrative du Bureau débute dorénavant le 1<sup>er</sup> mai de chaque année (plutôt que le 1<sup>er</sup> juin);
- Une ancienne ombudsman universitaire à la retraite a été engagée à titre contractuel afin de traiter des demandes d'assistance durant la baisse temporaire d'effectifs au Bureau.

# Histoires de cas

Le travail de l'ombudsman a permis de résoudre des situations injustes ou inéquitables. **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. Informer adéquatement et agir avec célérité

### Accueillir

Le 1<sup>er</sup> mars 2021, un avis d'admission est transmis à une étudiante pour un programme débutant au trimestre d'été 2021. L'admission est conditionnelle à la réussite d'un test de français et le résultat de celui-ci doit être déposé avant le début du trimestre, soit le 1<sup>er</sup> mai 2021. Durant le trimestre d'été, l'étudiante s'inscrit à un cours régulier de son programme, le complète et le réussit. Le 15 septembre 2021, la faculté l'informe qu'elle doit remettre la preuve de la réussite de son test de français, au plus tard le même jour, sans quoi son dossier sera fermé le lendemain. Au début du mois d'octobre 2021, elle nous contacte puisqu'elle est désinscrite du programme, n'ayant pas déposé la preuve de sa connaissance du français avant le 1<sup>er</sup> mai 2021. Elle explique avoir été informée au moment de son admission, par un employé de la faculté, qu'elle serait interpellée par le *Centre de communication écrite* (CCE) lorsque viendrait le moment de faire le test de français. Elle indique ne pas avoir reçu de communications de quiconque à cet effet, ce qui explique qu'elle n'ait pas déposé le résultat de son test. Elle souhaite pouvoir faire le test de français dès que possible et poursuivre son programme.

### Analyser

L'enquête démontre que l'étudiante est initialement informée de façon erronée qu'elle sera interpellée par le CCE au moment venu pour effectuer le test de français. Cette erreur est corrigée auprès d'elle immédiatement le même jour et on l'invite à consulter le site web du CCE pour obtenir toutes les informations adéquates quant à la façon de procéder, notamment concernant la date limite à respecter pour déposer sa preuve. Le Centre étudiant présente également un lien permettant à l'étudiante de se référer au CCE.

Il est constaté que malgré le fait que le résultat de son test de français ne soit pas déposé à son dossier avant le 1<sup>er</sup> mai, l'étudiante est en mesure de s'inscrire à un cours durant l'été. Il semble qu'une certaine lourdeur administrative explique que la faculté n'ait pas agi avec célérité afin de désinscrire l'étudiante dès le début du trimestre d'été puisqu'elle ne remplissait pas la condition requise pour son admission. Cela a pu laisser croire à cette dernière qu'elle pouvait poursuivre son cheminement, sans même avoir déposé la preuve de sa connaissance du français.

### Solutionner

Selon l'enquête effectuée, il est constaté que l'obligation de l'Université qui consiste à rendre l'information accessible quant aux exigences et délais à respecter pour déposer la preuve de la connaissance du français est bien remplie. Il est de la responsabilité des étudiants et étudiantes de s'assurer de quérir toute l'information pertinente quant aux diverses obligations qui leur sont imposées.

Par ailleurs, bien qu'une première information ait malencontreusement induit l'étudiante en erreur, celle-ci est rapidement corrigée par l'Université. Le fait que cette mauvaise information lui ait été initialement transmise n'annule pas son obligation de fournir les documents exigés.

Dans un contexte d'amélioration des processus, un rappel est fait aux membres du personnel afin de les sensibiliser à l'importance de transmettre l'information juste aux étudiants et étudiantes. Également, la faculté s'assure dorénavant d'effectuer une veille quant aux documents qui doivent être obtenus selon les dates limites à respecter. Ainsi, quelques jours avant la date limite de dépôt des preuves, une relance sera faite auprès des membres de la communauté étudiante. La faculté s'assurera d'agir rapidement afin de procéder à la désinscription si les documents requis ne sont pas reçus.



Cette étudiante a donc en quelque sorte bénéficié de l'inaction de la faculté qui lui a permis de s'inscrire à des cours alors qu'elle n'avait pas prouvé sa connaissance du français. L'étudiante a donc été désinscrite et a pu présenter une nouvelle demande d'admission pour le trimestre suivant (qui a été acceptée).

## 2. Identifier un dossier d'exclusion, en informer l'étudiant ou l'étudiante et en assurer le suivi

### Accueillir

À la fin du trimestre d'hiver 2020, un étudiant international obtient un échec à la reprise d'un cours. Selon le [Règlement des études de premier cycle \(art. 16.1 c\)](#)<sup>1</sup>, cette situation mène à l'exclusion du programme auquel il est inscrit. Or, cet étudiant ne reçoit pas de lettre l'informant de son exclusion et rien n'est enregistré à cet effet dans son dossier académique.

L'étudiant ne s'inscrit pas aux trimestres suivants d'automne 2020 et d'hiver 2021. À l'automne 2021, lorsqu'il tente de s'inscrire à deux cours pour compléter son programme, il constate que son dossier est inactif et qu'il ne peut accéder à son Centre étudiant. Il est tout d'abord informé qu'il est exclu, non pas en raison de son échec à la reprise mais parce que sa moyenne académique est trop faible, pour ensuite obtenir la cause exacte de son exclusion (échec à la reprise). L'étudiant souhaite compléter son programme afin d'obtenir le diplôme convoité.

### Analyser

La cueillette d'information du Bureau de l'ombudsman permet de comprendre que l'étudiant n'a pas été informé de son exclusion au moment opportun en raison du contexte de la pandémie. Il semble que le nouveau contexte de télétravail n'ait pu permettre la manipulation du dossier requise dans les lieux physiques du bureau. En effet, à l'hiver 2020, les courriels d'exclusion sont générés à la suite de l'étude des dossiers physiques faite par les membres du personnel. Le courriel qui aurait normalement dû être envoyé à l'étudiant ne l'a jamais été. Par la suite, le dossier de l'étudiant est devenu inactif, n'étant pas inscrit depuis deux trimestres.

### Solutionner

En novembre 2021, constatant les irrégularités de ce dossier, une lettre d'exclusion rétroactive est donc transmise à l'étudiant. Cela lui permet de présenter une demande de levée de l'exclusion prévue au règlement (art. 16.3), laquelle est acceptée, conditionnellement à la reprise du cours échoué dans un délai de 12 mois. La demande de réadmission de l'étudiant est acceptée et il commence finalement ses cours au trimestre d'hiver 2022.

Cette situation ne se reproduira plus puisque désormais, les dossiers d'exclusion sont identifiés à partir d'une base de données qui génère automatiquement les avis d'exclusion.

## 3. Élaborer un processus et le partager afin qu'il soit connu

### Accueillir

En décembre 2020, après trois ans et demi d'études, un étudiant manifeste le désir à sa faculté de cesser son programme de troisième cycle et de plutôt se prévaloir de [l'article 127 du Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales](#)<sup>2</sup> pour obtenir, de façon exceptionnelle, sa maîtrise au lieu du doctorat. Un an plus tard, il s'adresse à nous, n'ayant toujours pas reçu son diplôme. Il est informé en octobre 2021 qu'il ne pourra obtenir son parchemin qu'aux environs de l'été 2022, soit 18 mois après avoir amorcé ses démarches pour l'obtenir. Il reproche à l'administration de la faculté et des Études supérieures et postdoctorales de ne pas l'avoir tenu informé des étapes suivies ni des difficultés ayant été rencontrées au cours du processus. Il ajoute que ce délai déraisonnable lui cause du stress inutile et des ennuis quant à sa recherche d'emploi. Il ajoute que cette situation démontre un manque de considération de l'Université à son égard. Il souhaite comprendre ce qui justifie le délai important pour traiter sa demande afin de s'assurer que cette situation ne se reproduise plus.

1 <https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-des-etudes-de-premier-cycle/#exclusion-et-abandon>

2 <https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-pedagogique-des-etudes-superieures-et-postdoctorales/#segment-ix-dispositions-specifiques-au-doctorat-de-recherche>

## Analyser

Les recherches du Bureau de l'ombudsman révèlent tout d'abord que l'étudiant est initialement informé qu'afin d'obtenir son grade de maîtrise, il n'a qu'à déposer les documents exigés, ce qu'il fait. Quelques mois plus tard, il est informé qu'il doit plutôt présenter une demande d'admission à la maîtrise afin que sa demande puisse être évaluée. Il procède donc tel qu'indiqué et paye des frais pour la demande d'admission.

Malheureusement, au moment où l'étudiant amorce sa démarche pour l'obtention de son diplôme de maîtrise, les effectifs en ressources humaines semblent déficients au sein des unités concernées, ce qui prolonge indûment les délais de traitement. Au surplus, l'étudiant est mal informé, ce qui ajoute au délai de traitement, puisque sa demande d'admission n'est pas nécessaire. Il paye donc inutilement des frais d'admission. Nous constatons que la communication concernant le processus de diplomation dans ce genre de cas est déficiente chez les membres du personnel et que conséquemment, l'étudiant est mal orienté dans ses démarches. Il semble que l'information adéquate sur le processus n'est détenue que par un nombre restreint de personnes.

Par ailleurs, après qu'il soit statué que la demande d'admission n'est pas nécessaire, plusieurs étapes administratives doivent toujours être suivies. Chacune de ces étapes requiert plusieurs mois de traitement. Enfin, lorsque le grade est conféré, la production du parchemin doit être faite et exige un délai supplémentaire de 8 à 10 mois.

## Solutionner

En attendant que le processus entrepris soit finalisé, le Bureau de l'ombudsman oriente l'étudiant afin qu'il obtienne une attestation d'obtention de diplôme, document officiel émis par le Bureau du registraire, qui pourra être remis à de futurs employeurs dans le cadre de sa recherche d'emploi.

Un document de soutien à l'attention des membres du personnel visé au sein des départements et facultés est élaboré et précise la procédure à suivre pour présenter une demande de diplomation tel que prévue à la réglementation (art. 127). Cette procédure écrite sera dorénavant transmise à l'ensemble des techniciens et techniciennes en gestion des dossiers étudiants (TGDE) au début de chaque rentrée universitaire en guise de rappel. Ainsi, cette information ne repose désormais plus sur l'expertise unique d'un petit groupe de personnes et est accessible à un plus grand nombre. Également, le tout sera inclus dans une formation obligatoire à l'intention des TGDE.

Nous sommes rassurées par les unités concernées que les délais rencontrés ont été exceptionnels et que les prochaines demandes seront traitées selon des délais raisonnables.

Enfin, des démarches sont entreprises pour rembourser à l'étudiant les frais d'admission payés inutilement ainsi que pour permettre l'obtention de son parchemin rapidement au cours du trimestre d'hiver 2022.

## 4. Prendre une décision exceptionnelle

### Accueillir

Après s'être inscrite à un programme et à des cours lors du trimestre d'automne 2021, une étudiante présente une demande d'annulation rétroactive sans frais à la mi-trimestre. Elle indique avoir reçu une facture pour acquitter les frais de scolarité mais précise ne pas avoir fréquenté l'Université de Montréal, ayant plutôt choisi de modifier son projet d'études en fréquentant une autre université. Elle indique avoir cru que, puisqu'elle ne s'était pas présentée aux cours et qu'elle n'avait pas acquitté les frais associés, son inscription serait automatiquement annulée. Sa demande d'annulation rétroactive sans frais est initialement refusée par la faculté puisque sa demande est tardive et ne respecte pas la date limite prévue au calendrier. Un abandon avec frais lui est donc accordé. L'étudiante s'adresse à nous puisqu'elle indique ne pas pouvoir assumer les frais de scolarité pour deux établissements universitaires pour le même trimestre.

### Analyser

Il est malheureux de constater que l'étudiante n'ait pas pris les dispositions nécessaires afin de présenter une demande d'annulation selon les délais requis. Lors de nos vérifications, nous constatons que les sites Internet du Bureau du registraire et du Service de l'admission et du recrutement ont bonifié l'information relative à la responsabilité de l'étudiant ou l'étudiante quant à l'acquiescement des frais de scolarité. En effet, il y est indiqué

que l'absence aux cours ou le non-paiement de la facture ne constituent pas des avis d'annulation de cours ou de désistement de programme. Pour annuler des cours, les étudiants et étudiantes doivent accéder à leur Centre étudiant ou contacter la personne-ressource de leur programme, et ce, dans les délais prévus au calendrier universitaire.

### Solutionner

Puisqu'il est raisonnable que l'étudiante n'ait pas à débours des frais de scolarité à deux universités pour le même trimestre d'études, l'administration universitaire accepte de reconsidérer la décision prise initialement afin de ne pas pénaliser l'étudiante et favoriser les meilleures conditions possibles pour sa réussite académique.

Une annulation sans frais exceptionnelle est autorisée, dans la mesure où l'étudiante soumet une preuve d'inscription dans l'autre établissement. Il est important de noter que cette annulation a eu lieu selon les délais exigés à l'Université de Montréal quant à ses obligations envers le Ministère de l'éducation (Gestion des données sur l'effectif universitaire).

## 5. Favoriser la réussite académique

### Accueillir

Après avoir été exclu de son programme à la suite d'échecs, un étudiant s'adresse à nous afin d'obtenir de l'assistance puisqu'il ne lui reste qu'un seul cours pour obtenir son diplôme. Au soutien de sa demande afin que l'exclusion soit levée, il explique avoir eu des soucis personnels au cours de l'année. Il ajoute ne pas avoir eu l'opportunité d'exercer un recours en demande de révision d'une évaluation. Il souhaite pouvoir compléter son diplôme.

### Analyser

Les faits recueillis au cours de l'enquête nous permettent de conclure que l'étudiant a été en mesure de vérifier son évaluation pour ensuite présenter une demande de révision qui est bien reçue par les autorités. Elle est toutefois jugée non recevable puisqu'aucun élément soulevé ne laisse raisonnablement croire qu'une erreur a été commise durant la correction.

Par ailleurs, après avoir questionné l'étudiant, nous réalisons qu'au moment où il indique avoir vécu des difficultés personnelles, il n'a malheureusement pas porté le tout à l'attention des responsables afin d'explorer les alternatives ou mesures d'accommodements qui auraient pu lui être proposées.

Dans ces circonstances, le Bureau de l'ombudsman n'est pas en mesure d'affirmer qu'une erreur ou injustice ait été commise au moment d'exclure l'étudiant, ni lors du processus de révision.

### Solutionner

Puisque l'étudiant a déjà été en probation à une occasion au cours de ses études, il ne lui est désormais plus possible de solliciter une deuxième mise en probation. Étant donné que la réussite académique doit être favorisée le plus possible, il est convenu, de façon exceptionnelle, que la faculté propose à l'étudiant une alternative afin de lui permettre de compléter son programme. À défaut de pouvoir le réadmettre, la faculté lui permet de substituer un cours déjà fait dans un autre programme non complété. Il est donc en mesure d'obtenir tous les crédits nécessaires pour la complétion de son programme ainsi que son diplôme.

## 6. Attribuer la bonne identité et communiquer entre services

### Accueillir

Une étudiante transgenre nous écrit puisqu'elle affirme que son statut lui cause des difficultés, notamment concernant sa demande d'admission, mais également pour l'inscription à des cours ou encore l'accès aux cours en ligne. Elle indique avoir déjà ouvert un premier dossier, puis un second sous sa nouvelle identité, qui a créé un dossier doublon. Pour arriver à rétablir la situation, elle s'adresse à différents services et unités de l'établissement (Bureau du registraire (BR), Technologies de l'information (TI), StudiUM). Elle affirme que bien que chaque personne soit respectueuse à son égard, elle obtient de l'information contradictoire et a l'impression que les

services en question fonctionnent en silo, n'échangeant pas d'informations entre eux. Elle est d'avis que si elle n'était pas transgenre et n'avait pas légalement changé de nom, elle n'aurait pas vécu cette expérience. Elle veut s'assurer que les processus soient améliorés à l'avenir afin d'éviter le même genre d'expérience pour d'autres étudiants et étudiantes.

## Analyser

Après vérification, il appert qu'une deuxième demande d'admission est faite par l'étudiante avec des détails qui diffèrent de la première. Il semble que le système en place ne puisse faire la correspondance entre les deux dossiers et un doublon est malencontreusement créé. Rapidement, le Bureau du registraire effectue les corrections et communique avec les Technologies de l'information afin que l'ancien matricule soit effacé.

Cependant, lors de la création d'un matricule, un nouveau code identifiant y est associé. L'étudiante obtient donc un second code identifiant lors de sa deuxième demande d'admission. Par conséquent, il devient difficile à l'étudiante d'accéder aux différents systèmes, n'étant pas en mesure d'utiliser les bons matricules et identifiants, selon le cas.

Lorsque l'étudiante communique avec les différents services, il lui est difficile de comprendre les rôles et responsabilités attribués à chacun. En effet, chacun d'eux peut agir quant à une partie du problème et doit référer l'étudiante aux autres services pour régler les autres difficultés. Ceci explique sûrement l'impression de l'étudiante d'être dirigée d'un endroit à l'autre, ne sachant pas quoi mettre en évidence lors de ses communications avec chacun des services.

## Solutionner

Une rencontre rapide entre des intervenants des trois (3) secteurs (TI, StudiUM et le BR) permet l'identification du problème, contribue à sa résolution et rassure l'étudiante que ceux-ci se sentent imputables et prennent en charge le dossier.

Entre-temps, des mesures alternatives sont proposées à l'étudiante afin qu'elle manque le minimum de cours.

Par ailleurs, le Bureau du registraire crée un outil à l'intention des commis qui répondent aux préoccupations des membres de la communauté étudiante afin de leur permettre de partager des références, au besoin, et de bien identifier les difficultés vécues. De plus, le Bureau du registraire élabore une présentation à l'intention des membres de l'équipe des Technologies de l'information afin de mieux les renseigner sur les fonctions du Centre étudiant.

Afin de ne pas rediriger les étudiants et étudiantes directement aux TI ou au soutien de Studium, le Bureau du registraire assistera l'étudiant ou l'étudiante en veillant à créer une demande d'aide en ligne unique qui sera remplie à son nom et sera dirigée aux TI. Ce faisant, la demande transmise par le BR deviendra prioritaire pour les TI et des actions immédiates pour corriger la situation pourront être entreprises.

À la suite de cette situation, le Bureau du registraire ajoute également de l'information sur son site web à l'intention de la communauté étudiante afin de connaître la liste d'éléments à vérifier en cas de problème d'accès à StudiUM.

## 7. Identifier, recevoir et évaluer une demande d'accommodement raisonnable

### Accueillir

Les complications de fin de grossesse d'une étudiante l'obligent à demeurer alitée alors que son trimestre d'études achève. Puisque son accouchement est prévu deux semaines après la fin du trimestre, elle souhaite tout de même compléter son évaluation finale mais ne peut se déplacer pour faire son examen. Elle s'adresse à plusieurs personnes responsables et leur propose plusieurs alternatives comme de faire l'examen en ligne et de même défrayer les frais pour qu'une personne surveillante soit présente durant son examen ou encore de faire un travail écrit. Les responsables lui proposent plutôt de faire un examen différé qui devra avoir lieu 2 semaines

après son accouchement. Ils lui proposent aussi d'abandonner son cours. Elle estime que ces solutions sont déraisonnables puisque le délai proposé pour faire un examen différé est très court et ne lui permettra pas de le faire dans des conditions optimales à la suite de son accouchement récent. Elle s'adresse à nous afin qu'un accommodement soit autorisé en raison de sa grossesse.

### Analyser

Il semble que dans ce cas-ci, les personnes responsables n'ont malheureusement pas identifié la situation précise de cette étudiante comme en étant une reliée à l'un des **motifs interdits de discrimination**<sup>3</sup> de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>4</sup>, qui justifie une analyse différente.

La *Charte* prévoit plusieurs motifs permettant à une personne de demander des accommodements raisonnables afin d'éviter une situation discriminatoire. Le fait d'être enceinte ou d'accoucher est l'un de ces motifs et justifie l'étudiante dans sa demande d'accommodement pour respecter sa condition. Un guide pratique de l'Université, à l'intention des gestionnaires ayant à traiter des demandes d'accommodement, est accessible afin de les accompagner dans l'analyse des situations qui leur sont présentées. Il ne suffit donc pas pour les gestionnaires d'appliquer une mesure prédéterminée (comme un examen différé) mais de plutôt évaluer la situation unique qui leur est présentée. L'étudiante collabore à la recherche de solutions et propose des alternatives qui semblent bien raisonnables dans les circonstances.

### Solutionner

Tout comme nous, la directrice du département concerné est d'accord quant au fait qu'il faille proposer un accommodement raisonnable à l'étudiante. La proposition de faire un examen différé dans les quelques semaines suivant un accouchement, considérant les besoins d'allaitement et le manque de sommeil, n'est pas jugée acceptable.

Le département s'engage à évaluer des solutions possibles (travail dirigé, par exemple) qui pourront être proposées à l'étudiante. De plus, la directrice profite de cette situation pour informer et sensibiliser les membres du personnel quant à l'importance de recevoir et de traiter de façon diligente et adéquate les demandes d'accommodement raisonnable.

## 8. Améliorer les communications pour une demande de révision exceptionnelle

### Accueillir

Après avoir reçu une note d'échec, un étudiant aux cycles supérieurs présente une demande de révision de sa note. Celle-ci est maintenue par le professeur. L'étudiant explique être autiste et croit avoir été victime de discrimination par le professeur. Il décide de présenter une demande de révision exceptionnelle et soumet sommairement les motifs au soutien de sa demande.

Plus de quatre mois plus tard, il reçoit un avis l'informant que sa requête a été accueillie, qu'un comité de révision exceptionnelle a été formé tel que prévu au **Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales (art. 42)**<sup>5</sup> et qu'une décision a été rendue l'obligeant à reprendre le cours échoué.

L'étudiant affirme ne jamais avoir été informé que sa requête avait été accueillie et encore moins qu'un comité avait été formé pour réviser la situation. Il évoque les irrégularités de ce processus puisqu'il n'a pas eu l'opportunité d'être entendu par le comité de révision exceptionnelle avant que la décision finale ne soit prise.

3 <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-obligations/motifs-interdits>

4 <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-droits/lois-qui-protigent-vos-droits/charte>

5 <https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-pedagogique-des-etudes-supérieures-et-postdoctorales/#section-vii-revision-et-revision-exceptionnelle-de-l-evaluation>

## Analyser

L'enquête menée par le Bureau révèle que l'étudiant dépose sa demande de révision exceptionnelle en juillet 2021. À la mi-septembre, n'ayant pas de nouvelles quant à sa demande, l'étudiant interpelle le directeur de son département afin de connaître le statut de celle-ci. Il est informé qu'elle a bien été portée à l'attention des responsables de la faculté, qui assureront un suivi avec lui au moment opportun.

Le 3 décembre 2021, la faculté écrit à l'étudiant pour l'informer de la décision finale du comité de révision exceptionnelle, qui augmente sa note mais le maintient toujours en échec.

Il appert que l'étudiant n'a reçu aucun accusé de réception de sa demande, ni par le département, ni par les responsables évaluant celle-ci à la faculté. Il n'est pas informé que sa requête est accueillie ni de la possibilité d'être entendu par le comité de révision exceptionnelle. Bref, nous constatons que l'étudiant ne reçoit pas l'information quant aux étapes à venir concernant l'exercice de son droit de recours et ne peut manifester son désir d'être entendu.

Accuser réception formellement de la demande de l'étudiant aurait certainement permis de l'informer sur son droit de recours et quant à la façon de l'exercer, dont notamment le droit d'être entendu. Ce droit d'être entendu devient primordial pour l'étudiant puisqu'un maintien de la note d'échec le mettrait en situation possible d'exclusion.

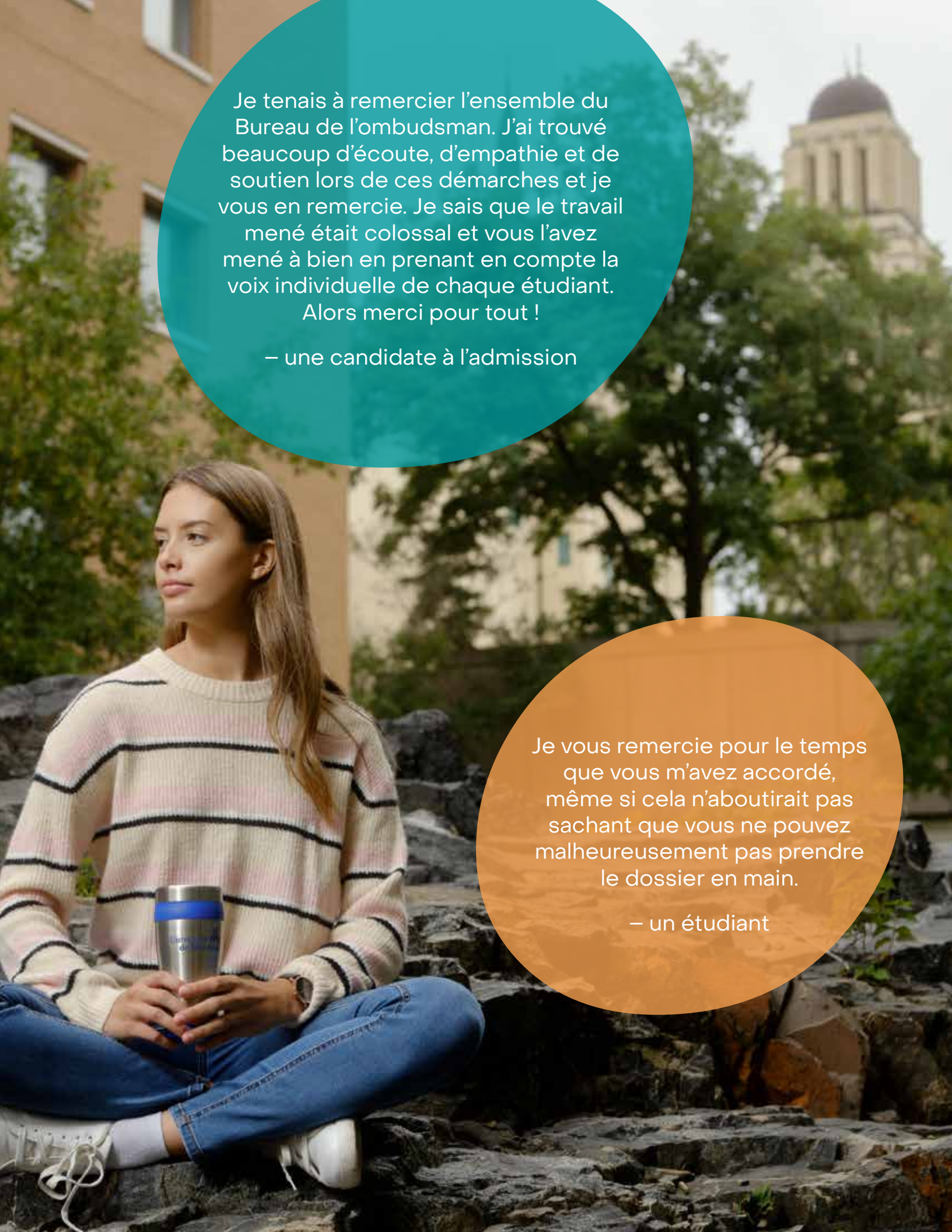
Nous observons que le processus de communication écrite entre la faculté et l'étudiant présente des lacunes et mérite d'être revu. De plus, des délais importants (4 mois) sont constatés pour traiter la demande.

## Solutionner

La faculté s'engage à revoir le processus mis en place lors de la réception et du traitement des demandes de révision et de révision exceptionnelle. Les responsables souhaitent mettre des mesures d'amélioration en place, dont notamment certaines au niveau des communications transmises aux étudiants et étudiantes. Ainsi, ces dernières et derniers seront informés adéquatement et en temps opportun de la réception de leur demande, des prochaines étapes à suivre et de l'opportunité d'être entendus par le comité de révision exceptionnelle. Une attention particulière sera désormais portée aux délais de traitement de ce genre de demande.

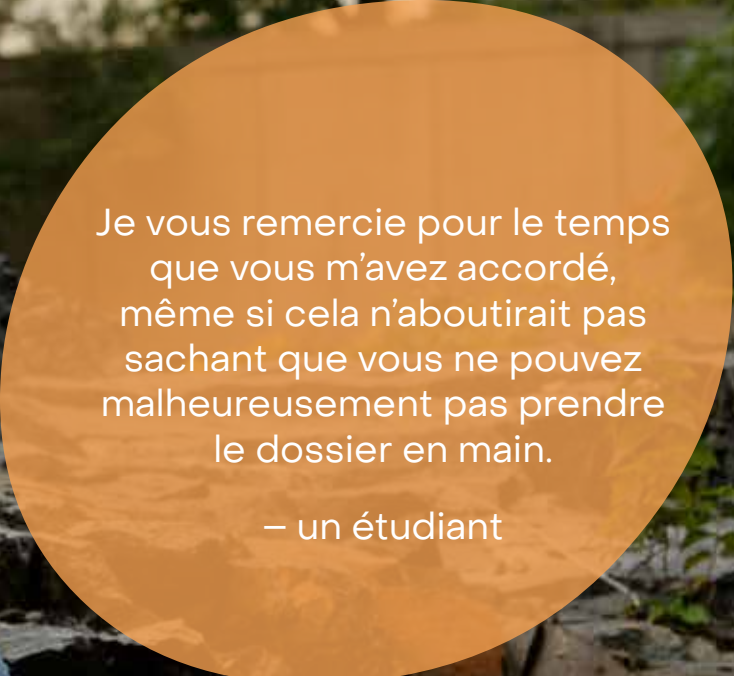
Les responsables souhaitent aussi revoir la séquence du processus afin de clarifier les rôles et responsabilités de chacun et chacune. Ils et elles manifestent également le désir de créer des lettres types qui seront utilisées dans les échanges entre la faculté et les membres de la communauté étudiante afin de s'assurer que tous les éléments d'information pertinents soient systématiquement partagés avec les étudiants et les étudiantes.

Enfin, les responsables de la faculté proposent d'accorder un abandon à l'étudiant pour le cours, étant donné les irrégularités constatées. Ils et elles acceptent qu'il puisse compléter son parcours académique en suivant un autre cours, qu'il devra réussir.



Je tenais à remercier l'ensemble du Bureau de l'ombudsman. J'ai trouvé beaucoup d'écoute, d'empathie et de soutien lors de ces démarches et je vous en remercie. Je sais que le travail mené était colossal et vous l'avez mené à bien en prenant en compte la voix individuelle de chaque étudiant. Alors merci pour tout !

– une candidate à l'admission



Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, même si cela n'aboutirait pas sachant que vous ne pouvez malheureusement pas prendre le dossier en main.

– un étudiant

# Enquêtes et recommandations

## Les stages de formation pratique

### Problématique

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 au cours des deux dernières années que plusieurs étudiants et étudiantes éprouvaient des préoccupations à cet égard, lesquelles concernaient notamment des enjeux liés à l'attribution des stages et aux exigences académiques, aux évaluations, à la gestion des situations difficiles, aux difficultés liées aux milieux de stage ou encore à l'exercice de leurs recours en révision de l'évaluation du stage.

Ces types de difficultés ont déjà été soulevés par d'anciennes ombudsmans de l'Université, notamment en 2000-2001 puis en 2011-2012, alors que plusieurs recommandations étaient présentées. Un document intitulé *Balises pour la rédaction d'un guide de stage*<sup>6</sup> est créé en 2013, puis révisé en 2019, afin de mieux supporter le parcours des étudiants et étudiantes en proposant des façons de faire cohérentes. Il sert de référence aux responsables qui souhaitent rédiger ou actualiser un guide de stage destiné à l'intention des étudiants et étudiantes.

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 document en question. En effet, une proportion des stages ne sont pas encadrés par un guide de stage. Actuellement, les unités académiques sont encouragées à élaborer et utiliser un guide de stage répondant à leurs besoins spécifiques. Toutefois, l'utilisation de celui-ci n'est pas obligatoire pour le moment. Le document créé par l'Université sert d'outil pour les unités qui veulent bien créer et adopter un guide de stage.

Il est pertinent d'avoir un document proposant des balises pour la création d'un guide pratique de stage à la libre consultation des facultés, mais il faut également mettre l'emphase quant à l'importance de rendre obligatoire l'adoption d'un tel document pour

chaque unité. Il doit contenir des directives claires et obligatoires qui concernent notamment la façon de traiter certaines situations complexes ou litigieuses récurrentes chaque année et pour lesquelles les balises proposées n'apportent pas de réponses actuellement. Le document doit traiter du contenu qui doit figurer au guide de stage mais également indiquer comment traiter certaines situations plus difficiles.

Par ailleurs, les règlements des études prévoient l'obligation d'adopter un plan de cours et devraient prévoir cette même obligation pour l'adoption d'un plan de stage.

Afin de s'assurer d'adopter les meilleures pratiques et ensuite de veiller à leur mise en place, l'Université doit réfléchir à un mécanisme permettant d'alimenter les réflexions sur les processus, d'assurer la révision de ceux-ci et d'élaborer des recommandations pour améliorer tout ce qui concerne les stages. Un rôle de veille pourra ainsi être mis de l'avant afin de s'assurer de l'adoption obligatoire des guides de stage dans tous les milieux. La possibilité de créer un organe administratif (Bureau des stages par exemple) ou encore un rôle de conseiller expert, conseillère experte encadrant les stages et offrant du soutien aux unités académiques pourrait également être envisagée.

Enfin, notons que le contexte de l'adoption, à l'hiver 2022, du *Projet de loi 14 – Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail* apporte lui aussi des changements importants aux droits des stagiaires dans leurs milieux de travail (droits et recours similaires à ceux prévus à la *Loi sur les normes du travail*).

### Enquête et analyse

#### *Attribution des stages et exigences académiques*

Des étudiants et étudiantes ont nommé parfois la difficulté à trouver un stage de formation. Dans certains cas, l'unité académique remet une liste de milieux aux futurs et futures stagiaires. Dans un cas en particulier, la liste de milieux a été transmise aux étudiants et étudiantes trois (3) semaines avant le

6 [https://esp.umontreal.ca/fileadmin/esp/documents/Cheminement/Guide\\_balises\\_stages\\_2019-02-22.pdf](https://esp.umontreal.ca/fileadmin/esp/documents/Cheminement/Guide_balises_stages_2019-02-22.pdf)



début prévu des stages, leur laissant peu de temps pour les visiter et procéder au processus de sélection.

À l'opposé, ce sont parfois les étudiants et étudiantes qui doivent se débrouiller pour identifier des milieux qui pourraient potentiellement les accueillir en stage. En procédant ainsi, les démarches deviennent parfois laborieuses, n'étant pas toujours assurés dès le départ que les milieux répondent aux exigences édictées par l'unité (nombre d'années d'expérience du maître de stage, nombre d'heures et seuil minimal requis, région éloignée, etc.).

À cet égard et afin de s'assurer qu'un stage soit autorisé par l'unité académique, les exigences édictées par l'unité académique doivent être claires et bien définies et ce, dès le début lorsque les futurs et futures stagiaires amorcent leurs recherches pour identifier le meilleur milieu.

### *Évaluations des stages*

Une grande proportion des personnes qui s'adressent à nous le font puisqu'elles ont effectué un stage et ont été mises en échec. Différentes préoccupations sont présentées à cet égard puisque les évaluations de stage ont un caractère particulier, étant effectuées à l'extérieur de l'Université, avec des milieux qui collaborent à ce processus. Le nombre de personnels de supervision de différents niveaux et différents milieux (maître de stage dans le milieu, superviseur ou superviseure de stage de l'UdeM, coordonnateur ou coordonnatrice de stage de l'UdeM) ajoute également un niveau de complexité du processus d'évaluation qui revient ultimement aux responsables de l'UdeM.

Il est parfois rapporté que les maîtres de stage ne sont pas toujours présents ou présentes au quotidien auprès des stagiaires et que l'évaluation repose alors sur les commentaires faits aux maîtres de stage par les intervenants et intervenantes du milieu.

Il est également constaté que les maîtres de stage possèdent des expériences et compétences de niveaux différents pour accompagner et évaluer les stagiaires. Les responsables du milieu évaluent les étudiants et étudiantes selon leurs comportements, actions, savoir-faire ou aptitudes qui sont tous des éléments présentant un caractère subjectif. L'enjeu de la qualité du milieu de stage devient important pour l'Université bien qu'une relation hiérarchique ne soit pas présente entre ces deux entités.

Les étudiants et étudiantes qui s'adressent à nous mentionnent parfois ne pas avoir été rapidement mis en garde quant à un éventuel échec de leur stage. Ainsi, l'importance de préciser clairement les objectifs à atteindre durant le stage est primordiale.

La communication entre le ou la stagiaire et son ou sa maître de stage est également au cœur du stage puisqu'elle lui permet de recevoir les commentaires quant aux éléments à améliorer, de questionner le ou la responsable et de parfaire ses connaissances et compétences en utilisant les outils mis à sa disposition.

Ainsi, les évaluations formatives, effectuées à différentes reprises durant le stage, constituent un processus de rétroaction important quant aux compétences observées et doivent être obligatoires. Les commentaires et éléments à améliorer doivent être conservés par écrit afin, non seulement de bien documenter le dossier du ou de la stagiaire, mais également de lui permettre d'y revenir au besoin.

Enfin, si un échec est constaté et que le stage doit être repris, il est important de ne pas partager cette information au nouveau milieu afin d'assurer une évaluation objective.

### *Difficultés liées au milieu de stage*

Un stage permet à la communauté étudiante de vivre des expériences, positives et négatives, qui sont similaires à celles vécues dans un milieu de travail. Il arrive parfois que les stagiaires soient confronté(e)s à un manque d'expérience du ou de la maître de stage, à des conflits interpersonnels avec cette personne, avec des membres du personnel ou avec d'autres stagiaires.

Les stagiaires se retrouvent parfois dans des milieux où des conflits de relation de travail existent, diminuant ainsi la qualité des apprentissages dans le milieu.

Également, le temps destiné à l'accompagnement et à l'encadrement est parfois déficitaire.

L'évaluation des milieux de stage est donc importante afin d'assurer un environnement permettant une assistance adéquate répondant aux besoins du stage.

L'Université doit se doter d'un mécanisme pour permettre la résolution des situations difficiles vécues par les stagiaires dans les milieux.

### *Gestion des situations difficiles*

Les stagiaires vivent parfois des difficultés d'ordre personnel (problèmes de santé mentale ou physique, difficultés d'apprentissage) qui exigent que des mécanismes de soutien soient mis en place rapidement.

Ainsi, diverses ressources peuvent leur être proposées dont notamment les services de santé appropriés. Aussi, des mesures académiques peuvent être mises

en place afin de favoriser leur réussite (plan de remédiation, prolongation du stage, interruption du stage, remplacement dans un nouveau milieu). Ces mesures doivent être prises le plus rapidement possible afin de pénaliser le moins possible le ou la stagiaire.

Les conditions prévalant pour exiger la prolongation d'un stage doivent être établies dès le début du stage et être connues des stagiaires.

L'interruption du stage devrait être considérée comme une alternative de dernier recours lorsque, par exemple, le ou la stagiaire présente un danger pour lui-même ou elle-même, ou pour le milieu, ou lorsqu'une faute grave a été commise. Cela peut aussi être le cas lorsqu'il est établi qu'il ou elle n'est pas en mesure, après lui avoir donné la rétroaction et les moyens nécessaires pour remédier à ses difficultés, de répondre aux objectifs du stage avant la fin de celui-ci et que sa présence cause des inconvénients au milieu d'accueil.

L'interruption du stage peut parfois avoir lieu à la demande de l'étudiant ou de l'étudiante si un motif valable est présenté (billet médical, événement grave et incontrôlable). Dans ce type de situation, l'interruption ne devrait pas apporter de pénalité académique dans la mesure où la date limite d'abandon prévue au calendrier est respectée.

Dans la mesure du possible, lorsqu'une interruption de stage a lieu, le même nombre de jours de stage devrait être observé à la reprise de celui-ci.

Tant pour la prolongation que pour l'interruption du stage, ces décisions doivent donc demeurer exceptionnelles.

Lorsque des difficultés au sein de la relation maître de stage-stagiaire a mené à l'interruption du stage ou à son échec, il est primordial que le tout soit repris avec une ou un maître de stage différent et dans un nouveau milieu.

#### *Exercice des recours en vérification et en révision de notes*

Les étudiants et étudiantes qui souhaitent vérifier leurs évaluations et ensuite présenter des demandes de révision doivent avoir accès aux notes d'évaluation et aux commentaires des maîtres de stage. La tâche de noter un ou une stagiaire revient ultimement au superviseur ou à la superviseuse de l'UdeM, qui se base sur les commentaires du ou de la maître de stage du milieu. Il est parfois remarqué que

des discussions verbales ont lieu entre les superviseurs, superviseuses et les maîtres de stage et que le contenu de ces échanges n'est pas accessible aux stagiaires puisqu'aucune transcription n'est déposée à leur dossier.

Le processus d'évaluation d'un stage est complexe, que ce soit dû au nombre d'intervenants et d'intervenantes au dossier, au contexte qui est, dans une certaine mesure, subjectif ou au fait que l'évaluation repose sur une relation professionnelle établie entre le ou la stagiaire et un ou une maître de stage. Il est nécessaire de prévoir un processus neutre et objectif en cas d'une mise en échec afin de permettre aux stagiaires de pouvoir se faire entendre. Cela est d'autant plus primordial lorsque les conséquences sur le parcours académique de l'étudiant ou de l'étudiante sont importantes (retard sur la diplomation, retard sur la scolarité et nombre de trimestres à compléter, exclusion ou probation).

Je tenais à vous adresser mes plus sincères remerciements pour votre excellent et énorme travail dans le dossier qui nous concernait. Merci de nous donner cette chance de poursuivre notre rêve et de nous avoir entendus, lus et crus. MERCI INFINIMENT. Que la vie soit bonne avec vous, un million de merci !

– représentant d'un groupe d'étudiants

# Recommandations

Dans un contexte d'amélioration des pratiques entourant les stages de formation crédités et afin de bonifier l'expérience des stagiaires et de fixer des balises claires et cohérentes au sein de toutes les unités proposant des stages, nous présentons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études les recommandations suivantes :

## Les balises entourant les stages de formation

- ✓ Rendre obligatoire l'adoption d'un guide de stage pour toutes les unités, départements ou facultés qui proposent des stages de formation crédités, que ceux-ci soient obligatoires ou non;
- ✓ Procéder à la mise à jour et à la révision du document institutionnel intitulé « Balises pour la rédaction d'un guide de stage » en veillant à inclure les modifications proposées ci-dessous;
- ✓ Proposer un mécanisme concernant les stages de formation pratique permettant d'alimenter les réflexions sur les processus mis en place, d'assurer la révision de ceux-ci, d'élaborer des recommandations lorsque cela est nécessaire et d'exercer un rôle de veille afin, notamment, de s'assurer de l'adoption obligatoire des guides de stage dans toutes les unités académiques;
- ✓ Évaluer la possibilité de créer un organe administratif (Bureau des stages par exemple) ou encore un rôle de conseiller expert, conseillère experte encadrant les stages et offrant du soutien aux unités académiques, notamment lors de la gestion des cas difficiles;
- ✓ Rendre obligatoire l'adoption d'un plan de stage pour tous les stages;
- ✓ Sensibiliser chaque unité afin que les guides de stage soient diffusés aux stagiaires et aux maîtres de stage;

## Attribution des stages et exigences académiques

- ✓ Prévoir dans le document institutionnel « Balises pour la rédaction d'un guide de stage », la nécessité, pour chaque unité, d'inclure au guide de stage l'obligation :
  - d'identifier des milieux répondant aux exigences édictées par l'unité et de rendre accessible, plusieurs semaines à l'avance (voire mois), une liste des milieux pour consultation des étudiants et étudiantes;
  - de préciser, dès l'inscription au stage des futurs et futures stagiaires, les modalités d'attribution des stages et les exigences de l'unité ainsi que les critères d'admissibilité;
  - de soutenir les étudiants et étudiantes dans la recherche des milieux en facilitant les interactions entre les parties;
  - de former les maîtres de stage selon les compétences exigées par l'unité et de leur communiquer leurs rôles et responsabilités;

## Évaluations des stages

- ✓ Énoncer dans le document institutionnel « Balises pour la rédaction d'un guide de stage », la nécessité, pour chaque unité, d'inclure au guide de stage l'obligation :
  - de s'assurer que les stagiaires sont sous la supervision directe et régulière du ou de la maître de stage qui procède aux évaluations;
  - de veiller, lorsqu'il est prévu que ce soit obligatoire, à ce que les superviseurs et superviseuses de l'UdeM se rendent dans les milieux pour échanger avec les stagiaires et les maîtres de stage et puissent constater les apprentissages effectués ainsi que les améliorations à apporter le cas échéant;
  - de s'assurer que les maîtres de stage possèdent les expériences et compétences requises et adéquates pour accompagner et évaluer les stagiaires;
  - de favoriser les rétroactions orales et écrites entre les stagiaires et les maîtres de stage et de prévoir des

évaluations formatives régulières et obligatoires à différentes étapes du stage, permettant aux stagiaires de connaître leurs forces et les éléments à améliorer;

- de conserver par écrit les rétroactions transmises directement aux stagiaires ou celles remises à l'unité, afin non seulement de bien documenter les dossiers des stagiaires, mais également de leur permettre d'y revenir au besoin;
- d'identifier les critères d'évaluation du stage et de veiller à ce que les maîtres de stage les connaissent et les appliquent lors des évaluations;
- d'éviter, pour les responsables universitaires, de discuter avec le nouveau milieu des raisons pour lesquelles un étudiant ou une étudiante doit reprendre un stage et ce, afin d'assurer une évaluation objective;

## Difficultés liées au milieu de stage

- ✓ Affirmer dans le document institutionnel « Balises pour la rédaction d'un guide de stage », la nécessité, pour chaque unité, d'inclure au guide de stage l'obligation :
  - d'assurer un suivi des milieux de stage en évaluant régulièrement la qualité de l'encadrement offert et en procédant à l'évaluation de la qualité des stages pour s'assurer qu'ils correspondent aux exigences du programme;
  - de se doter d'un mécanisme permettant la résolution des situations difficiles vécues par les stagiaires dans les milieux;

## Gestion des situations difficiles

- ✓ Formuler dans le document institutionnel « Balises pour la rédaction d'un guide de stage », la nécessité, pour chaque unité, d'inclure au guide de stage l'obligation :
  - de prévoir la mise en place de mécanismes de soutien lorsque les étudiants et les étudiantes se retrouvent en situation difficile (problèmes de santé psychologique, physique ou d'apprentissage) afin de les aider à compléter leur stage. Différents moyens peuvent être proposés : références vers les services de soutien et de consultation, rencontres de mise au point avec les intervenants et intervenantes universitaires et du milieu, élaboration de plans de remédiation ou de prolongation du stage;
  - de permettre, en dernier recours, l'interruption d'un stage lorsqu'un étudiant ou une étudiante présente une situation exceptionnelle (danger pour lui-même, elle-même ou pour autrui, faute grave, impossibilité de corriger les difficultés ou de répondre aux objectifs du stage);
  - d'évaluer la demande d'interruption de stage d'un ou d'une stagiaire sur présentation d'un motif valable, validé par un billet médical lorsque nécessaire et ce, sans pénalité académique, en autant que la demande soit présentée en conformité avec les dispositions règlementaires et règles facultaires établies en matière d'abandon de cours;
  - de permettre, dans la mesure du possible, la poursuite du même nombre de jours de stage initialement prévu lorsque celui-ci est interrompu;
  - de s'assurer, lorsque des difficultés au sein de la relation maître de stage-stagiaire ont mené à l'interruption du stage ou à son échec, que le tout soit repris avec une ou un maître de stage différent et dans un nouveau milieu;

## Exercice des recours en vérification et en révision de notes

- ✓ Indiquer dans le document institutionnel « Balises pour la rédaction d'un guide de stage », la nécessité, pour chaque unité, d'inclure au guide de stage l'obligation :
  - de se doter d'un moyen permettant d'être entendu pour un étudiant ou une étudiante se trouvant dans une situation pouvant entraîner des conséquences sur son cheminement académique, incluant le processus de révision de notes.

# Suivi des recommandations 2020–2021

## Conciliation famille-études

Au cours des trois (3) derniers rapports annuels que nous avons déposés, nous avons discuté de préoccupations relatives à la conciliation famille-études puisqu'au fil des ans, plusieurs membres de la communauté étudiante se sont adressé(e)s à nous à ce sujet. Ils et elles mettaient de l'avant la difficulté, en tant que proche-aidant et proche-aidante ou en tant que parent, à concilier leurs obligations parentales et familiales avec leurs études.

Afin d'améliorer l'expérience des parents ou des proches aidants et proches aidantes aux études, ainsi que de favoriser leur réussite académique, les recommandations suivantes ont été présentées l'an dernier au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études :

- ✓ 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'action 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.

Quelques mois après avoir présenté ces recommandations l'an dernier, un projet de loi est également présenté à l'Assemblée nationale du Québec le 30 septembre 2021 sur ce même sujet : [Projet de loi n° 791, Loi concernant la mise en place de politiques de conciliation études-famille-travail notamment dans les établissements d'enseignement supérieur](#)<sup>8</sup>.

8 <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-791-42-1.html>


Celui-ci prévoit :

*« ... que certains établissements d'enseignement doivent, avant le 1<sup>er</sup> juin 2022, adopter une politique de conciliation études-famille-travail pour favoriser la réussite scolaire de leurs élèves ou de leurs étudiants qui ont des responsabilités à titre de parents ou de proches aidants. Il [le projet de loi] précise le processus d'élaboration, de diffusion et de révision de la politique et oblige les établissements à rendre compte de son application selon les paramètres prévus. »*

C'est donc en réponse aux obligations prévues au projet de loi ainsi qu'aux recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman qu'un comité de travail a, dès l'automne 2021, mené des travaux pour l'élaboration d'une politique-cadre pour les parents aux études. Le comité a également consulté plusieurs instances au sein de l'institution afin de proposer un projet de politique qui répondra aux besoins de ces étudiants et étudiantes.

Puisque ce projet de politique ne vise actuellement que les parents aux études, nous souhaitons que l'Université évalue la possibilité de bonifier la politique qui sera adoptée afin qu'elle puisse également inclure les personnes proches aidantes aux études. Nous sommes informées que la politique visera dans un premier temps les parents aux études, et dans un deuxième temps inclura les étudiants-proches aidants et étudiantes-proches aidantes.

Lorsque cette politique aura été déposée et approuvée par les instances, un plan d'action sera adopté et reflètera les orientations qui y seront prévues, encadrera les pratiques et fixera les échéanciers pour son implantation. Également, un comité de suivi veillera à l'implantation de ce plan d'action. Enfin, les personnes visées qui devront appliquer les éléments prévus à cette politique seront informées et outillées adéquatement. Somme toute, les réflexions collectives menées au sein du gouvernement et de l'institution auront permis de mieux encadrer le parcours académique des membres de la communauté étudiante qui souhaitent poursuivre leurs études tout en respectant leurs obligations familiales. Nous demeurerons attentives aux pratiques qui évolueront sûrement à la suite de l'adoption de cette nouvelle politique.



Merci beaucoup pour votre courriel, il clarifie grandement certains éléments qui ne m'avaient pas encore été expliqués.

– une étudiante

# 2018-2019

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

Au cours des trois 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 trois ans, nous présentions les **mesures mises en place**<sup>9</sup> par l'administration universitaire et estimions qu'elles répondaient aux recommandations que nous avons 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, les Études supérieures et postdoctorales continueront en 2022-2023 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. En effet, les facultés pourront établir différents niveaux de compétence du français lors de l'admission. Également, des modifications au *Règlement des études de premier cycle* ont été présentées à la Commission des études à l'hiver 2022. Nous sommes satisfaites des suivis accordés à ces recommandations et sommes convaincues que les améliorations apportées au cours des dernières années auront répondu aux préoccupations initialement présentées.

## L'équité procédurale

Lors de la présentation du Rapport annuel de l'ombudsman en 2018-2019<sup>10</sup>, 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 postdoctoraux.

Depuis, plusieurs recommandations présentées à ce moment ont trouvé réponse 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.

Afin de sensibiliser davantage les gestionnaires quant à l'importance de mettre de l'avant les grands principes d'équité procédurale, une formation a été offerte au cours de l'année à plusieurs vice-doyens et vice-doyennes académiques ainsi qu'à différentes instances départementales et facultaires de l'institution. Cette formation a été élaborée et présentée conjointement par le Secrétariat général et le Bureau de l'ombudsman. Ce fut l'occasion de favoriser des échanges entre gestionnaires quant aux meilleures pratiques à adopter lorsque des décisions sont communiquées aux membres de la communauté étudiante, assurant ainsi une plus grande transparence.

Enfin, après discussion avec les autorités administratives universitaires, il a été convenu que le guide pratique sur l'équité décisionnelle sera produit par le Bureau de l'ombudsman. Cet outil permettra de supporter les unités puisqu'il présentera les éléments importants à considérer lors de la prise de décision.

9 Pages 23 et 24 du Rapport annuel 2018-2019 de l'ombudsman de l'Université de Montréal : <https://ombudsman.umontreal.ca/lombudsman-pour-y-voir-plus-clair/publications/>

10 Ibidem, p. 28.

## 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.


Le Bureau de l'ombudsman est informé que le Dossier étudiant électronique unique (DÉÉU) permet dorénavant de répertorier les demandes d'annulation et d'abandon ainsi que celles pour les absences à une évaluation pour raisons médicales. Ainsi, il sera maintenant possible d'obtenir un portrait général quant aux demandes présentées pour raisons médicales. Nous sommes informées qu'une rencontre avec les vice-doyens et vice-doyennes responsables des études aura permis de mettre en contexte ces demandes et d'identifier les processus à améliorer.

Également, le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études entend se pencher, en collaboration avec le Bureau du registraire, sur la possibilité de donner plus de visibilité aux dates limites d'annulation et d'abandon dans le Centre étudiant; ces informations y figurent déjà mais gagneraient sans doute à être mises en évidence.

De plus, nous sommes informées que l'atelier UdeM : mode d'emploi, développé par les Services à la vie étudiante et destiné aux personnes nouvellement admises, comporte une section consacrée aux annulations et aux abandons de cours où l'on expose les aspects liés à la procédure et aux règlements des études. La communauté étudiante est informée aussi de l'importance de s'informer des dates limites associées à ces deux opérations, pour chacun de ses cours.

Par ailleurs, une présentation des enjeux relatifs aux annulations, abandons et absences aux évaluations sera faite lors d'une prochaine rencontre avec les vice-doyennes et vice-doyens académiques afin de les sensibiliser aux effets préjudiciables pour les étudiantes et étudiants de la méconnaissance de certaines exigences règlementaires et également, aux avantages que comporte, pour la gestion académique des unités, la communication d'une information précise.

Pour terminer, afin de sensibiliser les gestionnaires aux problèmes de santé physiques et mentaux vécus par la communauté étudiante, le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études et le groupe de travail en santé mentale proposeront un outil pour une approche bienveillante de la pédagogie à l'automne 2022.



Merci de votre  
impartialité et de votre  
confidentialité continues.

– un étudiant



# Pistes de réflexion

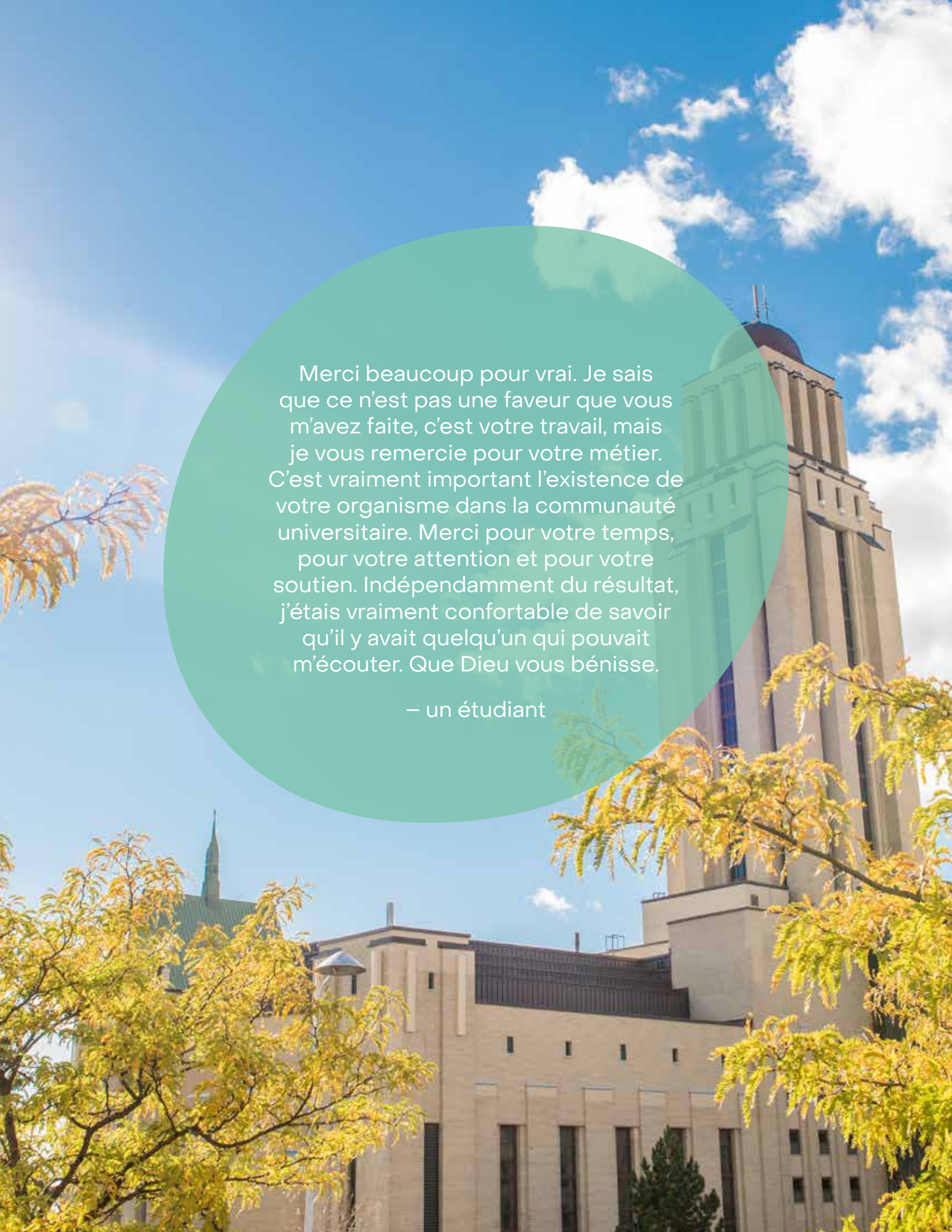
Bien que le Bureau de l'ombudsman demeure à l'affût quant à l'émergence de nouveaux sujets qui peuvent susciter de nouvelles préoccupations, aucune thématique requérant notre attention n'a été identifiée spécifiquement au cours de la dernière année. Nous demeurerons attentives à toute situation qui mériterait que l'administration universitaire s'y attarde et nous serons heureuses de participer aux réflexions qui pourraient, ultimement, permettre la mise en place des mesures d'amélioration des processus.

A young woman with voluminous, curly, light-brown hair is smiling warmly at the camera. She is wearing a grey and white patterned jacket. Her right hand is resting against her cheek, and her left hand is holding a white document or book. The background is softly blurred, showing other people in what appears to be a classroom or meeting setting.

Merci, vous êtes les  
seules qui m'avez répondu  
aussi rapidement et par  
téléphone.

– la mère d'une étudiante





Merci beaucoup pour vrai. Je sais que ce n'est pas une faveur que vous m'avez faite, c'est votre travail, mais je vous remercie pour votre métier. C'est vraiment important l'existence de votre organisme dans la communauté universitaire. Merci pour votre temps, pour votre attention et pour votre soutien. Indépendamment du résultat, j'étais vraiment confortable de savoir qu'il y avait quelqu'un qui pouvait m'écouter. Que Dieu vous bénisse.

– un étudiant



**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](http://www.ombudsman.umontreal.ca)