

ADDENDA au rapport annuel 2016-2017

Ce document présente un état de situation des suites données aux recommandations de l'ombudsman dans son rapport annuel 2015-2016, telles que rapportées en annexe 4 du rapport 2016-2017.

De manière récurrente depuis 2015, l'ombudsman souligne l'importance de la communication interne, notamment en ce qui concerne la circulation de l'information lors de changements réglementaires ou administratifs, la nécessité de conserver les traces des communications avec la clientèle et de s'assurer que cette communication soit personnalisée.

Bien que nous constatons les efforts faits au cours de la dernière année pour répondre aux préoccupations soulignées dans le dernier rapport, nous observons encore certaines difficultés.

Parmi celles-ci, figure l'importance d'adopter une procédure de conservation des communications au sein des unités académiques et administratives, et de bien documenter les interventions dans les dossiers des étudiants. Nous avons en effet recommandé que de telles procédures soient rapidement mises en place pour assurer un bon suivi des dossiers malgré les nombreux mouvements de personnels. Bien que le bureau du registraire ait adopté l'utilisation du système de billetterie BMC qui permet de conserver les échanges téléphoniques et courriels, il nous apparaît également nécessaire que des notes soient prises et conservées lorsqu'il s'agit de conversations en personne. Quant aux unités académiques et autres unités administratives, nous avons pu constater des lacunes cette année, alors que certains étudiants ont été lésés par l'absence de suivi de leur dossier durant le congé prolongé de la personne qui en était responsable. La mise en place du dossier étudiant électronique unique pourra contribuer à apporter des améliorations à cet effet, comme il nous a été indiqué, mais il importe que d'ici à ce qu'il soit pleinement effectif et couvre l'ensemble du cheminement étudiant, des mécanismes temporaires soient mis en place par les unités et les services pour assurer le suivi des communications entre les usagers et les personnes responsables de leur dossier.

.../2

L'ombudsman avait également souligné l'importance pour l'Université de personnaliser ses communications avec la clientèle. Bien qu'en général les communications semblent personnalisées, certains avis ou décisions sont encore transmis par une entité générique, une « équipe » ou une « direction ». Cela peut constituer un avantage pour l'unité en question, qui s'assure de pouvoir faire le suivi du dossier, le cas échéant, même lorsque la personne qui a rendu la décision est absente ou a quitté ses fonctions, en autant qu'une procédure et une adresse pour faire appel soient fournies à même l'avis envoyé. Dans le cas d'une communication transmise par un responsable unique, l'émetteur devrait s'identifier nominativement.

S'agissant des recommandations visant la révision du plan de communication interne afin de minimiser les effets de travail en silo des unités et d'améliorer la circulation de l'information de toutes les parties concernées lors de changements réglementaires ou administratifs, des actions ont été mises en place. D'une part, un comité de travail a été créé, se réunit périodiquement, et doit formuler des recommandations d'ici la fin de l'année 2018. D'autre part, le secrétariat général a procédé à l'embauche d'une personne dont le premier mandat consiste à développer des plans et outils de communication interne lors de l'adoption de règlements, politiques et directives institutionnels.

Ces recommandations sont donc en cours de réalisation.

Monique Laforest
Ombudsman par intérim
Le 17 avril 2018