

# Enquête et recommandations

## Cotisations automatiques non obligatoires et désistement des frais d'assurance

### Problématique

Les étudiantes et étudiants de l'Université sont automatiquement inscrits à un régime annuel de soins de santé et de soins dentaires. Les deux principales associations étudiantes, la Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal (FAÉCUM) et l'Association générale des étudiantes et étudiants de la Faculté de l'éducation permanente (AGEEFEP) proposent ce régime d'assurance, en collaboration avec l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASEQ). Le régime d'assurance comprend des soins de santé physique, des soins de la vue, des soins dentaires et une assurance voyage.

Les coûts de l'assurance, qui ne sont pas dus à l'Université, sont tout de même ajoutés à la facture étudiante détaillée produite par l'Université, laquelle veille à percevoir le paiement au nom de ces associations. Ces frais représentent une somme annuelle de quelques centaines de dollars pour chaque étudiant ou étudiante.

Lorsque les membres de la communauté étudiante ne souhaitent pas se prévaloir de ces assurances, ils et elles doivent s'en désister en présentant une demande à cet effet adressée à l'ASEQ. Pour ce faire, la demande doit respecter les périodes de retrait et les dates limites. Ainsi, une demande de désistement doit être présentée au plus tard le 15 octobre pour le trimestre d'automne et le 15 février pour le trimestre d'hiver. Si une étudiante ou un étudiant s'est inscrit au régime d'assurance lors du trimestre d'automne, il ou elle ne peut s'en désinscrire au trimestre d'hiver.

Chaque année, plusieurs membres de la communauté universitaire s'adressent à nous à ce sujet. Ces personnes expliquent avoir découvert, après la période de désistement, que leur association étudiante a souscrit, en leur nom, sans leur consentement et sans les informer, à un contrat d'assurance auprès de l'ASEQ.

Dans un premier temps, elles sont d'avis que le principe d'adhésion automatique ne devrait pas prévaloir, puisqu'elles n'ont pas sollicité ces services et que cela les oblige à entreprendre des démarches pour s'en désister. Elles précisent parfois déjà posséder des assurances ou être couvertes par les assurances

de leurs parents et ne pas avoir besoin d'assurances supplémentaires. À défaut de présenter la demande de désistement à l'intérieur des délais requis, elles sont détentrices d'assurances non voulues et doivent tout de même en assumer les frais.

Ces personnes précisent que l'information quant à la nécessité d'entreprendre des actions pour s'en désister et à la façon de procéder n'est pas suffisante et aurait le mérite d'être plus claire. En effet, elles affirment qu'aucune communication de la part de leur association, ni de l'ASEQ ou de l'UdeM, outre la facture, ne leur est transmise pour les informer qu'elles sont automatiquement assurées par l'ASEQ. Elles disent ne pas avoir remarqué ces frais sur leur facture, que ceux-ci font partie d'une liste parmi plusieurs autres frais, et qu'une attention particulière doit être portée afin de trouver sur la facture l'indication relative à la façon de se désister des assurances.

Certaines personnes sont d'avis qu'elles devraient plutôt avoir la possibilité de signifier leur intérêt à adhérer à cette assurance en présentant une demande d'adhésion (*opt-in*) plutôt que d'y être inscrites automatiquement pour devoir ensuite s'en désister (*opt-out*).

Dans certains cas, les étudiantes et étudiants expliquent ne pas avoir d'interlocuteur valide à qui exprimer leurs préoccupations à cet égard. En effet, des représentants ou représentantes de l'UdeM leur précisent que l'établissement n'est pas l'entité ayant contracté ce service en leur nom et que sa seule responsabilité est d'inclure ces frais à la facturation, s'assurant de transmettre la demande de paiement et de recueillir les montants payés. Ils mentionnent que leurs intérêts ne concordent pas avec ceux de leurs associations étudiantes, ces dernières ayant sciemment choisi un programme d'assurance automatique pour tous et toutes plutôt qu'un programme d'adhésion individuelle optionnel. Ils poursuivent en indiquant éprouver des difficultés de communication avec l'ASEQ lorsqu'ils adressent des demandes de désistement ou de suivi de celles-ci.

Lorsque les étudiants et étudiantes présentent une demande de désistement hors délai, celle-ci est généralement refusée par l'ASEQ. Ainsi, les frais

demeurent sur la facture de l'Université et doivent tout de même être acquittés. En guise de contestation, certains individus décident de ne pas payer les frais en question et constatent que cela leur crée davantage de difficultés. En effet, selon le *Règlement relatif aux droits de scolarité et autres frais exigibles des étudiants*<sup>2</sup>, lorsque des frais sont impayés, un blocage administratif est inscrit au dossier étudiant. Ainsi, les membres de la communauté étudiante ne peuvent pas être inscrits et inscrites à un trimestre ni obtenir de relevés de notes ou un diplôme à moins d'avoir acquitté tous les frais exigibles, et ce, peu importe l'origine ou la nature des frais impayés.

Par ailleurs, il arrive parfois que la totalité des frais étudiants soient annulés (annulation en raison d'une condition de santé, par exemple). Dans ce cas, le retrait des frais liés au régime d'assurance n'est toutefois pas une prérogative de l'UdeM.

Également, les étudiants et étudiantes remettent en question la décision de l'UdeM d'accepter d'ajouter ces frais à la facture étudiante et croient qu'ils devraient plutôt en être retirés.

Enfin, des membres de la communauté étudiante déplorent que leurs données personnelles aient été transmises à un tiers (ASEQ) sans leur consentement.

## Enquête et analyse

Il importe tout d'abord de mentionner que le Bureau de l'ombudsman peut intervenir dans un dossier lorsqu'un ou une membre de la communauté universitaire estime être victime d'erreur ou d'injustice à la suite d'une décision prise par l'administration.

Jusqu'à récemment, notre bureau a souvent hésité à intervenir dans ce type de dossier puisque la décision de rendre automatique l'adhésion à ces assurances appartient non pas à l'UdeM, mais plutôt aux associations étudiantes et à l'ASEQ. Il n'en demeure pas moins qu'en permettant aux associations étudiantes d'utiliser la facture étudiante pour réclamer les frais associés à ces assurances, il est possible de se questionner sur la responsabilité de l'UdeM quant à ces enjeux. Il est certainement raisonnable de penser qu'une certaine part de responsabilité incombe à l'UdeM, plus particulièrement concernant l'obligation d'informer adéquatement la population étudiante quant à l'adhésion automatique à ces assurances et au processus de désistement.

Le Bureau de l'ombudsman ne souhaite donc pas s'interroger sur la pertinence ou non d'appliquer le principe de l'adhésion automatique aux assurances pour les étudiants et étudiantes, cela n'étant pas

notre prérogative ni celle de l'UdeM, mais vise plutôt à s'assurer que la qualité des informations transmises à la communauté étudiante soit améliorée.

Par ailleurs, soulignons que les enjeux soulevés par les étudiantes et étudiants s'étant adressés à nous, plus particulièrement concernant l'adhésion automatique comparativement à l'adhésion volontaire, ont suscité plusieurs prises de position au sein de la société. Elles l'ont été non seulement au sein de l'UdeM et des autres établissements universitaires, mais aussi des différentes associations étudiantes à travers le Québec et également par l'ASEQ et l'Autorité des marchés financiers (AMF). Cette dernière instance, responsable d'encadrer les secteurs de l'assurance, reçoit les plaintes d'individus à l'égard d'assureurs. C'est ainsi qu'à l'automne 2022, l'AMF a décidé de mener des consultations afin de faire l'analyse de la situation et de se questionner sur le système d'assurance à adhésion automatique (*opt-out*) ou adhésion volontaire (*opt-in*). Cette entité déposera éventuellement un rapport pour présenter ses constats et recommandations au ministère des Finances, qui pourrait émettre des directives à ce sujet. Au moment d'écrire ces lignes, de telles directives n'étaient pas connues.

D'ici à ce que des directives claires soient émises par les instances concernées, il demeure que l'UdeM doit se questionner non pas sur la pertinence de rendre l'adhésion aux assurances automatiques ou non, puisque telle n'est pas sa prérogative, mais à tout le moins quant aux éléments sur lesquels elle peut agir dans les limites de sa compétence.

## Communications

Actuellement, il est possible de trouver l'information relative aux frais d'assurance non obligatoires à différents endroits, certains d'entre eux étant plus accessibles que d'autres et plus ou moins clairs quant au principe d'adhésion obligatoire et au processus pour s'en désister.

D'une part, la facture étudiante présente, de façon sommaire, les différents frais facturés. À côté de certains de ces frais, un astérisque est apposé menant au bas de la facture où figure un court message. Celui-ci invite les étudiantes et étudiants à consulter un lien Web pour connaître la procédure de désistement aux assurances. Aucune information ne leur indique qu'ils ont été inscrits à un régime d'assurance de façon automatique. Aucune mention n'est faite quant à l'importance de respecter un délai précis pour s'en désister.

2 [https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc\\_officiels/reglements/enseignement/regl20\\_1-reglement-relatif-droits-scolarité-autres-frais-exigibles-des-etudiants.pdf](https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/enseignement/regl20_1-reglement-relatif-droits-scolarité-autres-frais-exigibles-des-etudiants.pdf)

D'autre part, l'information sur les frais d'assurance non obligatoires est aussi accessible sur le site des [Services à la vie étudiante](https://vieetudiante.umontreal.ca/sante-bien-etre/assurance-maladie)<sup>3</sup>, sur le site du [Bureau du registraire](https://registraire.umontreal.ca/droits-de-scolarite/couts/autres-frais-exigibles/#c125798)<sup>4</sup> et sur la plateforme Mon UdeM. Toutefois, cela implique que les étudiantes et étudiants aient fait des recherches pour trouver ces informations. Ils doivent donc préalablement avoir été informés qu'ils étaient assurés automatiquement pour ensuite souhaiter s'en désister et effectuer les recherches appropriées pour savoir de quelle façon procéder.

Plusieurs informations importantes doivent être communiquées aux membres de la communauté étudiante. Premièrement, l'UdeM doit veiller à les informer qu'en s'inscrivant à l'Université, l'inscription à un régime d'assurance santé est automatique. Deuxièmement, elles et ils doivent être informés que cette adhésion n'est pas obligatoire. Troisièmement, les membres de la communauté étudiante doivent être informés que pour s'en soustraire, elles et ils doivent entreprendre une démarche de désistement à l'intérieur de délais précis. Quatrièmement, la procédure pour se désister doit également être indiquée.

Toutes ces informations doivent être transmises à l'intention de chaque étudiant et étudiante de façon claire et non équivoque et être facilement accessibles. Idéalement, il serait opportun que ces informations apparaissent à plusieurs endroits, notamment sur la facture étudiante.

En ajoutant les frais d'assurance à la facture étudiante, l'UdeM partage la responsabilité, avec les associations étudiantes, de bien renseigner la communauté étudiante à ce sujet. Ainsi, il serait opportun que l'Université sensibilise les associations étudiantes à l'importance d'informer leurs membres, de façon formelle, de leur inscription automatique à un programme d'assurance non obligatoire, et qu'ils et elles peuvent s'en désister. L'importance de respecter les délais pour s'en désister devrait également être mise en évidence.

### *Mise en contexte et rôle de l'UdeM*

Compte tenu du fait que les frais d'adhésion au régime d'assurance sont inclus sur la facture étudiante, certains individus tiennent pour acquis, de façon bien légitime, que ces frais relèvent de l'UdeM alors qu'ils relèvent plutôt des associations étudiantes qui ont contracté ces assurances en leur nom. Il est donc important qu'une mise en contexte soit faite, à l'intention de la communauté étudiante, quant au rôle précis de l'Université afin de distinguer les responsabilités et compétences de chacune des entités impliquées (UdeM, associations étudiantes, ASEQ). Cette

précision pourrait être faite directement sur la facture transmise aux étudiants et étudiantes ou encore faire l'objet d'un avis transmis individuellement, incluant entre autres cette information.

### *Suivi des dossiers de désistement et accompagnement offert*

Lorsque des étudiantes ou étudiants choisissent de se désister du programme d'assurance, à l'intérieur des délais prescrits, ils n'éprouvent généralement pas de difficulté à faire valoir leur demande auprès de l'ASEQ. À l'opposé, lorsqu'ils tardent à présenter leur demande pour des raisons qui pourraient sembler légitimes, le manque de soutien des associations étudiantes et de l'UdeM pour faire valoir leur situation exceptionnelle lors des communications avec l'ASEQ est parfois soulevé.

Également, il est parfois constaté que les suivis de la part de l'ASEQ auprès des individus mériteraient d'être plus réguliers et constants.

Aucune entité, à part l'ASEQ, ne peut déterminer si un retrait des assurances est accepté ou non. Ainsi, les représentants et représentantes de l'UdeM ne peuvent agir et doivent attendre de recevoir des instructions claires de l'ASEQ avant de retirer les frais d'assurance de la facture d'un étudiant ou d'une étudiante.

Puisque l'UdeM choisit d'inclure ces frais sur la facture étudiante, une prise en charge de certaines situations par les représentants et représentantes de l'UdeM pour bien accompagner les individus qui éprouvent des difficultés de communication avec l'ASEQ mériterait d'être effectuée. Ainsi, en s'assurant d'effectuer un suivi et d'agir à titre de tiers concerné entre un individu et l'ASEQ, les représentants et représentantes de l'UdeM seraient en mesure de faire valoir le contexte particulier de chaque situation. Cela permettrait que l'individu reçoive des réponses tout en s'assurant d'obtenir des directives claires de l'ASEQ pour rectifier le dossier de facturation.

Lorsqu'un désistement est accepté par l'ASEQ, le blocage administratif d'un dossier étudiant devait être levé pour permettre à l'individu de bénéficier des services offerts à l'UdeM (demande d'admission, inscription à des cours, obtention de relevé de notes ou de diplôme).

Lorsqu'une demande de désistement est refusée par l'ASEQ, l'UdeM devrait tout de même pouvoir retirer le blocage administratif à un dossier, de façon exceptionnelle, afin de ne pas pénaliser l'individu concerné

3 <https://vieetudiante.umontreal.ca/sante-bien-etre/assurance-maladie>

4 <https://registraire.umontreal.ca/droits-de-scolarite/couts/autres-frais-exigibles/#c125798>

quant à la possibilité de poursuivre son parcours universitaire ou d'obtenir les services souhaités.


Lorsqu'une annulation de tous les cours d'un trimestre est autorisée par l'UdeM, une communication à ce sujet devrait être transmise par l'UdeM à l'ASEQ afin que le dossier étudiant soit régularisé quant aux frais d'assurance.

Enfin, l'UdeM aurait sûrement avantage à sensibiliser les associations étudiantes aux difficultés rencontrées par certains et certaines de leurs membres afin qu'elles agissent également à titre de tiers concerné quant à la gestion de certaines situations plus problématiques en faisant des représentations auprès de l'ASEQ.

### *Protection des renseignements personnels*

L'UdeM est amenée à traiter des renseignements personnels de membres de la communauté étudiante, notamment lors de l'inscription automatique à un régime d'assurances collectives. Il est donc primordial de se questionner quant au consentement des étudiantes et étudiants qui doit être manifeste, libre et éclairé et donné à des fins

spécifiques. Ainsi, les pratiques et processus de l'établissement à cet égard méritent d'être revus afin qu'ils correspondent à la nouvelle *Politique de protection des renseignements personnels* adoptée par l'Université. En effet, l'Université reconnaît l'importance de respecter la vie privée et de protéger les renseignements personnels qu'elle détient.



Merci ! Votre écoute  
et votre sollicitude  
me touchent.  
— un étudiant

## Recommandations

Dans un contexte d'amélioration des pratiques et processus concernant les cotisations automatiques non obligatoires et le désistement des frais d'assurance et afin de clarifier le rôle de l'Université à cet égard, d'améliorer les communications transmises à la communauté étudiante, d'assurer un suivi des dossiers étudiants à ce sujet et de veiller à la protection des renseignements personnels, nous présentons au Secrétariat général, au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études ainsi qu'au Vice-rectorat à l'administration et aux finances les recommandations suivantes :

### Communications

- ✓ Transmettre ces informations aux étudiantes et étudiants :
  - Elles et ils sont automatiquement inscrits à un régime d'assurance collective;
  - Ce régime d'assurance collective n'est pas obligatoire;
  - Il est possible de s'en désister en entreprenant une démarche formelle et en suivant la procédure qui leur aura été communiquée;
  - Pour bénéficier de la possibilité de se désister de cette assurance, ils et elles doivent agir avec diligence et respecter les délais prescrits, à défaut de quoi ils et elles devront acquitter les frais en question.
- ✓ S'assurer que ces informations soient transmises à chaque membre de la communauté étudiante de façon claire, non équivoque et accessible;
- ✓ Évaluer les meilleurs moyens pour transmettre ces informations en les ajoutant à la facture étudiante ou à tout autre endroit jugé utile, par exemple le Centre étudiant;
- ✓ Sensibiliser les associations étudiantes à l'importance de transmettre à leurs membres, de façon formelle, les informations fournies ci-haut;

### Mise en contexte et rôle de l'UdeM

- ✓ Informer les étudiants et étudiantes que c'est à la demande des associations étudiantes que l'Université perçoit des frais d'assurance collective pour la couverture des soins de santé et des soins dentaires;
- ✓ Évaluer les meilleurs moyens pour transmettre cette information, soit en procédant à un envoi général concernant les cotisations automatiques non obligatoires et les frais d'assurance, soit, par exemple, en l'incluant à la facture étudiante;

### Suivi des dossiers de désistement et accompagnement offert

- ✓ Agir à titre d'interlocuteur dans le dossier de certains étudiants ou étudiantes qui éprouvent des difficultés de communication avec l'ASEQ afin de faire valoir le contexte particulier d'un dossier lorsque cela est requis;
- ✓ S'assurer qu'il n'y ait pas de blocage administratif d'un dossier étudiant lorsque les frais d'assurance collective sont impayés ou procéder à la levée du blocage, que le désistement soit accepté ou non par l'ASEQ;
- ✓ Transmettre un avis à l'ASEQ indiquant que le trimestre d'un ou d'une membre de la communauté étudiante est annulé afin que les frais d'assurance soient également annulés;
- ✓ Sensibiliser les associations étudiantes aux difficultés rencontrées par certains et certaines membres afin qu'elles agissent également à titre de tiers concerné quant à la gestion de certaines situations plus problématiques en faisant des représentations auprès de l'ASEQ lorsque cela est nécessaire.

### Protection des renseignements personnels

- ✓ Revoir les pratiques et processus de l'établissement concernant la transmission, à des tiers, des renseignements personnels des membres de la communauté étudiante afin qu'ils correspondent à la nouvelle *Politique de protection des renseignements personnels* adoptée par l'Université.

# Suivi des recommandations 2021-2022

## Les stages de formation pratique

Lors de la présentation du rapport annuel de l'ombudsman en 2021-2022, nous formulons des recommandations relatives aux pratiques entourant les stages de formation crédités. Celles-ci étaient présentées afin de bonifier l'expérience des stagiaires et de fixer des balises claires et cohérentes au sein de toutes les unités proposant des stages.

- ✓ Depuis, ces recommandations ont trouvé réponse et ont donné lieu à l'implantation de mesures d'amélioration que nous ne reprendrons pas toutes individuellement ici tellement elles sont nombreuses. Mentionnons qu'un travail colossal de réflexion puis de révision a été fait, principalement par l'équipe du Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études. Ainsi, un document intitulé « Balises pour la gestion des stages à l'intention des responsables de stage » a été mis à jour et reprend le contenu des recommandations présentées. Ce document outille les unités académiques en matière de gestion des stages, rappelle les obligations des unités envers les stagiaires et présente les bonnes pratiques à adopter.

Le Bureau de l'ombudsman est heureux de constater que les préoccupations présentées dans le dernier rapport annuel ont suscité des réflexions concernant une partie importante du cheminement universitaire des personnes étudiantes, soit les stages de formation pratique. Nous sommes persuadées que chacune des propositions mises de l'avant lors du suivi de ces recommandations répondra favorablement aux problématiques soulevées par les étudiants et étudiantes. Enfin, nous estimons qu'un suivi satisfaisant a été accordé à chacune des recommandations. Ces dernières étaient formulées ainsi :

## 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 scolaires

- ✓ 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 (voire mois) à l'avance, 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 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 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 scolaire, pourvu que la demande soit présentée en conformité avec les dispositions réglementaires 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 scolaire, incluant le processus de révision de notes.

Merci de votre aide, il était minuit moins une !

– un étudiant