

*l'omb*budsman

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

# Charte **des valeurs**

Université   
de Montréal  
et du monde.

L'ombudsman conseille les membres de la communauté universitaire sur leurs droits, les recours et les solutions possibles quant à une situation donnée.

Après que tous les recours disponibles aient été épuisés, elle reçoit et traite les demandes des membres de la communauté universitaire qui s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquités ou de discriminations à la suite d'une décision ou d'une omission de la part de l'administration universitaire.

Elle contribue à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité par la formulation de propositions de modification à la réglementation ou aux politiques de l'Université.

La Charte des valeurs présente ce à quoi les membres de la communauté universitaire peuvent s'attendre de nous lors de la présentation d'une demande d'assistance. Cela permet de créer un lien de confiance qui est important, de travailler en collaboration et d'obtenir l'information nécessaire en retour.

## Notre engagement

### Transmettre l'information dont vous avez besoin

Nous vous :

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

## Suivre un processus juste et transparent

Nous :

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

## Rendre un bon service

Nous :

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

## Suivre nos engagements

Nous :

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

## Nos attentes envers vous lors du dépôt de votre demande

Nous souhaitons que vous :

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

## Nos attentes envers l'administration de l'Université

Nous souhaitons que le personnel en autorité :

- ✓ Transmette une réponse finale claire quant à votre demande
- ✓ Vous informe de la possibilité de nous contacter après vous avoir transmis une réponse finale
- ✓ Vous traite avec respect et courtoisie
- ✓ Collabore avec nous afin de régler la situation rapidement et efficacement
- ✓ Nous transmette toute l'information pertinente dans un délai raisonnable
- ✓ Nous renseigne quant à la façon dont il aura donné suite aux recommandations présentées le cas échéant