

Rapport annuel 2022-2023









4	Message	de l	'om	bud	sman
•	111000450				

6 Nos fondements

7 Vision – Mission – Vale	urs
---------------------------	-----

- 8 Mandat et fonction de l'ombudsman
- 10 Travailler ensemble pour la justice

et l'équité

11 Notre équipe

12 Notre rôle

Quels sont les sujets que nous

traitons?

- 15 Ce que nous faisons
- 18 Qui s'adresse à nous ?

20 2022-2023 En bref

22 Notre impact

23 Les activités du Bureau de

l'ombudsman

- 24 Études de cas
- Enquêtes et recommandations

37 Suivi des recommandations

37 Pistes de réflexion



Un retour sur le passé et un œil sur l'avenir : **35 ans** d'histoire au Bureau de l'ombudsman

En 1988, le Conseil de l'Université choisit de créer le poste d'ombudsman au sein de l'établissement universitaire. Cette année, le Bureau de l'ombudsman célèbre donc ses 35 ans d'existence. À l'époque, le Conseil de l'Université transmet alors un message important aux membres de sa communauté en signifiant sa volonté qu'un tiers indépendant et impartial soit nommé pour s'assurer du traitement juste et équitable des situations portées à son attention.

À l'origine, seuls les membres de la communauté étudiante ont accès à ce recours. En 1990, la juridiction de l'ombudsman s'étend aux autres membres de la communauté universitaire. Une dizaine d'années plus tard, un comité du Conseil de l'Université revoit le mandat et précise une procédure de traitement des demandes. Un règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman est adopté en 1999, puis bonifié au cours des années suivantes.

Le rôle d'agent de changement joué par l'ombudsman est mis en évidence au cours de toutes ces années, notamment par le biais des recommandations émises annuellement. Cette approche, principalement mise de l'avant au cours de ces nombreuses années, vise à apporter des correctifs ou à mettre en place des mesures d'amélioration lorsque les objets d'insatisfaction sont jugés fondés. Bien qu'il soit toujours pertinent de procéder de la sorte dans certaines situations, une approche préconisant davantage l'identification en amont de potentielles problématiques afin de les prévenir est également souhaitable. Ainsi, le Bureau de l'ombudsman désire dorénavant inviter les gestionnaires à agir de façon préventive en nous consultant et en permettant d'apporter des ajustements avant qu'une décision jugée potentiellement préjudiciable à l'égard d'un ou d'une membre de la communauté universitaire ne soit rendue.

L'importance de s'attarder à cette démarche novatrice en prévention et règlement des différends nous incite à nous assurer qu'elle correspond bien au fondement même de notre fonction et nous amène à nous interroger sur la nouvelle destination que nous souhaitons dorénavant envisager. Comment nous y prendre pour déterminer les actions à mener et prioriser les projets afin de réaliser ce nouvel objectif?

La nécessité de procéder à une démarche de planification stratégique s'impose donc puisque celle-ci nous permet de réfléchir à ce que nous sommes, de réitérer notre mandat et d'identifier les moyens pour rendre de meilleurs services aux membres de la communauté. De façon très sommaire au fil des prochaines pages, vous pourrez prendre connaissance du résultat de notre planification stratégique et de la révision de la mission, de la vision et des valeurs du Bureau de l'ombudsman.

Cet exercice est le fruit de la concertation de chacune des membres de l'équipe du Bureau, lesquelles contribuent au quotidien à mieux définir ce que nous sommes et, surtout, à tendre vers ce que nous voulons être. Je remercie chaleureusement chacune d'elles pour leur collaboration, leur présence rassurante auprès des personnes s'adressant à nous et leur soutien ainsi que pour tout le travail accompli avec rigueur et professionnalisme.

Au fil des ans, les membres de la communauté universitaire, en choisissant de s'adresser à nous et en nous confiant leurs expériences parfois difficiles, nous accordent la confiance nécessaire pour l'accomplissement de notre mandat et confirment l'importance de cette institution qu'est le Bureau de l'ombudsman. Il en va de même de l'administration, des gestionnaires, des membres des personnels, des unités et facultés, des associations étudiantes, des vice-rectorats, du Secrétariat général et du Rectorat qui participent au maintien d'une culture organisationnelle valorisant le rôle de l'ombudsman.

En réitérant sa confiance envers le Bureau de l'ombudsman année après année depuis maintenant 35 ans, le Conseil de l'Université permet que les principes de justice et d'équité soient observés puisque chaque membre de la communauté universitaire est en mesure d'exercer les recours mis à sa disposition et/ou de trouver des solutions aux obstacles dressés sur son parcours. Je veux rendre hommage à chacune de mes trois prédécesseures (mesdames Lucie Douville, Marie-Josée Rivest et Pascale Descary) ainsi qu'aux décideurs et décideuses qui, au fil des ans, ont défriché le terrain et cru au travail pouvant être accompli par l'ombudsman ainsi que pour toutes leurs réflexions qui ont porté cette fonction jusqu'à ce jour. Enfin, je tiens à remercier le chancelier et chaque membre du conseil pour la confiance renouvelée quant à l'exercice du privilège qu'est celui d'exercer la fonction d'ombudsman au sein de l'établissement.

Le Bureau de l'ombudsman façonne, à sa manière, une partie de l'histoire de l'UdeM en veillant, dans la neutra-lité et l'indépendance, lorsque des enjeux de nature individuelle ou systémique se soulèvent, à ce que nos interventions assurent aux membres de la communauté universitaire un traitement juste et équitable conforme aux hauts standards de qualité de l'UdeM. Nous souhaitons que le Bureau puisse continuer de prendre part à la construction de l'avenir de l'UdeM encore de nombreuses années. Sur ce, je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2022-2023 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,

Caroline Rov



Vision

L'équipe du bureau de l'ombudsman est reconnue par les membres de la communauté universitaire et son administration comme étant une ressource essentielle en gestion et prévention des situations injustes ou inéquitables.



Indépendant et impartial, le Bureau de l'ombudsman est au service de la justice et de l'équité à l'Université de Montréal.

- Nous conseillons les membres de la communauté sur les recours à leur disposition.
- Nous 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.
- Nous intervenons afin de trouver des solutions pour résoudre des cas individuels.
- Nous présentons des recommandations afin d'améliorer les pratiques universitaires.



Indépendance – 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. L'exercice de notre mandat doit être exempt de toute pression, notamment de celle résultant de nos propres intérêts ou d'influences extérieures. L'indépendance permet de garantir que nous exercions nos fonctions librement.

Impartialité – Nous n'avons aucun parti pris pour les personnes qui nous consultent ou pour l'Université. Cela nous permet de travailler de façon juste, équitable et objective.

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. L'équité est au cœur de notre mission.

Collaboration – Nous faisons de notre mieux pour résoudre les préoccupations rapidement et informellement autant que possible. Nous travaillons de façon constructive avec les personnels de direction ou l'administration ou les gestionnaires de l'Université afin de permettre l'amélioration de la qualité des processus.

Ouverture – Nous traitons les personnes avec respect et les accueillons de façon bienveillante afin de bien cerner leurs besoins et attentes. Nous avons l'esprit ouvert et sommes curieuses de connaître les différentes idées échangées. Les discussions tenues démontrent du respect et de la tolérance quant à l'inclusion de la diversité.

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. La gestion 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 mis 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 et 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 aussi 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 recu 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 Merci pour votre retour dans un délai raisonnable. rapide, je vais contacter les nous pouvons en saisir les divers niveaux hiérarressources mentionnées chiques, jusqu'au Conseil, dans votre courriel. et exposer le cas dans le rapport annuel de façon anonyme. un étudiant



Travailler ensemble pour la justice et l'équité

Promouvoir la prévention et le règlement des différends auprès des gestionnaires (5,4 % des demandes reçues)

Le Bureau de l'ombudsman souhaite être un partenaire essentiel pour l'administration et l'établissement universitaire afin de travailler à la prévention et à la résolution des différends. L'objectif visant à améliorer les processus en place est mis de l'avant lorsque les gestionnaires, de façon proactive, font appel à nous afin de requérir nos réflexions sur les enjeux présents. Nous invitons les gestionnaires à s'adresser à nous lorsqu'ils ou elles se questionnent sur la gestion d'un dossier académique ou souhaitent 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. En sollicitant notre rétroaction et en reconnaissant la valeur ajoutée de conseils neutres et indépendants, les gestionnaires veillent au respect de la règlementation mais, surtout, s'assurent que des décisions justes et équitables soient rendues.

S'engager auprès des associations étudiantes

La communauté étudiante, en présentant des expériences au Bureau de l'ombudsman et aux associations étudiantes, permet que des enjeux systémiques soient éventuellement identifiés. Les échanges entre nos deux entités sont essentiels puisqu'ils mettent en commun les sources d'inquiétude soulevées par les étudiants et étudiantes qui doivent être prises en considération. Ces préoccupations constituent un indicateur important pour les instances universitaires afin que des réflexions aient lieu et que des mesures d'amélioration soient proposées.

Je n'ai pas de mots pour vous exprimer mon respect. Je sais que vous avez travaillé fort dans mon dossier.

- une étudiante

Notre équipe

L'une des valeurs du Bureau de l'ombudsman consiste à proposer une approche personnalisée et centrée sur l'expérience unique de l'individu tout en offrant un service accessible aux membres de la communauté universitaire qui s'adressent à nous. Que nous soyons à l'écoute des préoccupations d'un ou d'une de nos membres ou en interaction avec le personnel de l'administration quant à des conseils prodigués en matière de justice et d'équité à caractère préventif, 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 et toutes.



Caroline Roy



Marianne Leblond



Mélanie Deit





Quels sont les sujets que nous traitons? La demande d'information, de conseil ou d'intervention concerne notamment les guestions relatives: aux études · aux finances • aux droits et libertés de la personne • à la propriété intellectuelle ou à la probité intellectuelle • à l'application de règlements disciplinaires • aux relations interpersonnelles ou aux relations avec les services Merci pour votre temps. Même

Merci pour votre temps. Même s'il n'était pas dans votre mandat d'intervenir dans mon dossier – puisqu'il me restait d'autres recours possibles avant d'avoir fait appel à vous – , votre écoute et vos conseils m'ont beaucoup aidée. Je n'hésiterai pas à solliciter votre aide à l'avenir si le besoin se présente.

une étudiante

Tableau 1 - Objets des demandes selon le type de traitement

Objets des demandes	Consultations	Demandes non fondées	Demandes fondées et partiellement fondées	Demandes hors juridiction ou hors mandat	Demandes abandonnées	Dossiers en cours	TOTAL N (%)
Questions académiques	238	20	9	4	21		292 (55,7%)
Évaluation		4			4		76 (14,5%)
Admission	26	4	3	1	5		39 (7,4%)
Encadrement	34			1	2		37 (7,1%)
Probation/exclusion	21	4	1		3		29 (5,5%)
Cours		3	1		2		29 (5,5%)
Inscription	20	2	1	1	3		27 (5,2%)
Suspension/durée/diplomation		1		1			22 (4,2%)
Reconnaissance de crédits		2	2				18 (3,4%)
Stage					1		9 (1,7%)
Programme	4		1		1		6 (1,1%)
Questions non académiques	113	5	3	23	11	3	158 (30,2%)
Droits et libertés de la personne	33		!	4	5	2	44 (8,4%)
Relation de travail et avantages sociaux	12	1	1	9			23 (4,4%)
Relation avec les services	16	3		1	1		21 (4,0%)
Application des règlements disciplinaires	10			1	1		12 (2,3%)
Problème extérieur	4			6	2		12 (2,3%)
Accueil	8		2				10 (1,9%)
Problème technique/difficulté d'accès		1			1	1	7 (1,3%)
Règlements et politiques							7 (1,3%)
Relations interpersonnelles				1			7 (1,3%)
Probité/propriété intellectuelles				1	1		5 (1,0%)
Demande d'avis (non académique)							5 (1,0%)
Demande d'information (non académique)	5						5 (1,0%)
Questions financières	43	9	7	6	4		69 (13,2%)
Frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité	16	6			2		24 (4,6%)
Droits de scolarité	8	1	3		1		13 (2,5%)
Assurances médicale et dentaire étudiantes	2	1	2	4			9 (1,7%)
Aide financière et bourses	8						8 (1,5%)
Autres frais	2	1	2	2			7 (1,3%)
Frais afférents et cotisations automatiques	5				1		6 (1,1%)
Droits de scolarité antérieurs	2						2 (0,4%)
Objet inconnu				1	4		5 (1,0%)
TOTAL	394	34	19	34	40	3	524 (100,0%)

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 possibles.
- Diriger vers les ressources accessibles.
- Participer à la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.
- Faciliter les échanges avec l'administration.
- Enquêter au besoin afin d'évaluer le bienfondé d'une demande.
- Obtenir tout document pertinent pour la poursuite d'une enquête.
- Interroger toute personne.
- Intervenir afin de tenter de résoudre un 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 de 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 compétence, 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 dirigeons vers des personnes en autorité afin de tenter de trouver une solution à son impasse. Les demandes nous sont acheminées à l'aide du formulaire accessible sur le site Web, par courriel, par 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 règlementation, nous l'invitons tout d'abord à se prévaloir de ces mécanismes et à nous recontacter si aucune solution n'est trouvée.



En mode solution

L'idéal est de parvenir à 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 règlementation 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, des injustices, des 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 touche plusieurs personnes.



Conclusions

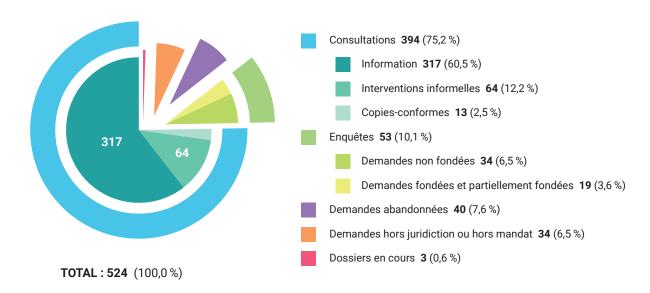
Les personnes s'étant adressées à nous sont informées des faits recueillis, de l'analyse qui en a été faite, des conclusions de notre enquête, des mesures d'amélioration mises en place le cas échéant et des résultats atteints. Ces informations sont également partagées avec les autorités concernées de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



Mesures d'amélioration et recommandations

Quelques situations où des mesures d'amélioration ont été proposées sont présentées dans le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman. Lorsque des situations démontrent 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 la tâche de cette dernière 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 préoccupations et questionnements soulevés lors des consultations. C'est ce qui s'est produit pour 75 % de l'ensemble des dossiers en 2022-2023.

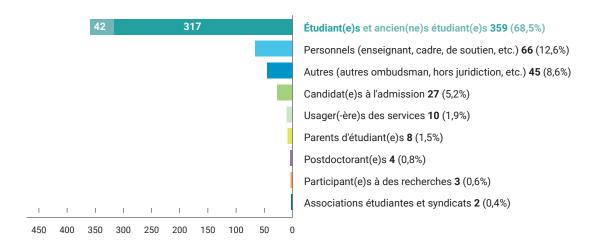
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 97 %, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles en ait une bonne compréhension et obtienne toute l'information nécessaire afin de dénouer des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations à la clientèle, a eu lieu dans 12 % des cas qui lui ont été soumis au cours de l'année.

Les enquêtes

Cette année, 10 % du total des demandes reçues ont donné lieu à des enquêtes comparativement à 17 % en 2021-2022. Elles se sont avérées fondées ou partiellement fondées dans 36 % des cas. Parmi les enquêtes menées, 55 % concernaient des questions académiques (admission, évaluation, encadrement et probation/exclusion, etc.), 15 % des questions non académiques (droits et libertés de la personne, relations avec les services, application des règlements disciplinaires, relations de travail et avantages sociaux, etc.) et 30 % des questions financières (frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité, droits de scolarité en tant que tels, etc.).

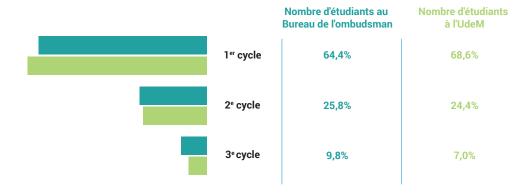
Qui s'adresse à nous?

Graphique 2 - Provenance des demandes



Au cours de cet exercice, les étudiantes et étudiants actuels et anciens se sont adressés à nous dans une proportion similaire à celle de l'an dernier (68,5 %). La catégorie des membres du personnel a eu recours à nous en plus grand nombre que l'année précédente (+2,4 %). Concernant les demandes provenant des autres catégories de clientèle, leur nombre a été un peu plus important que l'année dernière (+1,5 %). Les candidates et candidats à l'admission se sont adressés à nous dans une moins grande proportion que l'an dernier (-6,3 %). Les usagères et usagers des différentes cliniques de l'Université ont été plus nombreux à présenter leurs préoccupations (+1,6 %).

Graphique 3 - Demandes selon le cycle d'études



Sources : données de l'ombudsman du 1er mai 2022 au 30 avril 2023, et statistiques du Bureau du registraire de l'Université de Montréal sur le nombre de personnes inscrites à l'automne 2022.

À l'automne 2022, l'Université de Montréal comptait 46 359 étudiantes et étudiants inscrits, que leur statut soit régulier, libre ou visiteur. Le nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits qui viennent au Bureau de l'ombudsman (287 nous ont présenté 317 demandes en 2022-2023) représente moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 64,5 % proviennent du 1er cycle, 25,8 % du 2e cycle et 9,8 % du 3e cycle. Les étudiantes et étudiantes de 2e cycle qui nous ont consultées cette année l'ont fait dans une proportion plus importante que leur poids démographique à l'Université, ce qui est aussi le cas pour le 3e cycle.



2022-2023 En bref

74 %
CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

La clientèle étudiante s'adresse à nous dans une proportion de 74 % (étudiantes et étudiants inscrits et anciens, associations étudiantes, candidats et candidates à l'admission), alors que 12,6 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions reliées aux étudiants et étudiantes dans presque la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usagères et usagers de services, des parents d'étudiants et étudiantes, des personnes participant aux différentes recherches dirigées par des chercheurs et chercheuses de l'UdeM, d'autres ombudsmans, etc.

Moins de 1%

DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre d'étudiantes et étudiants inscrits s'adressant à notre bureau correspond à 0,62 % de celles et ceux qui sont inscrits à l'Université, ce pourcentage étant un peu plus élevé au 3° cycle (0,86 %).

524
DEMANDES
D'ASSISTANCE

56 %
QUESTIONS ACADÉMIQUES

56 % des demandes d'assistance à notre bureau sont de nature académique, 30 % concernent des questions non académiques et 13 % des aspects financiers. Les questions relatives à l'admission, à l'évaluation, à l'encadrement, à la probation ou l'exclusion, à l'inscription et aux cours représentent 81 % des demandes de nature académique, 56 % des questions non académiques traitent des droits et libertés, des relations de travail et avantages sociaux et des relations avec les services, alors que 54 % des guestions d'ordre financier ont trait aux frais d'abandon de cours et aux demandes d'annulation des droits de scolarité.

75 % CONSULTATIONS

10 % ENQUÊTES

75 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 10 % ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées, soit hors de notre compétence ou de notre mandat.

85%

DEMANDES TRAITÉES EN UNE SEMAINE

49 % des demandes ont été traitées la journée même de leur réception et 37 % dans un délai de deux à cinq jours ouvrables. 12 % ont été traitées dans un délai de deux à trois semaines, 5 dossiers ont nécessité un traitement de 21 à 40 jours ouvrables. Un seul dossier a requis une intervention de plus de 40 jours ouvrables.

JOEMONTRÉAL JOEMONTRÉAL JOEMONTRÉAL JOEMONTRÉAL JOEMONTRÉAL JOEMONTRÉAL ENQUÊTES FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 36 % sont fondées ou partiellement fondées et 64 % s'avèrent non fondées. 41 %

DEMANDES SUR LES DROITS
DE RECOURS

Dans la majorité des demandes traitées, les membres du Bureau transmettent de l'information sur les droits de recours, la règlementation et les processus qui sont suivis. Dans 27 % des cas, des précisions ou des explications sont données à la clientèle qui a besoin de discuter et de mieux comprendre la situation.



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 à l'aide des outils de communication suivants :

- Site Web du Bureau qui présente, entre autres, une Foire aux guestions
- Affiches promotionnelles sur les babillards
- Dépliants distribués dans les différentes unités et facultés
- Vignettes publicitaires dans les agendas étudiants de la FAÉCUM et de l'AGEEFEP
- Vignettes publicitaires diffusées sur les écrans répartis dans les différents campus
- Objets promotionnels distribués lors des journées d'accueil en septembre

L'ombudsman veille au rayonnement de son mandat à l'interne comme à l'externe en :

- Participant à des formations continues, à des colloques et à des conférences
- Collaborant à la mission et aux travaux des associations d'ombudsmans
- Demeurant active sur des listes d'échanges courriel avec ses homologues
- Rencontrant les principales associations étudiantes
- Présentant son rapport annuel au Conseil de l'Université
- Participant à titre de membre du jury à un concours d'innovation d'un groupe d'ombudsmans
- 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
- ✓ California Caucus of College and University Ombuds

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 :

- Une démarche de planification stratégique a été entreprise et complétée;
- Une formation sur l'équité procédurale, en collaboration avec le Secrétariat général, a été présentée aux vice-décanats académiques des facultés;
- Les démarches pour acquérir et éventuellement implanter une nouvelle base de données se sont poursuivies;
- La conférence annuelle virtuelle tenue dans le cadre de la *Journée de l'ombudsman* a été organisée en collaboration avec l'Association des ombudsmans des universités du Ouébec;
- Un programme de formation à l'intention des ombudsmans intitulé « Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques » a été élaboré lors de la participation aux travaux du comité consultatif (organisé par l'Université de Sherbrooke et le Forum canadien des ombudsmans);
- Une entente de service a été conclue afin de proposer les services du Bureau de l'ombudsman à l'Institut de recherches cliniques de Montréal, affilié à l'UdeM;
- Une ombudsman adjointe intérimaire a été engagée afin d'effectuer un remplacement temporaire.

Études de cas

Le travail de l'ombudsman a permis de résoudre des situations injustes ou inéquitables.

Les cas rapportés ci-dessous ne représentent qu'une partie de ce que nous avons fait et de la façon dont nous avons contribué à régler les situations :

1. Préciser les conditions d'obtention d'un baccalauréat par cumul et reconnaître les crédits obtenus

Accueillir

Un étudiant complète deux certificats au sein d'une université affiliée (HEC) et décide de poursuivre un troisième certificat à l'Université de Montréal afin d'éventuellement obtenir un baccalauréat par cumul. Avant son admission au certificat de l'UdeM et afin d'avancer dans son projet universitaire, il suit un cours d'une autre école affiliée (Polytechnique Montréal), qu'il juge équivalent à un cours de l'UdeM. Il poursuit et termine ses cours à l'UdeM et présente une demande de baccalauréat par cumul, estimant avoir accumulé 90 crédits. Il est informé que sa demande ne peut être accordée puisque les trois crédits obtenus avant son admission ne sont pas considérés comme étant des crédits suivis à l'UdeM puisqu'ils ont été acquis à Polytechnique Montréal. Il se questionne à cet égard puisque deux autres cours suivis auparavant à Polytechnique, auxquels il s'était inscrit par le biais du Bureau de coopération interuniversitaire (BCI), ont été reconnus comme étant des cours suivis à l'UdeM. Il souhaite que les trois crédits suivis à Polytechnique Montréal soient reconnus afin de lui permettre d'obtenir son baccalauréat par cumul.

Analyser

Le Règlement des études de premier cycle¹ prévoit à l'article 17 que l'une des conditions d'obtention du baccalauréat par cumul est qu'au minimum 30 crédits aient été suivis et réussis à l'Université de Montréal. En s'inscrivant à deux cours offerts à l'extérieur de l'UdeM (HEC Montréal ou Polytechnique Montréal) et en y accédant à l'aide d'une autorisation fournie par le BCI, l'étudiant a vu ses cours reconnus comme étant suivis à l'UdeM, contrairement à l'autre cours qu'il a suivi sans obtenir cette autorisation au préalable. Tout repose donc vraisemblablement sur la façon dont l'étudiant s'est inscrit au cours pour déterminer si le cours peut être reconnu comme étant suivi à l'UdeM.

L'enquête du Bureau de l'ombudsman révèle que le défi est donc de s'assurer que les étudiants et étudiantes connaissent le règlement des études et comprennent son application concrète sur les cours choisis et la façon de s'y inscrire afin de pouvoir éventuellement obtenir 30 crédits *suivis* à l'UdeM lorsqu'ils souhaitent obtenir un baccalauréat par cumul. Il peut parfois être difficile pour les étudiants et étudiantes de bien « décoder » les conditions associées à l'obtention du baccalauréat par cumul. Les membres du personnel universitaire et administratif demeurent vigilants afin de les aviser de l'importance de choisir au moins 30 crédits à l'UdeM ou encore, lorsque les cours sont offerts au sein des universités affiliées, de s'assurer qu'ils sont autorisés par le BCI.

Solutionner

Différentes mesures sont déjà mises en place afin de s'assurer que toutes les conditions nécessaires pour l'obtention d'un baccalauréat par cumul soient remplies et connues d'un étudiant ou d'une étudiante. Il ou elle peut ainsi signifier son intérêt pour l'obtention de ce baccalauréat en l'inscrivant dans son Centre étudiant. Les techniciennes et techniciens en gestion des dossiers étudiants (TGDE) sont sensibilisés à l'importance de demeurer vigilants lors de l'étude des dossiers des membres de la communauté étudiante et de mettre en évidence la nécessité d'obtenir 30 crédits *suivis* à l'UdeM lorsque ces derniers cherchent conseil auprès d'eux.

Les responsables du Bureau du registraire et des facultés concernées indiquent également leur intention d'évaluer la possibilité d'ajouter des capsules d'information à l'intention des étudiants et étudiantes dans le but de

¹ https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/ reglement-des-etudes-de-premier-cycle/#baccalaureat-par-association-de-diplome-ou-certificats-baccalaureat-par-cumul

les alerter et de bien les orienter vers les bonnes personnes-ressources lorsque vient le moment d'effectuer des choix de cours afin que ces choix soient libres et éclairés. De l'information sera ajoutée dans les fiches programmes afin de s'assurer que les étudiants et étudiantes demandent conseil aux personnes-ressources pour effectuer leurs choix de cours.

À la suite de l'évaluation du dossier de cet étudiant, le Bureau du registraire et la Faculté acceptent, de façon exceptionnelle, de reconnaître les trois crédits obtenus à l'École Polytechnique comme ayant été suivis à l'UdeM, et ce, afin qu'il obtienne un baccalauréat par cumul.

2. Considérer les documents soumis aux fins d'admission et préciser le nombre de tests de français requis

Accueillir

Une candidate à l'admission soumet son dossier pour évaluation. Elle doit notamment démontrer qu'elle possède le niveau de français exigé et dépose deux certificats différents attestant qu'elle a atteint cette exigence tant à l'oral qu'à l'écrit. Elle reçoit un refus d'admission lui indiquant que pour être valides, les résultats des deux parties (écrit et oral) doivent avoir été obtenus lors d'une même séance d'examen. Elle comprend que bien que les résultats soient satisfaisants, sa demande est refusée pour une raison qu'elle qualifie de « bureaucratique » et ajoute que l'information à ce sujet sur le site Web du Bureau du français dans les études n'est pas claire.

Analyser

La question qui se pose dans l'étude de cette demande est de savoir si l'information fournie sur le site Web à l'intention des étudiants et étudiantes est suffisamment claire et non équivoque, plus particulièrement concernant la nécessité de soumettre les résultats obtenus (écrit et oral) lors d'une seule séance d'examen (plutôt que deux séances). Bien que le site Web indique bien qu'il faille présenter les résultats de deux épreuves d'un test de français accepté, il ne précise pas que ces résultats doivent avoir été obtenus lors d'une même séance d'examen. Ainsi, les résultats obtenus lors de deux séances distinctes (écrit et oral) doivent pouvoir être considérés pour l'évaluation de la demande d'admission.

Solutionner

Dans un contexte d'amélioration de la qualité des processus, il est convenu avec le Bureau du français dans les études que l'information fournie sur le site Web soit révisée afin que celle-ci soit non équivoque quant aux conditions à respecter. Ainsi, le site Web affiche désormais la possibilité qu'un candidat ou une candidate soumette deux résultats de deux séances différentes si ces résultats sont valides selon les critères établis et sont téléversés dans le même fichier dans son Centre étudiant.

Enfin, après examen de son dossier, la candidate à l'admission est informée que les deux résultats soumis (écrit et oral) seront acceptés et versés à son dossier, permettant ainsi la reprise de l'étude de sa demande d'admission.

3. Être juste et équitable quant à une demande d'équivalence

Accueillir

En cours de trimestre, un étudiant à un programme de maîtrise présente une demande d'équivalence pour deux de ses cours puisqu'il a fait des cours similaires à un programme de baccalauréat auparavant au sein d'un autre établissement universitaire. Un de ses collègues étudiants l'informe avoir fait cette démarche avec succès auparavant, et ce, pour les mêmes cours. La direction du Département accepte sa demande quelques jours plus tard. L'étudiant choisit de ne pas faire ses examens finaux, après avoir reçu une confirmation que des mentions d'équivalences (EQV) seront inscrites à son relevé de notes. La décision de reconnaître ces équivalences étant plus tard révoquée, son relevé de notes affiche ainsi des échecs par absence (F*) pour ses deux cours. On l'informe que des mentions d'abandon (ABA) seront plutôt inscrites à son relevé de notes afin de ne pas le pénaliser. Il devra toutefois refaire deux cours. L'étudiant estime que cette décision est injuste et inéquitable puisqu'en plus de devoir refaire deux cours, il devra payer à nouveau les frais de scolarité afférents. Il ne comprend pas pour quelle raison sa demande d'équivalence est refusée, d'autant plus que le parcours de son collègue, similaire au sien, lui a permis d'obtenir ces équivalences.

Analyser

Bien que la direction du Département ait consulté les professeurs des cours concernés et que les plans de cours aient été revus avant que soit rendue la décision d'accepter la demande d'équivalence, il semble que cette reconnaissance d'équivalence ne pouvait être accordée. En effet, les deux cours suivis à un programme de baccalauréat au sein de l'autre université étaient nécessaires pour l'obtention de ce diplôme et servaient de base à l'admission au programme de maîtrise. Or, il appert que la direction du Département n'était pas au courant de toutes les règles prévalant pour l'évaluation des demandes d'équivalence. C'est donc de façon erronée que ces équivalences lui ont été initialement accordées par le Département. C'est ensuite par souci de ne pas vouloir reproduire une erreur que le vice-rectorat aux études supérieures et postdoctorales (ESP) a par la suite décidé que les équivalences ne lui seraient pas accordées.

Au moment où l'étudiant a décidé de cesser de suivre ses cours et de ne pas faire les examens finaux, il ne possédait pas toute l'information pertinente concernant la modification éventuelle du statut de sa demande d'équivalence, ce qui l'a empêché de prendre une décision libre et éclairée. Autrement dit, s'il avait su que ses demandes d'équivalence seraient éventuellement refusées après avoir initialement été acceptées, il aurait sûrement choisi de faire ses examens finaux afin d'obtenir une note dans les deux cours.

De plus, il peut sembler inéquitable que l'un de ses collègues puisse bénéficier d'équivalences pour les mêmes cours alors que dans son cas elles seraient refusées.

Solutionner

Pour ces raisons et dans un contexte d'amélioration de la qualité des processus, les responsables des ESP ont mis en place les mesures suivantes :

- ✓ Le personnel universitaire et administratif, les responsables de programmes et les directions de département seront sensibilisés à l'importance de respecter les règles administratives devant être observées lors de l'évaluation des demandes d'équivalence, dont notamment celle de s'assurer que les cours pour obtenir un baccalauréat servant eux-mêmes de base d'admission à la maîtrise ne peuvent pas être reconnus comme étant équivalents à des cours de maîtrise;
- Une modification au Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales sera faite afin d'ajouter cette précision;
- Des informations supplémentaires seront ajoutées à la fiche interprétative du règlement;
- De façon exceptionnelle, les responsables des ESP ont décidé d'accorder les équivalences pour les deux cours à cet étudiant.

4. Évaluer une situation exceptionnelle

Accueillir

Un étudiant international dépose une demande d'admission à la maîtrise pour entreprendre ses études au trimestre d'hiver 2021. Il reçoit une réponse favorable, conditionnelle à l'obtention d'un diplôme de 1er cycle. Il commence son parcours au trimestre d'hiver 2021 sans toutefois avoir déposé le diplôme de 1er cycle au préalable. Depuis, il a fait trois trimestres et cumulé 30 crédits, toujours sans diplôme de 1er cycle à son dossier. Ses études ayant été mises en suspens au cours d'un trimestre, son dossier est fermé pour arrêt d'études un an plus tard. Il présente par la suite une demande d'admission pour le programme de diplôme d'études supérieures et spécialisées (DESS) qui est refusée puisqu'il n'a pas obtenu le grade de 1er cycle exigé. Il est bien conscient qu'il n'a pas répondu à la condition initiale. Il se retrouve à ne pas pouvoir poursuivre son cheminement à la maîtrise ni être accepté au DESS, faute de diplôme de 1er cycle.

Toutefois, il précise ne plus espérer obtenir le diplôme de 1er cycle dans son pays d'origine à cause d'un conflit entre sa directrice de recherche là-bas et le doyen de la Faculté, en plus du climat sociopolitique difficile qui y sévit. Il est désemparé et souhaite savoir si des alternatives peuvent lui être proposées afin de ne pas perdre tous les crédits qu'il a déjà accumulés. Au moment où il présente sa demande à notre bureau, il a complété 30 des 45 crédits de la maîtrise.

Analyser

Après avoir procédé à des vérifications, il est constaté que la Faculté a laissé l'étudiant poursuivre ses études pendant plusieurs trimestres sans avoir vérifié si la condition pour permettre son admission était remplie ou non. Il semble qu'un simple oubli de vérification de la condition d'admission explique qu'il ait été autorisé à poursuivre après le premier trimestre d'inscription.

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'étude du dossier de l'étudiant soit faite afin d'évaluer la possibilité de lui permettre de poursuivre ses études étant donné sa situation particulière.

Solutionner

Afin de s'assurer de bien établir l'erreur à l'origine de cette situation et de veiller à mettre des mesures d'amélioration en place, les responsables de la Faculté s'engagent à revoir le processus suivi dans ce dossier pour identifier les lacunes et les corriger.

Après avoir discuté de cette situation exceptionnelle, les responsables sont d'avis qu'étant donné les circonstances particulières, il est préférable de permettre à l'étudiant de compléter son programme d'études bien qu'il n'ait pas en main son diplôme de 1^{er} cycle. Des cas similaires concernant le même pays ont déjà été observés dans le passé.

5. Terminer son programme d'études dans des délais raisonnables

Accueillir

Afin de compléter des programmes d'études, certains cours sont obligatoires. Une étudiante nous soumet qu'au moment où il ne lui reste qu'un cours obligatoire à suivre pour compléter son parcours, celui-ci est annulé et elle ne peut donc pas s'y inscrire.

Or, elle constate que depuis le début de son programme, ce cours a été annulé à quelques reprises, empêchant son inscription. Elle qualifie la structure du programme d'imprévisible alors que des changements de dernière minute sont faits sans que des solutions alternatives soient offertes aux étudiants et étudiantes qui désirent avancer ou compléter leur programme. Elle explique que le cours était parfois offert à un trimestre et ensuite annulé en n'offrant aucune certitude quant au moment où il serait à nouveau accessible.

Elle ajoute que lorsque le cours est offert, il n'est pas toujours possible de s'y inscrire pour certains étudiants et étudiantes, car le délai entre les trimestres d'hiver et d'été est trop court. Les professeurs et professeures ne sont donc pas en mesure de corriger les travaux et examens, de donner une note finale et d'attester que les 21 crédits préalables à l'inscription de ce cours obligatoire ont bien été suivis.

Elle craint qu'il soit à nouveau annulé comme cela est déjà arrivé par le passé. Elle estime qu'il devrait pouvoir être possible de terminer un programme dans un délai raisonnable et de planifier son parcours professionnel.

Elle affirme se sentir prise en otage dans le programme, car elle ne peut pas le compléter aussi rapidement qu'elle le souhaiterait. Elle est d'avis que les cours obligatoires ne devraient pas pouvoir être annulés.

Analyser

Les responsables de la Faculté indiquent que le cours en question n'est pas offert systématiquement tous les trimestres, car le nombre d'étudiants et d'étudiantes est trop faible. En effet, des décisions difficiles, liées à la fréquentation des cours, doivent parfois être prises.

Chaque trimestre, une évaluation est faite afin de déterminer si le cours doit être maintenu selon le nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits. Bien que les responsables tentent de vérifier dans quelle mesure ceux-ci seraient pénalisés à la suite de l'annulation du cours, il est malheureusement parfois difficile d'y procéder avec justesse. Lorsque cela est possible, les responsables leur proposent des options alternatives.

Solutionner

Afin de permettre à cette étudiante de terminer son programme d'études, les responsables lui proposent, de façon exceptionnelle, de suivre un cours en substitution au cours obligatoire. En réussissant ce cours, elle complétera son parcours. La Faculté est consciente que l'étudiante est en fin de parcours et qu'elle a déjà des engagements à l'étranger pour le trimestre suivant. En lui faisant cette proposition, elle souhaite que cela lui permette de terminer son programme.

Par ailleurs, les responsables indiquent vouloir assurer une surveillance quant à l'importance de proposer des alternatives aux étudiants et étudiantes. De plus, une réflexion aura lieu afin de s'assurer que ceux et celles qui ont complété les 21 crédits préalables à l'inscription du cours obligatoire puissent s'y inscrire rapidement à la fin d'un trimestre lorsqu'il est offert au trimestre suivant.

6. Afficher un poste permettant la prise de décision libre et éclairée

Accueillir

Une employée de l'Université présente sa candidature à un poste au sein d'une unité représentée par un autre syndicat. Sa candidature est retenue et elle accepte ce nouveau défi. Lors de la première journée de son entrée en fonction à ce nouveau poste, elle est dès lors informée que l'ancien employé qui occupait ce même poste avant elle a décidé d'y revenir. Elle apprend alors que cette possibilité est prévue au protocole d'entente de l'Association des cadres et professionnels de l'Université de Montréal (ACPUM). Elle reproche à l'établissement de ne pas l'avoir avisée de cette éventuelle possibilité prévue au protocole d'entente. Elle estime qu'il était dans l'obligation de l'en informer (possibilité de perdre le poste si l'ancien occupant du poste décide de revenir à l'intérieur d'un délai de six mois). Elle se retrouve désormais à occuper un poste similaire temporaire en remplacement dans le même service, sans bénéficier des mêmes conditions et avec un statut indéterminé. Elle ajoute que si elle avait été bien informée de la possibilité que l'ancien occupant du poste revienne et qu'elle soit obligée de le « redonner », elle n'aurait jamais quitté son ancien poste pour ce poste intérimaire. Elle souhaite que la clause prévue au protocole d'entente de l'ACPUM soit connue par la personne embauchée avant qu'elle ne signe le contrat d'embauche. Elle estime ne pas avoir pu donner un consentement libre et éclairé avant d'accepter le poste et en est donc pénalisée.

Analyser

La cueillette d'information nous permet de comprendre que selon le syndicat concerné, les possibilités de supplantation sont socialement acceptées et reconnues par les employés et employées puisque le tout est prévu à la convention collective. Cette information n'est donc pas présentée lors des affichages de poste. Toutefois, l'utilisation de cette possibilité est moins utilisée et connue pour d'autres types de syndicats ou d'associations comme l'ACPUM. Ainsi, il semble que les anciens titulaires du poste ne se prévalent pas régulièrement de cette clause prévue au protocole d'entente. Les responsables des ressources humaines conviennent qu'il aurait été souhaitable que la candidate au poste soit informée clairement de cette possibilité afin de lui permettre de faire un choix éclairé.

Solutionner

Les membres de l'équipe des ressources humaines – secteur acquisition de talents – ont souhaité revoir les pratiques mises en place lors du processus d'affichage et d'embauche du personnel et plus particulièrement concernant les informations transmises aux candidats et candidates à un poste concernant la possibilité de supplantation.

Ainsi, des mesures d'amélioration sont instaurées afin de s'assurer que les candidates et candidats à un poste soient informés par le conseiller ou la conseillère à l'acquisition de talents de la disposition prévue au protocole d'entente de l'ACPUM quant à la possibilité de supplantation. De plus, les membres de l'équipe d'acquisition de talents verront à améliorer les modèles de courriels utilisés lors de leurs communications avec les candidats et candidates à un poste afin de s'assurer que cette information y soit incluse. Enfin, la même information sera reprise dans la lettre d'embauche. En procédant ainsi, l'information pertinente à ce sujet aura été transmise avant que le candidat ou la candidate n'accepte formellement le poste.

Enfin, des démarches ont été entreprises par l'employée, accompagnée de la Direction des ressources humaines et de son syndicat, afin d'évaluer les options alternatives pouvant lui être proposées pour occuper un poste répondant à ses qualifications et à ses aspirations professionnelles.



Analyser et solutionner

Bien qu'il ait été démontré que l'étudiante a communiqué avec le BEI par écrit avant le 1^{er} décembre 2022, un responsable du BEI nous informe que ce courriel ne semble pas avoir été adéquatement traité au moment opportun. Il indique qu'un délai supplémentaire lui aurait sûrement été accordé pour déposer sa documentation de la RAMQ. Il explique que puisque le BEI n'a pas été en mesure d'évaluer sa demande à ce moment, et afin de pallier ce manquement, le BEI accepte d'appliquer l'exemption de façon rétroactive.

Les frais d'assurance médicale pour le trimestre d'automne 2022 sont donc annulés de façon rétroactive.

8. Respecter le droit d'obtenir les informations relatives aux droits de recours et favoriser la réussite étudiante

Accueillir

Après qu'une étudiante se soit adressée à nous pour signaler différentes problématiques à son dossier académique (échec à la suite d'une difficulté technique pour le dépôt d'un travail, périodes de suspension, demande de révision d'une évaluation), le Bureau de l'ombudsman constate que celle-ci a été exclue de son programme alors qu'elle a complété 87 crédits sur 90 pour un programme de 1^{er} cycle. Or, il semble que la possibilité de mettre l'étudiante en probation n'ait pas été évaluée.

Analyser

Lorsque l'étudiante a été exclue, elle en a été avisée par une communication écrite. Selon la lettre transmise à l'étudiante, le droit de recours à la levée de l'exclusion n'était pas mentionné. Cette dernière, ne sachant pas qu'elle pouvait se prévaloir de ce droit, ne l'a pas exercé.

Le Bureau de l'ombudsman est informé qu'afin d'atténuer la charge de gestion associée aux demandes de levée de l'exclusion, le comité de promotion en question a choisi de ne pas donner la possibilité d'appel à certains étudiants et étudiantes. Bien que le suivi et la gestion du dossier académique puissent paraître parfois complexes et appellent à plusieurs démarches, il n'en demeure pas moins que les principes d'équité procédurale exigent que chaque étudiante et étudiant ait le droit d'être informé de ses droits de recours, dont notamment celui de présenter une demande de levée de l'exclusion.

Solutionner

Le Bureau de l'ombudsman suggère que l'étudiante puisse présenter une demande de levée de l'exclusion et que celle-ci soit reçue et traitée par les membres du comité de promotion. À cet égard, le comité de promotion doit s'assurer de considérer de façon objective le dossier académique global de l'étudiante quant à la possibilité d'avoir accès à une mise sous probation. En effet, le dossier académique de l'étudiante indique qu'elle a réussi la reprise d'un cours échoué et qu'un seul échec y figure. Enfin, nous notons qu'elle a réussi 87 crédits et qu'il ne lui manque que 3 crédits pour obtenir sa diplomation.

Après révision, le Comité de promotion propose une levée de l'exclusion et recommande la mise sous probation avec des conditions académiques à respecter ainsi que la mise en place de mesures d'encadrement et de soutien.

Ça me rassure quand même de savoir qu'une personne neutre et impartiale a révisé mon dossier. Merci d'avoir pris le temps de vérifier tout ça.

une employée



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*², 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, recoit 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 guestionner 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-scolarite-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*³, sur le site du *Bureau du registraire*⁴ 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'ASEO.

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

> Merci! Votre écoute et votre sollicitude me touchent.

> > - un étudiant

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 reconnait l'importance de respec-





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 Vicerectorat 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 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 formulions 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 étudiantes 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 superviseures 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);



Pistes de réflexion

Au cours de l'année, certains sujets nous font réfléchir et attirent davantage notre attention. Cela suscite des discussions avec les différents intervenants et intervenantes du milieu. Ces sujets méritent que l'administration universitaire s'y attarde puisqu'ils soulèvent des questions qui auraient avantage à faire émerger des réflexions et, ultimement, à mettre en place des améliorations. Nous vous présentons la thématique qui fera l'objet d'un intérêt pour le Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2023-2024.

L'expérience des étudiantes et étudiants internationaux

L'UdeM est ouverte sur le monde et reçoit de plus en plus d'étudiantes et d'étudiants internationaux chaque année. Ils choisissent de venir y poursuivre leur cheminement académique au sein d'un programme régulier ou d'un projet de recherche. L'attrait de certains programmes uniques, l'expérience d'études à l'étranger ou encore le fait de pouvoir étudier en français sont sûrement des éléments les incitant à entreprendre des démarches pour venir étudier à l'UdeM.

Chaque année, plusieurs de ces personnes s'adressent au Bureau de l'ombudsman et présentent diverses préoccupations qui sont précisément en lien avec leur statut d'étudiantes et d'étudiants étrangers. Nous observons que de nombreux obstacles se dressent devant eux. On pense tout d'abord à la difficulté d'obtenir toute la documentation nécessaire des différents paliers de gouvernement pour avoir le droit d'étudier au Québec. Ces délais administratifs, qui ne dépendent pas de l'administration universitaire, ont tout de même une incidence certaine et créent parfois des obstacles, par exemple lors du processus d'admission qui peut être plus laborieux ou encore retardé. Certaines personnes devront, à certaines occasions, maintenir et justifier leur statut d'immigration lorsqu'elles sont en situation d'exclusion ou éprouvent des difficultés de santé, par exemple. Elles devront aussi s'adapter et contourner des barrières linguistiques. Nous pourrions ajouter à cela des difficultés financières qui parfois surgissent lorsque la relation avec un directeur ou une directrice de recherche est compromise. Ces enjeux ne sont pas exhaustifs, mais permettent d'affirmer que le parcours des personnes étrangères présente parfois des embûches qui doivent être contournées.

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











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