

Rapport annuel 2024-2025

l'ombudsman

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Université
de Montréal



Table des matières

Je voulais prendre le temps de vous remercier à nouveau pour notre rencontre d'hier. Je me suis sentie écoutée, comprise et soutenue du début à la fin, et le fait d'avoir pu verbaliser le tout a enlevé un poids énorme de mes épaules. Merci également pour le suivi sur les recours à ma disposition.

– Une ancienne membre du personnel



2	Table des matières
4	Message de l'ombudsman
6	Nos fondements
7	Attributs essentiels du rôle d'ombudsman
10	Mandat et fonction de l'ombudsman
11	Approche de prévention et règlement des différends auprès des gestionnaires
13	Notre processus
14	Notre rôle
15	Quels sont les sujets que nous traitons ?
16	Comment avons-nous traité les dossiers ?
17	Qui s'adresse à nous ?
20	2024-2025 En bref
22	Notre impact
23	Les activités du Bureau de l'ombudsman
23	Son rayonnement
24	Ses réalisations
26	Enquêtes et recommandations
29	Études de cas
33	Recommandations
35	Suivi des recommandations 2023-2024

Message de l'ombudsman

Tout au long de l'année, les activités au Bureau de l'ombudsman sont nombreuses et diverses. Elles nous amènent à nous mettre rapidement dans l'action afin d'entendre les préoccupations des membres de la communauté universitaire et de déceler d'éventuelles problématiques, pour ensuite travailler de concert avec les acteurs et actrices du milieu en vue de trouver des solutions.

La fin de l'année financière et la production du rapport annuel nous poussent à prendre un temps d'arrêt, à regarder derrière nous et à réfléchir aux défis qui se sont présentés au cours de la dernière année, aux actions prises et aux modifications apportées aux différents processus en place.

Ainsi émergent des premières pistes de réflexion sur des questions qui mériteraient que l'on s'y attarde davantage. Quels ont été les objets de préoccupation des membres de la communauté universitaire cette année? Pouvons-nous en dégager certaines tendances? Est-il possible de faire différemment ou encore mieux? Car c'est là que réside le travail du Bureau de l'ombudsman : veiller à ce qu'il n'y ait pas d'erreur ou d'injustice lors de la prise de décisions par l'administration universitaire qui concernent des membres de la communauté, pour ensuite proposer des recommandations à l'Université qui permettront d'améliorer les choses, et ce, de façon systémique.

Ainsi, vous pourrez prendre connaissance dans ce rapport, à la section *Enquêtes et recommandations*, de situations qui nous ont été présentées par les étudiants et étudiantes, mais aussi par certaines autorités facultaires, toutes et tous préoccupés par les défis qui se posent parfois en milieu de stage lorsque des accommodements liés à un handicap doivent être mis en place.

Ces réflexions sont tout d'abord alimentées par nos échanges avec entre autres les personnes étudiantes, candidates à l'admission, utilisatrices des services, diplômées ou anciennement étudiantes qui s'adressent à nous. De plus, les conversations tenues avec les gestionnaires, les autorités facultaires, les unités administratives, les vice-rectorats, les associations étudiantes, le Secrétariat général et le rectorat nous permettent de mieux nous apprivoier et comprendre les façons de faire en place et font germer par la suite



Mélanie Deit

Technicienne en coordination de travail de bureau

Caroline Roy

Ombudsman

Marianne Leblond

Ombudsman adjointe

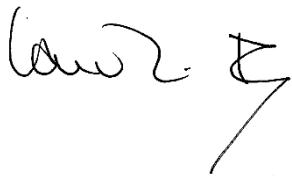
des idées novatrices, lesquelles seront des piliers du changement. À toutes ces personnes qui nous accordent leur confiance, un chaleureux merci.

Au cours de l'année 2024-2025, une nouvelle base de données a été implantée au Bureau de l'ombudsman. Cela a été possible grâce au travail assidu des membres de notre équipe, qui ont su poursuivre les activités habituelles tout en consacrant de l'énergie et du temps à ce projet d'envergure. Je tiens à leur témoigner toute ma gratitude pour l'engagement qu'elles ont démontré tout au long du déploiement de ce projet.

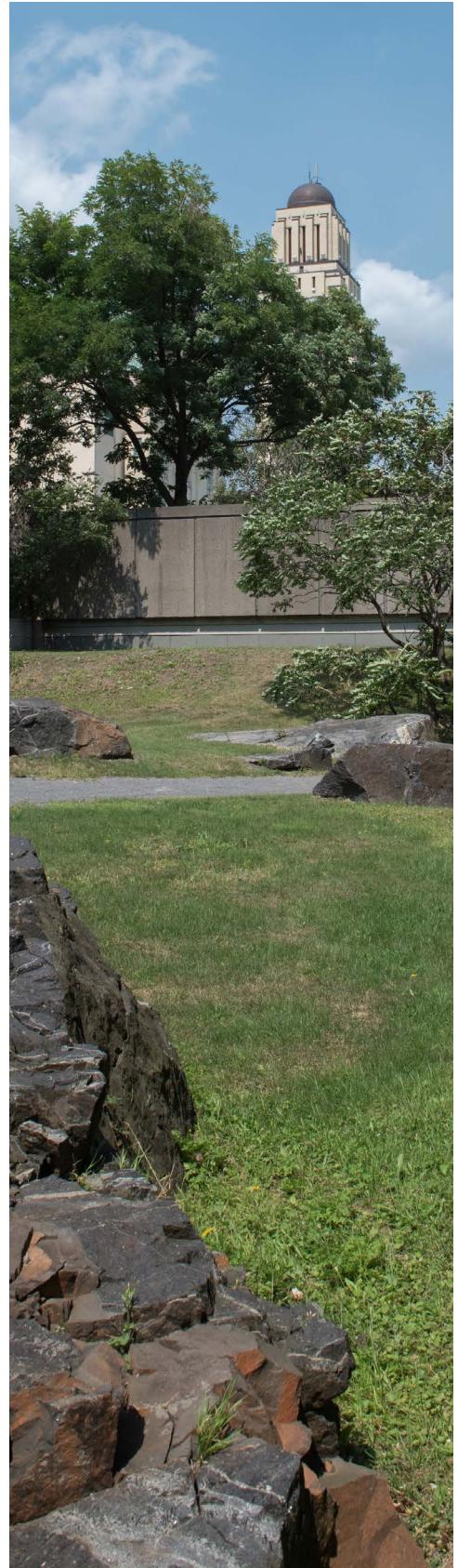
Mettre de l'avant les grands principes encadrant le rôle et la fonction de l'ombudsman, c'est ce que l'Assemblée générale des Nations Unies a fait le 17 décembre 2024 en adoptant une résolution qui réitère notamment l'importance du rôle des ombudsmans dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit. Vous serez en mesure d'en prendre davantage connaissance au fil des prochaines pages aux sections intitulées *Attributs essentiels du rôle d'ombudsman* et *Valeurs*. Je suis heureuse de pouvoir compter sur le soutien du chancelier et du Conseil de l'Université, qui appuient ce même important message véhiculé par l'Organisation des Nations Unies (ONU) et qui réitèrent leur confiance en la fonction d'ombudsman, année après année, depuis plus de 35 ans.

Sur ce, je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de l'ombudsman pour l'exercice 2024-2025 et vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman,



Caroline Roy



Nos fondements

Sinon, merci beaucoup d'avoir pris le temps d'évaluer mon dossier et surtout pour votre écoute et votre professionnalisme.

– Une étudiante



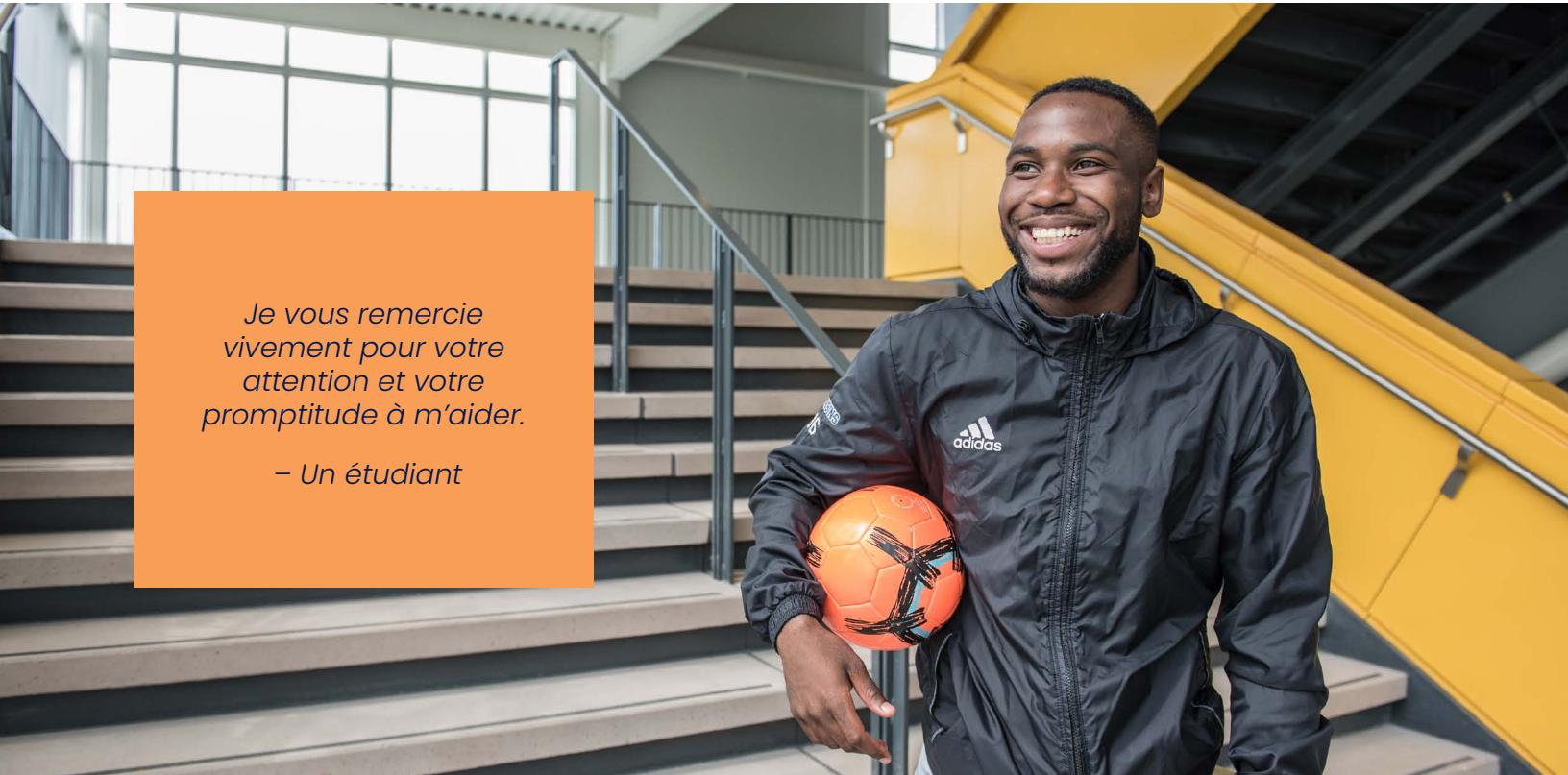
Attributs essentiels du rôle d'ombudsman

Les 25 Principes de Venise

En mars 2019, la Commission de Venise du Conseil de l'Europe a adopté 25 principes visant à renforcer et à protéger les institutions des ombudsmans, considérées comme des acteurs clés pour la démocratie, la bonne gouvernance et la protection des droits de l'homme. Ces *Principes de Venise* servent depuis de référence à toute institution ou organisation souhaitant mettre sur pied un bureau d'ombudsman. Ils couvrent plusieurs sujets, allant de la nomination et de la révocation de l'ombudsman aux pouvoirs leur étant attribués. Sont également présentés dans ce document les principes fondamentaux de l'institution de l'ombudsman-médiateur, à savoir l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité.

Le 17 décembre 2024, l'Assemblée générale des Nations Unies, prenant note de ces principes sur la protection et la promotion de l'institution de l'ombudsman, a adopté une *réolution* constatant l'intérêt grandissant dans le monde entier pour la mise en place et le renforcement des ombudsmans et reconnaissant leur rôle clé, « sachant que ceux-ci peuvent, dans le cadre de leur mandat, jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne¹ ».

Ces deux grandes institutions reprennent donc les attributs essentiels de l'ombudsman ainsi que les valeurs préconisées que nous avons adoptées au Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal et que nous vous présentons ci-dessous.



Je vous remercie vivement pour votre attention et votre promptitude à m'aider.

– Un étudiant

¹ *Réolution* adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 17 décembre 2024.



*Merci et... cela fait du bien de voir une lumière au bout du tunnel.
Merci de votre accompagnement!*

– Une étudiante

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 exerçons 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, sans idée préconçue.

Confidentialité

Nous sommes conscientes que la démarche à notre bureau peut susciter des appréhensions et inquiétudes pour la personne s'adressant à nous. Ainsi, nous souhaitons qu'elle puisse nous confier ses préoccupations de façon libre et en confiance. Nous veillons à n'utiliser l'information partagée que dans la mesure requise pour traiter le dossier et avec le consentement de la personne.

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.

Accessibilité

Nous souhaitons que l'accessibilité à nos services gratuits soit simple et facile. Il est possible de communiquer avec nous selon la préférence de la personne soit par téléphone, en remplissant un formulaire en ligne ou lors d'une visite à nos bureaux sur rendez-vous.

Valeurs

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 de façon informelle le plus possible. Nous travaillons de façon constructive avec les personnels de direction, l'administration ou les gestionnaires de l'Université afin de permettre l'amélioration de la qualité des processus.

Ouverture et respect

Nous souhaitons traiter les personnes avec respect et les accueillir 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.

Justesse et transparence

Nous vous écouterons pour nous assurer de bien comprendre votre demande, identifierons les éléments que nous vérifierons, vous expliquerons comment nous effectuerons notre travail et collecterons toute l'information nécessaire, provenant de vous et de l'Université, avant de rendre notre décision. Nous évaluons l'information recueillie et rendrons une décision impartiale. Enfin, nous vous expliquerons notre décision et les recommandations, le cas échéant.

*Vous êtes un amour!
Un énorme merci de
ce suivi impeccable
et rapide!*

*– Une membre du
personnel*



Mandat et fonction de l'ombudsman

Lors de nos interventions, nous mettons de l'avant non seulement les normes juridiques applicables mais également des règles de justice et d'équité. Le traitement des situations qui nous sont rapportées 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 :

- **Accueillons la personne** dans le respect de ses besoins, de ses difficultés ou de ses préoccupations;
- **Conseillons, assistons et informons** relativement aux politiques, directives ou règlements, de même qu'aux recours possibles et à la manière de s'en prévaloir;
- **Dirigeons la personne** vers les ressources accessibles;
- **Facilitons les échanges** avec l'administration;
- **Traitons les demandes d'assistance ou recevons les plaintes** des membres de la communauté universitaire qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquité ou de discrimination de la part de l'administration universitaire;
- **Travaillons à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité;**
- **Intervenons afin de tenter de résoudre le différend;**
- **Participons à la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes;**
- **Procédons à des enquêtes** lorsque les recours internes ont été épuisés sans succès;
- Obtenons tout document pertinent pour la poursuite de l'enquête et **interrogeons toute personne concernée**;
- **Informons la personne** lorsque nous arrivons au constat que la plainte n'est pas fondée;
- **Intervenons de notre propre initiative**, sans avoir reçu de demandes ou de plaintes, lorsque nous avons des motifs de croire qu'une personne a été lésée ou est victime d'injustice ou peut vraisemblablement l'être;
- **Présentons des recommandations** lorsqu'une plainte est fondée et intervenons auprès des personnes responsables;
- **Rendons compte annuellement** de nos activités au Conseil de l'Université;
- **Saisissons les autorités concernées** ou même le Conseil de l'Université si aucune suite n'a été donnée aux recommandations formulées.

Approche de prévention et règlement des différends auprès des gestionnaires

Le Bureau de l'ombudsman souhaite être un partenaire essentiel pour l'administration et l'établissement 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, nous interpellent afin de quérir nos réflexions quant aux enjeux présents. Nous invitons les gestionnaires à s'adresser à nous lorsqu'ils se questionnent relativement à la gestion d'un dossier universitaire 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 des conseils neutres et indépendants obtenus, les gestionnaires veillent au respect de la règlementation, mais surtout s'assurent que des décisions justes et équitables soient rendues.

Équité

L'Université de Montréal a le devoir d'appliquer et de respecter les principes d'équité administrative lors du traitement des demandes des membres de la communauté universitaire. L'équité administrative est représentée avec ce triangle et les trois sections suivantes :



L'équité procédurale

concerne la façon dont la décision a été prise. Il s'agit des processus suivis avant, pendant et après la prise d'une décision.



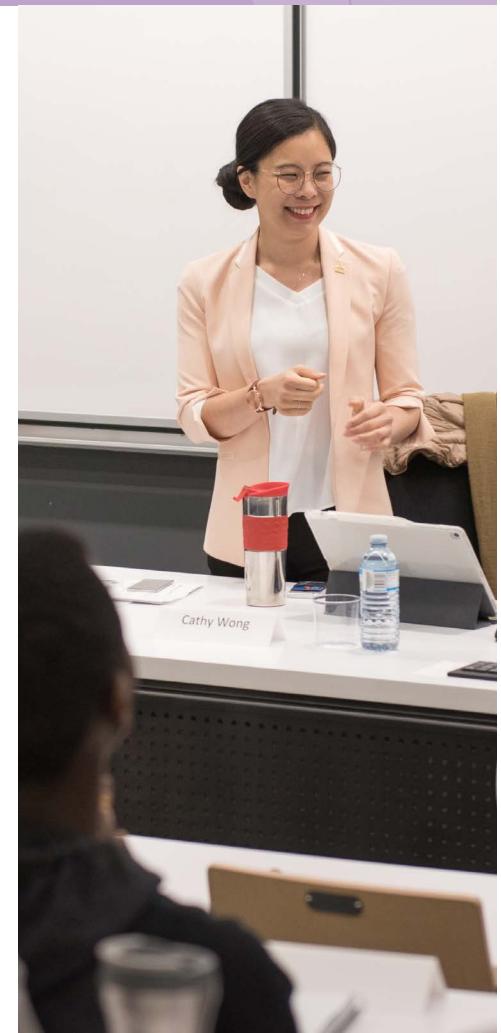
La raisonnableté de la décision

concerne l'équité de la décision elle-même qui est prise par les instances autorisées à ce faire, qui présente des questions claires, une évaluation des faits juste et une décision fondée sur des critères objectifs et explicables.



L'équité relationnelle

est liée à la façon dont les parties sont traitées au cours d'un processus.



Je vous remercie pour votre réponse rapide ainsi que pour les éclaircissements quant au rôle du Bureau de l'ombudsman [...] Je vous remercie sincèrement pour votre attention et vos précisions sur cette question.

– Un étudiant

Équité relationnelle

Cette année, nous mettons de l'avant **l'équité relationnelle**. C'est le côté humain dans les prises de décisions qui doit primer dans la façon de recevoir les préoccupations de la personne et de les traiter. Il s'agit d'une dimension essentielle des décisions qui sont prises, puisque lorsque les éléments importants de l'équité relationnelle ne sont pas mis de l'avant, ils peuvent nuire au lien de confiance entre l'administration universitaire et la personne. Veiller à respecter les principes de l'équité relationnelle favorise également la confiance dans le processus et l'acceptabilité de la décision pour la personne concernée.

Plusieurs questions seront posées afin de s'assurer que la décision était juste et équitable, dont notamment celles-ci :

- ✓ Est-ce que la personne a été traitée de façon personnalisée et respectueuse, en considérant ses besoins, difficultés, limites ou handicaps?
- ✓ Est-ce que les communications étaient claires et compréhensibles?
- ✓ Est-ce que la personne a été écoutée avec empathie et traitée avec sensibilité?
- ✓ Est-ce que le processus a tenu compte de questions telles que le sexe, la race, l'origine ethnique, l'âge, l'identité sexuelle, la géographie, la langue et l'égalité d'accès aux services et aux traitements?
- ✓ Est-ce que le service était accessible?
- ✓ Est-ce que la personne a été traitée de façon impartiale?
- ✓ A-t-on consacré un temps raisonnable et de qualité à l'écoute de la personne?
- ✓ Est-ce que le processus était transparent, ouvert et honnête?
- ✓ A-t-on pris le temps d'accueillir la rétroaction de la personne, qu'elle soit positive ou négative?
- ✓ Est-ce que la confidentialité du dossier a été respectée?
- ✓ Si une erreur a été relevée, a-t-on offert des excuses à la personne et est-ce que des corrections ont été apportées?

Pour maintenir l'équité relationnelle, il faut faire des efforts continus et démontrer de l'empathie et une écoute active. Il est indispensable d'investir le temps et l'énergie nécessaires pour conserver les liens professionnels.



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 réglementation, 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 réglementation soit respectée tout en nous assurant que l'équité soit mise de l'avant.

Enquêtes



Certaines situations exigent qu'une démarche formelle d'enquête soit entreprise afin de déterminer si des erreurs, 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.

Notre rôle

Je tiens à vous remercier pour cette réponse complète et exhaustive; j'en prends acte. J'aurais effectivement espéré un dénouement différent, mais j'apprécie que vous ayez mené des démarches auprès de la haute direction de l'Université de Montréal et de la Faculté. Je vous suis reconnaissant pour le temps et les efforts que vous avez consacrés à l'examen de ma demande. Je suis convaincu de votre impartialité et de votre bonne volonté, et je tiens à souligner votre travail exemplaire.

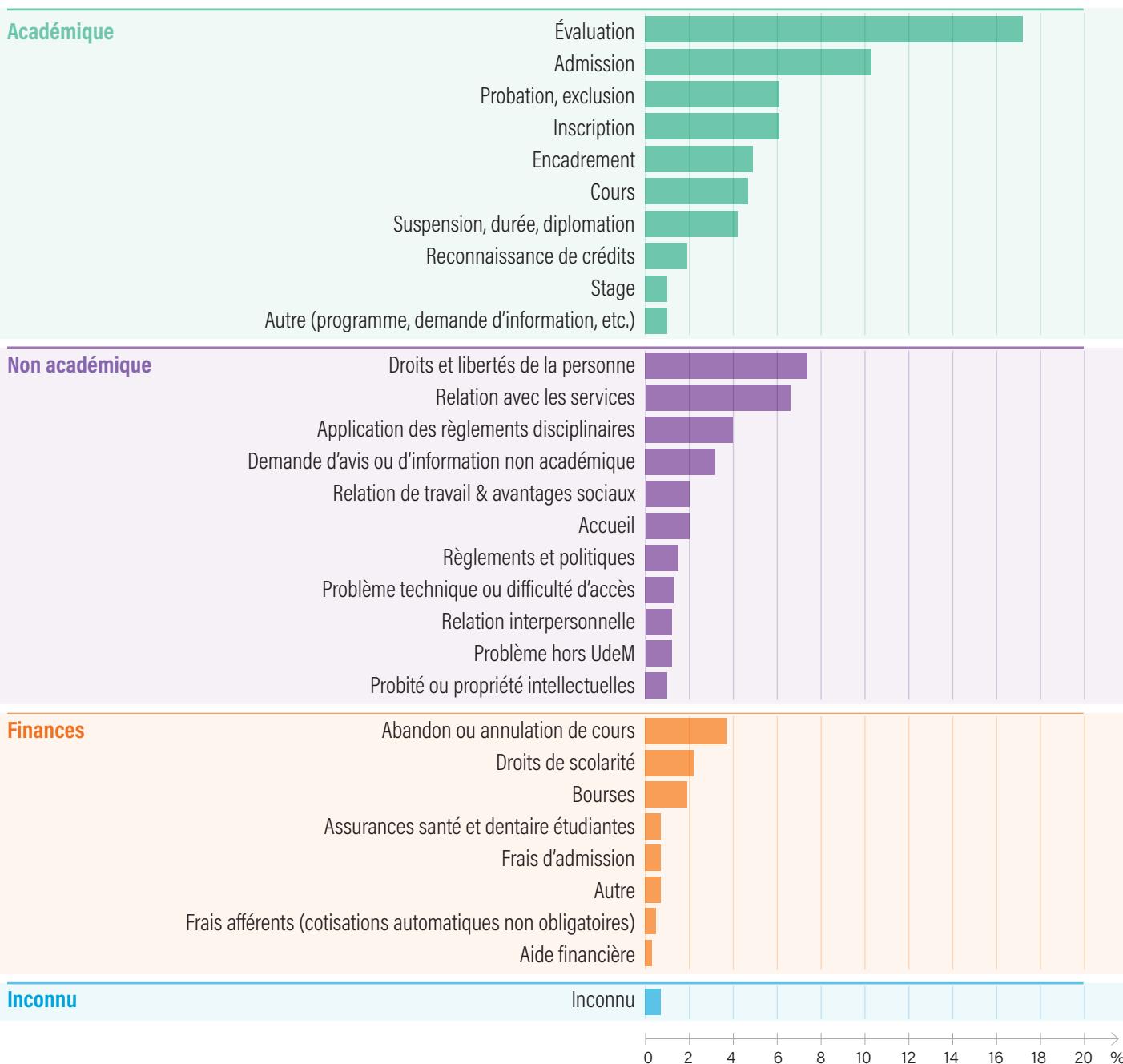
– Un étudiant



Quels sont les sujets que nous traitons ?

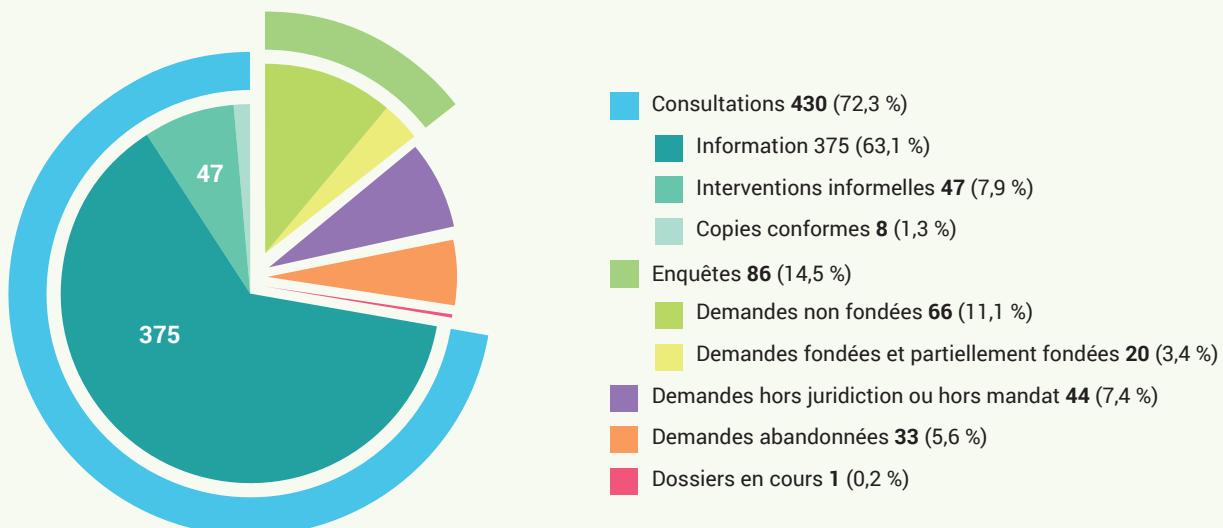
Les membres de la communauté universitaire nous ont contacté concernant :

Graphique 1 - Objets des demandes



Comment avons-nous traité les dossiers ?

Graphique 2 - 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 72 % de l'ensemble des dossiers en 2024-2025.

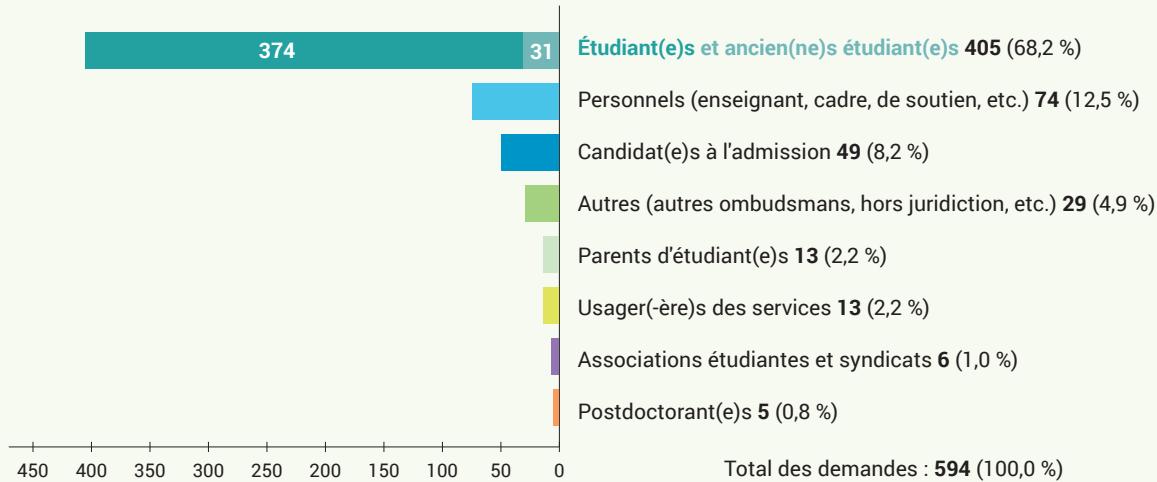
Parmi tous les dossiers de consultation, le soutien de l'ombudsman favorise, dans une proportion de 98 %, des échanges entre les parties pour s'assurer que chacune d'elles en ait une bonne compréhension et obtienne toute l'information nécessaire afin de dénouer des impasses. La nécessité d'intervenir de façon informelle, en interagissant avec les gestionnaires et en transmettant ensuite les informations à la clientèle, a eu lieu dans 8 % des cas nous ayant été soumis au cours de l'année.

Les enquêtes

Cette année, près de 15 % du total des demandes reçues ont donné lieu à des enquêtes. Elles se sont avérées fondées ou partiellement fondées dans 23 % des cas. Parmi les enquêtes menées, 73 % concernaient des questions relatives aux études (évaluation, admission, probation, exclusion, inscription, etc.), 16 % des questions non relatives aux études (relations avec les services, application des règlements disciplinaires, règlements et politiques, etc.) et 10 % des questions financières (frais d'abandon et demandes d'annulation des droits de scolarité, bourses, droits de scolarité, etc.).

Qui s'adresse à nous ?

Graphique 3 - Provenance des demandes



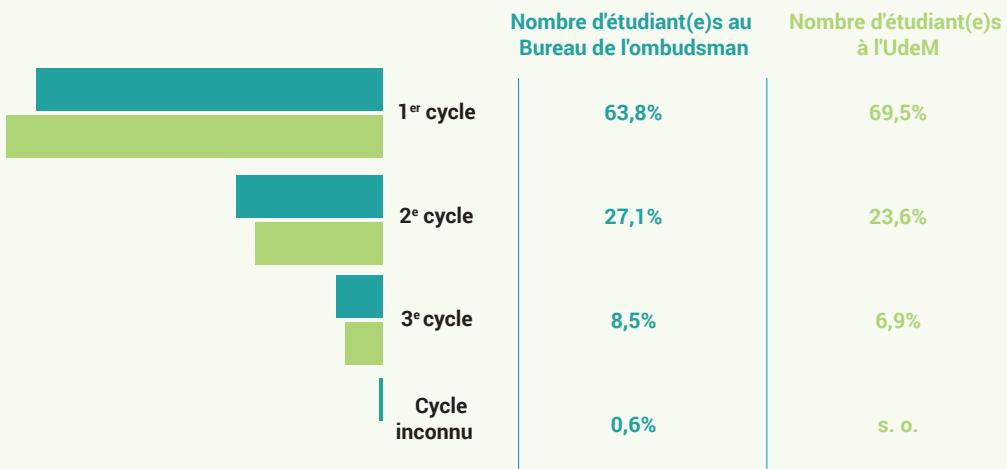
Au cours de cet exercice, les étudiantes et étudiants actuels et anciens, les candidates et candidats à l'admission ainsi que les associations étudiantes se sont adressés à nous dans une plus grande proportion cette année, soit dans 77 % des cas comparativement à 73 % l'année passée. Concernant les demandes provenant des autres catégories de clientèle, leur nombre est similaire à l'année dernière, à l'exception des personnes ne faisant pas partie de la communauté UdeM, qui se sont adressées à nous dans une moindre proportion.



Merci beaucoup d'avoir pris le temps d'évaluer le tout et de considérer ma question. Cela m'éclaire et je comprends mieux la situation.

– Un étudiant

Graphique 4 - Comparaison du nombre d'étudiant(e)s contactant le Bureau de l'ombudsman avec le nombre d'étudiant(e)s inscrits à l'Université de Montréal, selon le cycle d'études



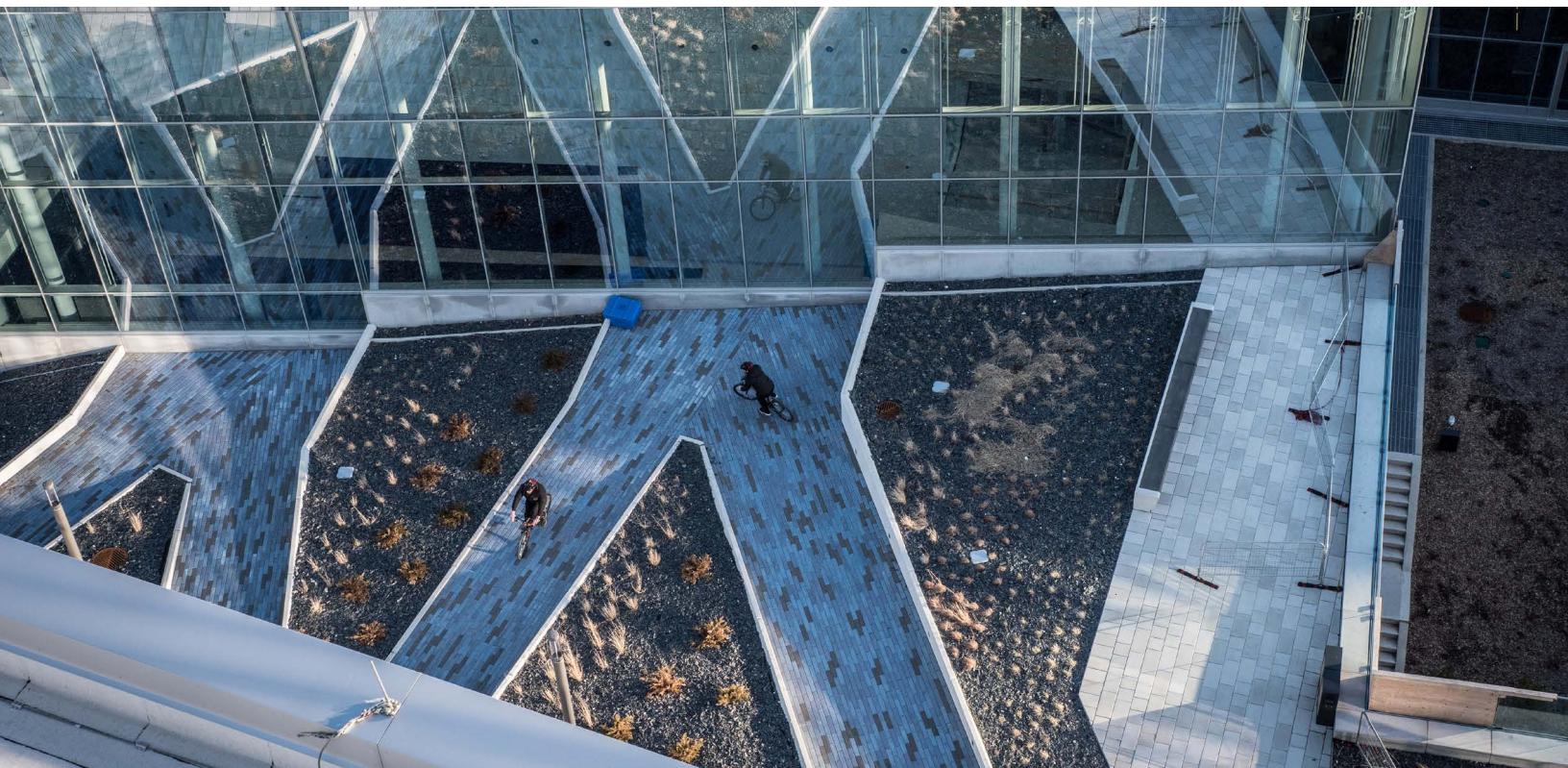
Sources : Données du Bureau de l'ombudsman du 1^{er} mai 2024 au 30 avril 2025, et statistiques du Bureau du registraire sur le nombre de personnes étudiantes inscrites à l'automne 2024.

À l'automne 2024, l'Université de Montréal comptait 46 986 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 (340 personnes nous ont présenté 374 demandes en 2024-2025) représente moins de 1 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. De ce nombre, 64 % proviennent du 1^{er} cycle, 27 % du 2^e cycle et 9 % du 3^e cycle. Les étudiants et étudiantes des cycles supérieurs nous ayant consultées cette année l'ont fait dans une proportion plus importante que leur poids démographique à l'Université.

*Cette conclusion me
brise le cœur, mais je
vous remercie d'avoir
pris le temps d'analyser
ma requête et de m'avoir
expliqué la raison de
votre décision.*

– Un étudiant





2024-2025

En bref

77 %

CLIENTÈLE ÉTUDIANTE

La clientèle étudiante s'adresse à nous dans une proportion de 77 % (étudiantes et étudiants inscrits et anciens, associations étudiantes, candidats et candidates à l'admission), alors que 12,5 % des demandes proviennent des membres des personnels, pour des questions reliées aux étudiants et étudiantes dans plus de la moitié des cas. Le reste de la clientèle comprend des usagères et usagers de services, des parents d'étudiants et étudiantes, d'autres ombudsmans, des citoyens, etc.

594

DEMANDES D'ASSISTANCE

57 %

QUESTIONS LIÉES AUX ÉTUDES

57 % des demandes d'assistance à notre bureau sont liées aux études, 31 % concernent des questions non liées aux études, 11 % des aspects financiers et 1 % des objets inconnus (demandes d'assistance abandonnées). 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 87 % des demandes liées aux études, 70 % des questions non liées aux études traitent des droits et libertés, des relations avec les services, de l'application des règlements disciplinaires, des relations de travail et avantages sociaux et du soutien administratif, alors que 56 % des questions d'ordre financier ont trait aux frais d'abandon de cours, aux demandes d'annulation de cours et aux droits de scolarité en général.

Moins de 1 %
DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES
FONT APPEL À L'OMBUDSMAN

Le nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits s'adressant à notre bureau correspond à 0,7 % de celles et ceux qui sont inscrits à l'Université, ce pourcentage étant un peu plus élevé au 3^e cycle (0,9 %).

72 %
CONSULTATIONS

15 %
ENQUÊTES

72 % des demandes sont des consultations pour obtenir des informations, alors que 15 % ont donné lieu à des enquêtes. Les autres demandes sont soit abandonnées, soit hors de notre compétence ou de notre mandat.

23 %
**ENQUÊTES FONDÉES OU
PARTIELLEMENT FONDÉES**

Parmi les demandes ayant donné lieu à une enquête, 23 % sont fondées ou partiellement fondées et 77 % s'avèrent non fondées.

74 %
**DEMANDES TRAITÉES
EN UNE SEMAINE**

54 % des demandes ont été traitées dans les 24 heures suivant leur réception et 30 % dans un délai de deux à cinq jours ouvrables. 15 % ont été traitées dans un délai de deux à trois semaines, sept dossiers ont nécessité un traitement de 21 à 40 jours ouvrables et un dossier a requis une intervention de plus de 40 jours ouvrables.

34 %
**DEMANDES SUR LES DROITS
DE RECOURS**

Pour le tiers des demandes traitées, les membres du Bureau transmettent de l'information sur les droits de recours, la réglementation et les processus qui sont suivis. Pour l'autre tiers des cas, des précisions ou des explications sont données à la clientèle qui a besoin de discuter et de mieux comprendre la situation. Finalement, 23 % des personnes qui nous contactent sont dirigées vers un ou une gestionnaire ou une autre instance en premier recours.

Notre impact

*Je vous remercie sincèrement pour vos conseils.
Je les suivrai rigoureusement afin d'obtenir justice.*

– Une étudiante



Les activités du Bureau de l'ombudsman

Son rayonnement

Les membres de la communauté universitaire connaissent le Bureau de l'ombudsman et son travail grâce à la promotion qui en est faite à l'aide des outils de communication suivants :

- Site Web du Bureau qui présente, entre autres, une foire aux questions
- Affiches promotionnelles sur les babillards
- Dépliants distribués dans les différentes unités et facultés
- Vignettes publicitaires diffusées sur les écrans répartis dans les différents campus
- Objets promotionnels distribués lors des journées d'accueil

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

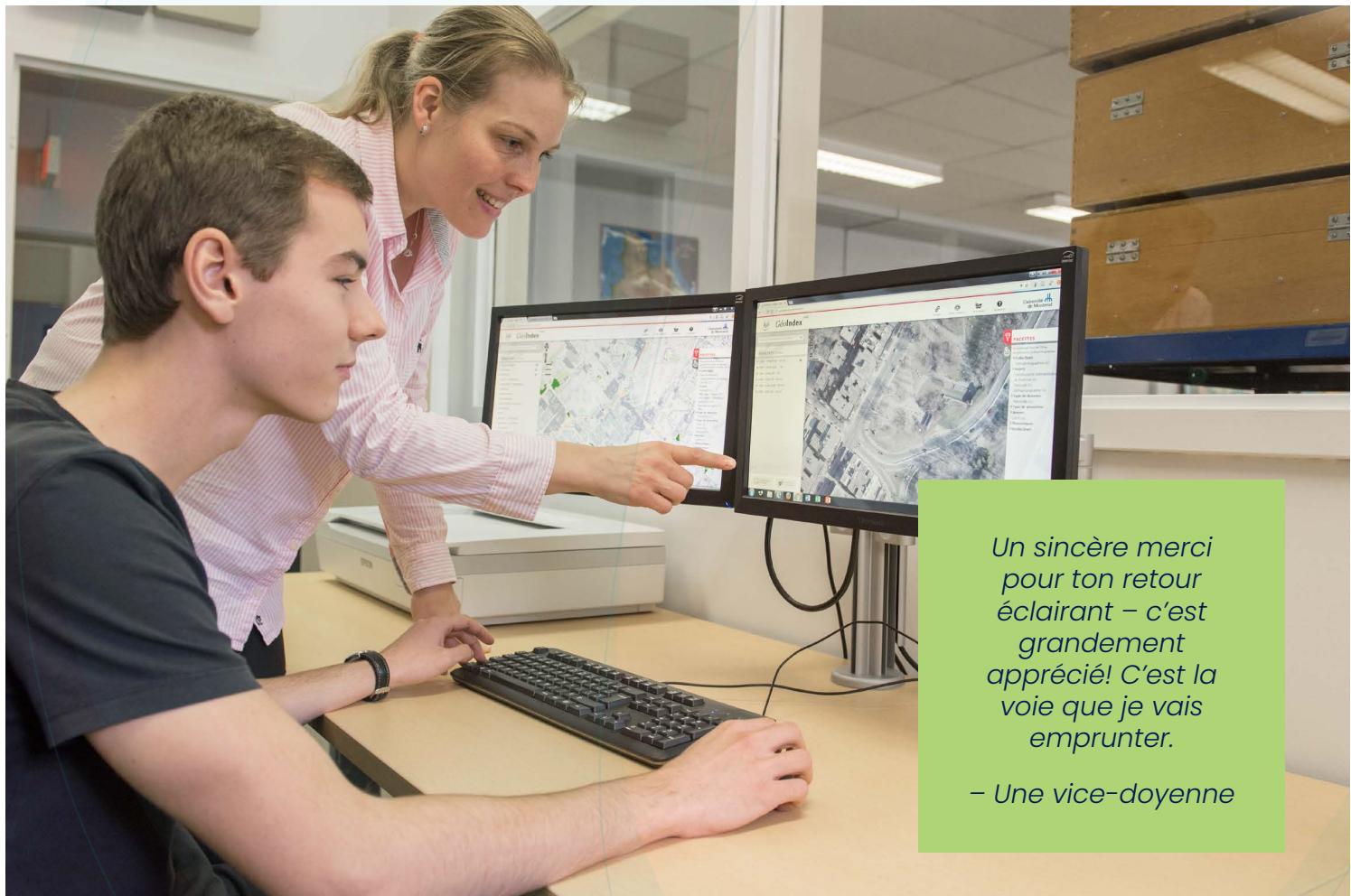
- participant à des formations continues, à des colloques et à des conférences
- collaborant à la mission et aux travaux des associations d'ombudsmans
- demeurant active sur des listes d'échanges courriel avec ses homologues
- rencontrant les principales associations étudiantes
- présentant son rapport annuel au Conseil de l'Université
- rencontrant des représentants d'unités et de facultés
- participant au congrès du Forum canadien des ombudsmans
- étant membre de diverses associations d'ombudsmans et en partageant des idées, stratégies et meilleures pratiques :
 - Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec
 - Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada
 - Association des responsables en gestion des plaintes
 - Forum canadien des ombudsmans
 - European Network of Ombuds in Higher Education
 - California Caucus of College and University Ombuds

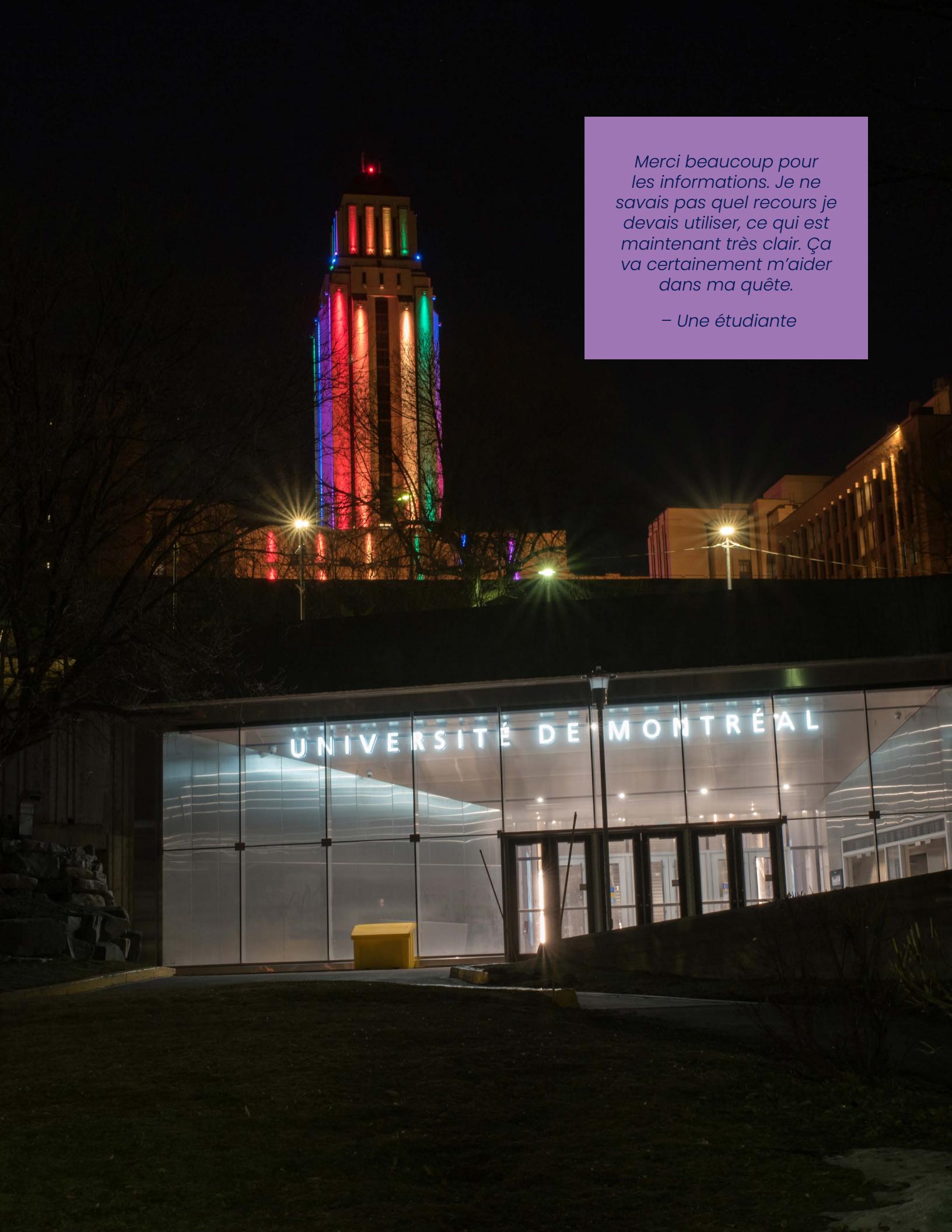
Ses réalisations

Outre la participation à titre de membre organisateur de la conférence annuelle virtuelle tenue dans le cadre de la *Journée de l'ombudsman* proposée par l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec et l'Association des responsables en gestion des plaintes, un nouvel outil de traitement de nos dossiers a été implanté au Bureau de l'ombudsman.

En effet, la dernière année en a été une de changement pour le Bureau de l'ombudsman puisque cet exercice important nous a permis de nous questionner sur nos pratiques administratives et sur les services offerts à la clientèle afin d'optimiser la cueillette de données nécessaire à l'émission annuelle des constats.

Ce projet de longue haleine s'est échelonné sur plusieurs années pour sa planification, en passant par la détermination des besoins, le lancement d'appels d'offres, la réalisation d'essais de produits, la planification de la préparation de la migration des anciennes données, la mise en œuvre de cette migration et, finalement, l'utilisation de la nouvelle base de données au quotidien.





Merci beaucoup pour les informations. Je ne savais pas quel recours je devais utiliser, ce qui est maintenant très clair. Ça va certainement m'aider dans ma quête.

– Une étudiante

Enquêtes et recommandations

Accommodements raisonnables pour les étudiantes et étudiants en situation de handicap en milieu de stage

Vivre avec un handicap physique ou mental est un défi au quotidien pour les membres de la communauté étudiante qui doivent s'adapter afin de poursuivre leur projet universitaire. Cette difficulté s'accentue encore parfois lorsqu'ils doivent effectuer un stage en milieu professionnel.

La *Politique-cadre sur l'intégration des étudiants en situation de handicap à l'Université de Montréal* prévoit le processus qui doit être suivi lorsqu'un étudiant ou une étudiante souhaite présenter une demande d'accompagnement en raison d'un handicap. Cette personne doit présenter sa demande au Soutien aux personnes étudiantes en situation de handicap (SPESH), l'entité responsable du traitement de ce type de demandes. Les intervenantes et intervenants du SPESH sont donc informés de la nature du handicap de l'étudiant ou l'étudiante et des limitations fonctionnelles que sa situation présente. Le SPESH offre l'accompagnement nécessaire pour aider ces étudiants et étudiantes en les conseillant et en élaborant un plan d'intervention permettant d'établir des mesures d'accompagnement susceptibles de pallier leur handicap.

Il importe de préciser que le SPESH traite de nombreuses demandes d'accompagnement chaque année. Cela étant dit, la majorité des situations qui leur sont présentées sont en lien avec des handicaps qui relèvent davantage de limitations liées à des troubles neurocognitifs ou de santé mentale (p. ex. le TDAH, la dyslexie, la dysorthographie, l'anxiété, etc.). Le système mis en place semble donc être mieux adapté à un handicap de ce type, mais l'être moins pour des handicaps présentant des limitations physiques fonctionnelles.

L'évaluation de ce type de demandes d'accompagnement est exceptionnelle et pose souvent un défi supplémentaire parce qu'aucun précédent n'existe à l'UdeM, ce qui ne permet pas aux divers intervenants et intervenantes de proposer des mesures d'accompagnement qui auraient précédemment été mises en place pour des situations similaires. Ainsi, en l'absence de précédent, tant au SPESH qu'au sein des facultés, les intervenantes et intervenants sont confrontés à l'étude d'une situation exceptionnelle. Ils doivent donc s'adapter, user de créativité et contacter d'autres instances (entre autres les milieux de stage) pour tenter de trouver des mesures qui répondront aux situations présentées.

Il est utile de rappeler que l'Université a l'obligation, comme le prévoit la *Charte des droits et libertés de la personne*, de proposer des accompagnements qui répondront de façon individuelle à chaque personne présentant une telle demande. Cette obligation légale découle du droit à l'égalité lorsqu'une décision, règle, politique ou norme de l'Université pourrait créer une situation de discrimination. La démarche d'aménagement permet donc de diminuer ou d'éliminer l'effet discriminatoire que pourraient avoir ces règles ou politiques. C'est à l'Université qu'incombe le devoir de proposer une solution ou une mesure d'accompagnement qui éliminera l'effet discriminatoire, en collaboration avec la personne étudiante.

Des membres de la communauté étudiante ont eu recours à nous afin de présenter leurs préoccupations puisqu'ils étaient en milieu de stage et faisaient face à des situations difficiles. Nous avons constaté au fil des dernières années que ces situations présentées à notre bureau étaient plus nombreuses. Elles étaient mises de l'avant tant par les étudiantes et étudiants concernés que par des gestionnaires à bout de ressources voulant les accompagner de la meilleure façon possible.

Dans certains cas, les mesures d'accommodement initialement proposées ne répondaient pas aux besoins liés aux situations de handicap de ces personnes étudiantes, les mettant dans une potentielle situation d'échec au stage. La situation de handicap présentée était parfois la première de ce type et le SPESH devait évaluer de possibles mesures d'accommodement n'ayant jamais été explorées. Les mesures qui pouvaient potentiellement être mises en place comportaient parfois des obstacles liés à la faisabilité ou aux ressources.

En effet, l'Université travaille en collaboration avec les différents milieux de stage et doit respecter les réalités, obligations et limites imposées par ces derniers. Il s'agit donc d'un contexte propre aux milieux de stage qui possèdent parfois la prérogative d'accepter ou non certaines demandes d'accommodement.

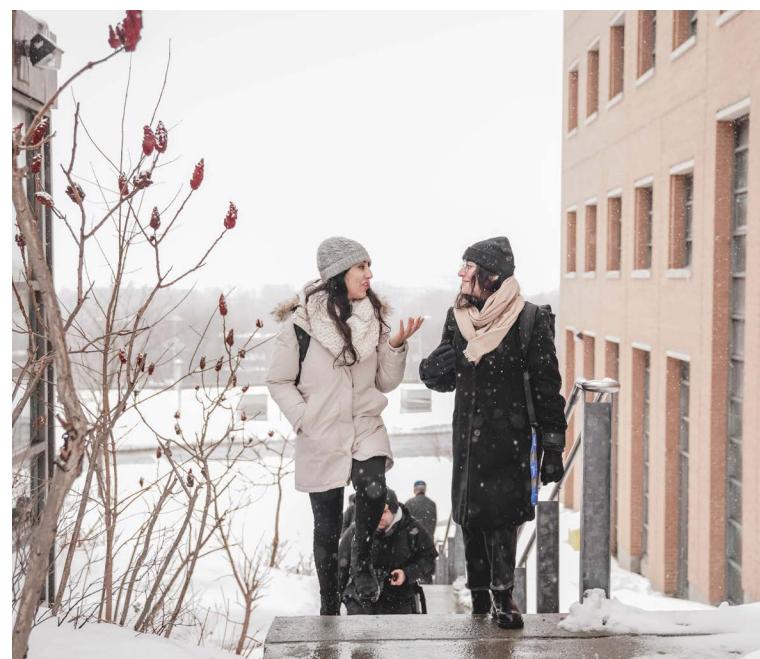
Dans d'autres cas, la difficulté était encore plus importante puisqu'il n'avait pas été possible de proposer une mesure d'accommodement suffisamment précise pour répondre au besoin. Autrement dit, après avoir tenté d'établir une mesure qui pourrait accommoder la personne étudiante, aucun aménagement ne pouvait lui être proposé ou alors, la mesure qui aurait pu être proposée imposait une contrainte trop importante. On parle alors de contrainte excessive pour l'Université ou le milieu de stage.

Quelles sont les situations où il devient difficile, voire impossible de proposer des accommodements raisonnables à des personnes étudiantes en milieu de stage? Plusieurs éléments peuvent interférer dans cette recherche de solution.

Tout d'abord, chaque programme d'études présente des exigences universitaires que la personne étudiante doit réussir en milieu de stage. On parle de conditions liées au champ de connaissances ou de compétences que la personne étudiante doit démontrer dans son milieu de stage. Ainsi, chacun des objectifs fixés doit être atteint pour réussir le stage. La nature du handicap est parfois en contradiction directe avec la tâche exigée et pourrait tout simplement empêcher la personne étudiante de l'accomplir adéquatement ou de démontrer qu'une connaissance ou une compétence est acquise en milieu de stage. Dans ces circonstances, la seule solution qui pourrait permettre à la personne étudiante de réussir le stage serait alors de la soustraire complètement à son obligation de réussir certains des éléments du programme d'études.

L'obligation d'accommodement raisonnable appelle à ce que les mesures proposées permettent à l'étudiant ou l'étudiante d'être au même niveau ou dans une situation jugée égale à celle des autres personnes étudiantes. Ainsi, tous les étudiants et étudiantes doivent satisfaire aux mêmes exigences pour réussir le stage et il n'est pas possible de modifier les compétences à acquérir ou les objectifs à atteindre qui sont requis pour l'obtention d'un diplôme. Retirer une exigence du programme d'études pour permettre à la personne vivant avec un handicap de réussir le stage deviendrait, dans ces circonstances, inéquitable pour les autres.

De plus, permettre à la personne étudiante de ne pas satisfaire à une ou des exigences du programme en raison de son handicap la mettrait dans une situation où elle ne saurait éventuellement pas faire face à un milieu de travail professionnel



dans lequel elle serait confrontée à nouveau à des tâches similaires qu'elle ne pourrait accomplir avec les connaissances et compétences requises, ne les ayant pas acquises au cours de son stage. En effet, l'Université doit mettre de l'avant la pleine valeur que doit avoir un diplôme qui est décerné à un étudiant ou une étudiante à la fin de son parcours universitaire.

Il est important d'indiquer que l'Université a également l'obligation, dans plusieurs programmes d'études, de s'assurer que les personnes étudiantes répondent aux normes et exigences de l'ordre professionnel dont elles feront éventuellement partie lorsqu'elles auront obtenu leur diplôme.

Force est de constater qu'à la fois les personnes étudiantes et les autorités facultaires se sont parfois retrouvées dans des situations où, malgré la bonne volonté de tous, elles étaient devant une impasse. En effet, les situations exceptionnelles auxquelles elles étaient toutes confrontées présentaient plusieurs défis qui se devaient d'être relevés.

Implantation d'un processus standardisé

Premièrement, un processus standardisé pour évaluer des demandes d'accommodement raisonnable pour les personnes étudiantes en milieu de stage est nécessaire. En effet, la réalité des personnes étudiantes en milieu de stage est fort distincte de celle en classe où les besoins diffèrent en matière d'accommodements. Des paramètres ou balises donneront des indications claires quant aux orientations à prendre selon les situations présentées. L'objectif visé ici est de s'assurer que toutes les autorités facultaires et les personnes étudiantes de l'UdeM ont accès à un processus bien défini qui permet de véhiculer l'information importante à toutes les parties et d'obtenir le soutien nécessaire pour une bonne planification du stage à effectuer.

Accès à des ressources spécialisées

L'apport de ressources spécialisées ou personnes-ressources pivots étant familières avec les différents milieux de stage et leurs réalités aurait avantage à être accessible, voire même centralisé au sein d'une unité administrative vouée à cette fin à l'UdeM. Nous pourrions penser ici à des professionnelles et professionnels provenant de différents milieux qui sont appelés à accueillir des personnes étudiantes. Ces spécialistes sauront bien définir les actions à poser dans le cadre du stage mais, surtout, les compétences à acquérir qui pourront éventuellement occasionner une difficulté pour les étudiants et étudiantes ayant un handicap. Les accommodements possibles pourront ensuite être proposés selon le contexte particulier du handicap présenté. La faisabilité de la mise en place de certaines mesures d'accommodement pourrait ainsi être validée. Ces personnes-ressources pivots spécialisées pourraient agir à titre de tiers neutre et indépendant et devenir l'interlocuteur privilégié, créant un lien entre les facultés et les milieux de stage. La présence de ces personnes-ressources pivots diminuerait ainsi le nombre de personnes interlocutrices, améliorerait la continuité dans le suivi des demandes et assurerait une cohérence entre les questions pédagogiques et techniques.

De plus, des professionnelles et professionnels de la santé connaissant également les différents handicaps susceptibles de poser des défis en milieu de stage aux étudiants et étudiantes pourraient aussi faire partie d'une équipe multidisciplinaire. Ils seraient en mesure de proposer des aménagements réalistes et réalisables dans un contexte d'évaluation. On pourrait penser par exemple à une ou un ergothérapeute qui proposerait des ajustements pour que les personnes étudiantes s'organisent et accomplissent les activités en milieu de stage malgré leurs handicaps.

Cadre pédagogique et évaluations

D'autres personnes-ressources, cette fois spécialisées quant aux exigences académiques des différents programmes d'études, pourraient évaluer les façons de faire afin de s'assurer que les accommodements proposés répondent bien à ces exigences. Bien définir les objectifs pédagogiques, les éléments qui seront évalués dans le cadre du stage et les seuils de réussite à atteindre est essentiel, puisque ce sont des aspects importants à considérer à la fois pour la personne étudiante ayant un handicap, les intervenants et intervenantes du milieu de stage et l'Université.

Création d'un comité consultatif

Afin de permettre d'évaluer les demandes d'accommodement en milieu de stage de façon concertée, la création d'un comité consultatif, formé des interlocutrices et interlocuteurs importants (SPESH, faculté, personne-ressource pivot) pourrait être envisagée. Ce comité au travail de coordination essentiel assurerait la mise en place et le maintien des mesures d'accommodement, veillerait au bon déroulement du processus et pourrait être présent auprès de l'étudiant ou l'étudiante pour entendre ses préoccupations et faire le lien avec tous les autres interlocuteurs et interlocutrices. En effet, cela limiterait le nombre de parties impliquées dans la gestion des demandes d'accommodement, évitant d'alourdir le processus. Bref, le comité consultatif serait responsable de rendre les décisions quant aux demandes d'accommodement présentées, et ce, en veillant au respect des échéanciers prévus.

Afin d'illustrer le type de situations auxquelles nous faisons référence, les prochaines lignes présentent des exemples fictifs qui pourraient poser des défis pour les personnes étudiantes vivant avec un handicap physique, les limitant dans les actions à poser ou les tâches à accomplir dans un milieu de stage. Il pourrait par exemple s'agir d'un membre de la communauté étudiante vivant avec un handicap posant des défis de motricité fine alors que des études en médecine dentaire ont été entreprises. Ce pourrait aussi être un étudiant ou une étudiante à la Faculté de musique présentant une surdité partielle. Bien que ces exemples puissent surprendre de prime abord, ce type de situations pourrait effectivement se présenter au sein de différentes facultés avec des handicaps de natures tout aussi diverses les unes que les autres.

Nous illustrons maintenant ci-dessous à l'aide d'exemples réels des situations ayant été portées à notre attention au cours de la dernière année. Pour la présentation de ces cas réels, nous évitons de nommer les handicaps des étudiants et étudiantes ainsi que les facultés concernées afin de préserver la confidentialité des informations.

Études de cas

1. Procéder à l'analyse d'une demande d'accommodement raisonnable de façon diligente et consciencieuse

Problématique

Le handicap physique d'un étudiant l'empêche d'accomplir toutes les tâches prévues au cours d'un stage et ainsi d'être évalué sur celles-ci. La nature même de sa limitation fonctionnelle est telle qu'il doit régulièrement consulter le SPESH afin de présenter des demandes d'accommodement raisonnable. La

demande est ensuite soumise à la Faculté concernée, qui détermine si cela est acceptable ou non.

Cette façon de faire pose tout d'abord des défis pour l'étudiant puisque, bien qu'il ait une idée générale des actions qu'il aura à poser lors d'un stage, sa connaissance limitée ne lui permet pas de recenser chacune des actions qui pourraient éventuellement être difficiles pour lui en raison de son handicap. Conséquemment,

ce n'est pas simple pour lui de présenter des demandes d'accommodement et de déterminer leur nature.

Il lui est également difficile d'obtenir l'information pertinente à l'avance de la part de la Faculté quant aux actions qui devront être posées, ce qui lui permettrait par la suite de présenter des demandes d'accommodement. La Faculté soumet parfois une liste d'objectifs généraux à atteindre alors qu'il aurait plutôt besoin de connaître les tâches spécifiques à accomplir. Il ajoute que d'importants délais sont constatés pour lui soumettre les objectifs et plan de cours et pour traiter chacune des demandes d'accommodement qu'il présente.

Il constate que le SPESH ne possède pas l'expertise nécessaire pour l'aider à établir les mesures d'accommodement qui pourraient lui être proposées, notamment concernant la connaissance des actes à poser dans le cadre du stage et des évaluations à faire.

Il poursuit en expliquant que parfois, lorsqu'il se présente en milieu de stage, il constate que les formatrices et formateurs en place n'ont pas été informés au préalable de sa condition et ne connaissent donc pas les limitations que celle-ci peut présenter au moment d'accomplir les tâches et de poser les gestes.

Il explique que la Faculté le soustrait parfois à l'accomplissement de certains actes en milieu de stage, puisque ce serait dangereux pour lui et les parties impliquées. Il reproche à la Faculté de ne pas lui indiquer de quelle façon il pourrait pallier la difficulté observée, de ne pas l'en aviser à l'avance et de ne proposer aucune autre option. Il ajoute que, bien qu'il soit soustrait à l'accomplissement de certains actes, l'évaluation de ces actes est toutefois tout de même maintenue.

Enfin, il se demande si la Faculté pourrait retirer certaines évaluations qu'il devrait normalement effectuer étant donné son handicap.

Enquête et analyse

L'enquête révèle tout d'abord qu'en ce qui concerne les différents délais rencontrés (plan de cours, objectifs et compétences à atteindre, éléments d'évaluation), l'unicité du dossier de cet étudiant exige que des démarches de vérifications importantes soient faites chaque fois par plusieurs intervenants et intervenantes. Des communications doivent avoir lieu entre chacune des unités impliquées et la Faculté, mais aussi avec les responsables dans les milieux de stage. Ce travail de coordination important doit être repris chaque fois

que de nouvelles actions à poser dans les milieux sont considérées comme pouvant être difficiles à atteindre en raison de son handicap. Les responsables souhaitent s'assurer que chacune des étapes franchies l'est conformément aux normes attendues.

Le processus prévu à la *Politique-cadre sur l'intégration des étudiants en situation de handicap à l'Université de Montréal* appelle à ce que l'information relative au diagnostic de l'étudiant soit préservée et confidentielle. Afin de permettre l'établissement de mesures adaptées, l'étudiant accepte de partager cette information avec le SPESH ainsi qu'avec la Faculté.

Puisque l'étudiant ne connaît pas tous les gestes qu'il devra poser dans les milieux de stage, il devient difficile de déterminer avec précision la nature des accommodements qui pourraient être proposés. Il en va de même pour le SPESH, qui ne possède pas toujours cette expertise. Il est possible également d'affirmer que, même si l'étudiant connaît les actions à poser éventuellement en milieu de stage, il n'en demeure pas moins qu'il lui serait difficile, ne connaissant pas la réalité des milieux et les possibilités technologiques ou d'adaptation, de formuler une demande d'accommodement qui faciliterait l'accomplissement de ces actes en fonction de son handicap.

Ce dossier a donné lieu à des réflexions ayant mené aux recommandations présentées dans la prochaine section ci-dessous.



2. Explorer les mesures d'accompagnement à mettre en place pour favoriser la réussite d'un stage

Problématique

Un vice-doyen aux études communique avec le Bureau de l'ombudsman afin d'obtenir des conseils concernant la situation d'une étudiante qui devra effectuer un stage au cours du trimestre suivant. Il s'agit du deuxième stage de l'étudiante pendant son parcours universitaire. Cette dernière présente un handicap physique qui la mettra à risque de façon importante de ne pas accomplir avec succès les actions requises pendant le stage. En effet, la Faculté soulève plusieurs réserves sur la capacité de l'étudiante à remplir les tâches qui lui seront demandées, ce qui présenterait des défis importants pour la réussite de son stage.

En effet, bien que des mesures d'accompagnement générales aient été instaurées avec l'aide du SPESH, il semble que celles-ci ne seront pas suffisantes pour répondre aux défis qui se poseront pour cette étudiante.

De plus, le milieu de stage devant l'accueillir n'est pas en mesure d'établir des modalités d'adaptation qui pourraient être mises en place pour soutenir ou accomoder l'étudiante dans les défis qu'elle devra affronter. Le milieu de stage sollicite la Faculté et l'étudiante afin que des propositions soient émises.

La Faculté se questionne donc à savoir s'il faut permettre à l'étudiante d'entreprendre le stage concerné, considérant que la mise en place de mesures d'accompagnement ne semble pas répondre au besoin de l'étudiante, ce qui la mènera vraisemblablement vers un éventuel échec à son stage.

Enquête et analyse

Il appert que l'étudiante a été en mesure de réussir le premier stage de son parcours universitaire. Ce stage l'appelait à davantage d'observations que d'actions à poser et a été réussi. Des mesures standards d'accompagnement ont été suffisantes lors de ce premier stage.

Au-delà des mesures standards qui ont été définies dans le plan d'intervention de l'étudiante, nous constatons que tant la Faculté que le milieu de stage ont appris à naviguer avec les difficultés de l'étudiante en usant de créativité et en s'adaptant aux limites de cette dernière.

En ce qui concerne la tenue du deuxième stage, bien que les préoccupations de la Faculté et du milieu de stage puissent sembler légitimes de prime abord, le Bureau de l'ombudsman est d'avis qu'ils ne peuvent pas dès maintenant présumer que l'étudiante ne réussira pas et sera en situation d'échec. Conséquemment, ils ne peuvent pas empêcher l'étudiante d'entreprendre son stage.

La Faculté et le milieu de stage doivent explorer toutes les mesures d'accompagnement à mettre en place pour l'étudiante avec son handicap. Ils doivent tout mettre en œuvre pour démontrer qu'ils ont fait un effort réel et raisonnable pour permettre la tenue du stage de l'étudiante.

Nous invitons la Faculté à avoir une nouvelle discussion avec le milieu de stage afin de poursuivre l'exploration des mesures pouvant être mises en place. De plus, il est suggéré à la Faculté d'établir les éléments d'évaluation du stage et de déterminer dans quelle mesure ceux-ci pourraient être réellement problématiques pour l'étudiante.

3. Procéder à l'instauration de mesures d'accompagnement plutôt qu'à une mise en probation

Problématique

Un professionnel accompagnant une étudiante vivant avec un handicap physique communique avec le Bureau de l'ombudsman. Il explique que le parcours universitaire de l'étudiante s'est bien déroulé jusqu'à ce qu'elle doive effectuer un stage. En effet, les défis liés à son handicap sont plus marqués lors de son premier

stage, qu'elle réussit néanmoins. Quelques jours après le début du deuxième stage, l'étudiante est informée par la Faculté qu'elle sera mise en probation pendant la prochaine année et qu'elle ne peut donc pas poursuivre ce stage. Elle est informée que les défis liés à son handicap sont importants et la placent en situation d'échec. Les manifestations physiques de son handicap

semblent être en contradiction avec les éléments exigés pour réussir un stage.

Elle est informée qu'elle doit établir des stratégies et un plan de réussite pour arriver à effectuer les tâches qui lui sont demandées en stage. On lui indique qu'elle ne dispose que de quelques jours pour remplir les documents demandés et soumettre le plan de réussite. Il est ajouté qu'après avoir établi ces stratégies, elle devra être en mesure d'effectuer une évaluation prévue à son stage à l'intérieur d'une période d'un mois. Il est indiqué que les solutions à mettre en place doivent émerger de sa seule réflexion, sans avoir obtenu l'accompagnement professionnel nécessaire.

Le professionnel qui nous consulte indique avoir dirigé l'étudiante vers des ressources de soutien à l'apprentissage ainsi que de soutien psychosocial. Il se questionne toutefois sur le fait qu'il soit raisonnable d'exiger que l'étudiante établisse des mesures d'accompagnement à mettre en place sans accompagnement et à l'intérieur d'un délai relativement court. Bref, le professionnel se demande si la Faculté met tout en place pour favoriser la réussite de cette étudiante, notamment en lien avec son handicap.

Enquête et analyse

La période proposée à l'étudiante pour établir des stratégies à mettre en place pour pallier son handicap et mettre par la suite en œuvre un plan de réussite semble effectivement très courte dans les circonstances.

Bien qu'une Faculté possède la prérogative de mettre une personne étudiante en probation (article 14.3 du *Règlement des études de premier cycle* et articles 38 et 39 du *Règlement pédagogique des études supérieures et postdoctorales*), il n'en demeure pas moins que cette personne est appelée à parfaire ses connaissances, améliorer certaines compétences ou habiletés ou modifier ses attitudes dans un contexte où des mesures d'accompagnement mériteraient plutôt d'être explorées, établies, puis mises en place.

Le Bureau de l'ombudsman se questionne donc quant au processus suivi par la Faculté face à cette situation (mise en probation ou accompagnement et mise en place de mesures d'accompagnement). Une probation non réussie appelle à l'exclusion du programme de la personne étudiante alors que des éléments non réussis d'un stage liés à un handicap résultent en l'échec de celui-ci et en son éventuelle reprise. La finalité de l'un de ces processus est, de façon non équivoque, plus radicale que l'autre.

Puisque la Faculté a l'obligation de proposer des mesures d'accompagnement en place pour cette étudiante, le Bureau de l'ombudsman propose au professionnel d'explorer avec la Faculté les options alternatives qui pourraient être mises en place quant au parcours universitaire à effectuer. Il est également proposé d'évaluer quelles sont les répercussions administratives et académiques pour la Faculté du fait d'imposer un court délai à l'étudiante pour réussir l'évaluation avant le stage et de tenter d'explorer les options possibles pour placer l'étudiante en situation de réussite avec la proposition de mesures d'accompagnement.





Je tiens à vous remercier sincèrement pour la rapidité avec laquelle vous vous êtes penchée sur mon dossier et pour l'attention accordée à mon état psychologique. Bien que cette situation soit difficile à accepter et qu'elle me déplaise, je comprends et respecte pleinement la décision prise par la vice-doyenne. Je suis reconnaissante pour votre soutien et pour l'aide que vous m'avez apportée tout au long de ce processus.

– Une étudiante

Recommandations

Dans un contexte d'amélioration des pratiques et processus concernant la mise en place d'accompagnements raisonnables pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap physique en milieu de stage, nous présentons au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études les recommandations suivantes :

Processus d'évaluation des demandes d'accompagnement en milieu de stage

- ✓ Implanter un processus uniforme d'évaluation des demandes d'accompagnement en milieu de stage qui permettra d'établir des paramètres clairs à respecter quant aux orientations à prendre lors de l'analyse de telles demandes;
- ✓ Veiller à ce que les autorités facultaires ainsi que les personnes étudiantes aient accès à ce processus et en soient informées;

Ressources spécialisées

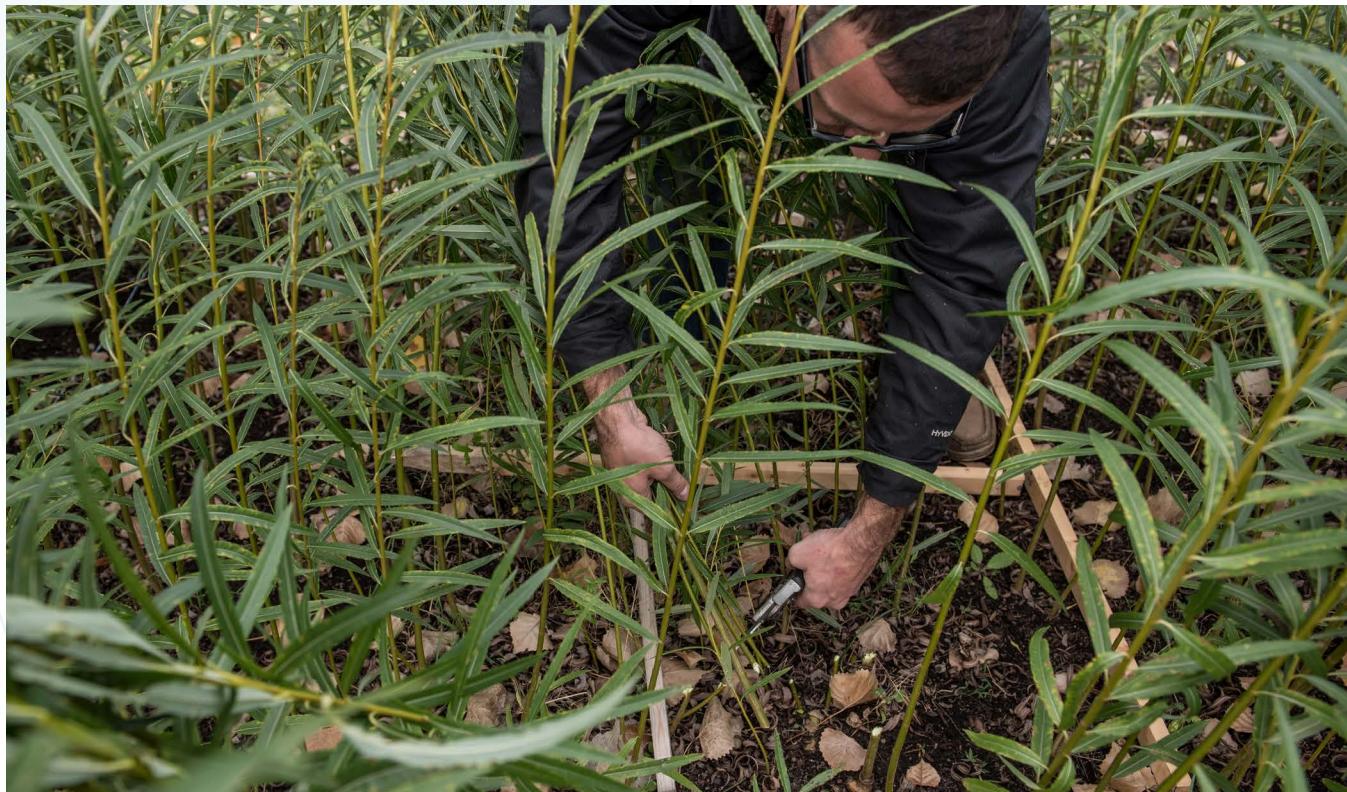
- ✓ Désigner et permettre l'accès à une ou des personnes-ressources pivots possédant les connaissances et les compétences nécessaires et qui pourraient, de façon non exhaustive, avoir pour mandat :
 - de déterminer en amont les compétences à atteindre et les actions à poser dans le cadre du stage qui pourraient éventuellement poser à la personne étudiante des difficultés liées à son handicap physique;
 - d'évaluer les accompagnements possibles à mettre en place qui répondront aux difficultés recensées;
 - de créer des liens avec les milieux de stage;
 - de voir à la faisabilité de la mise en place de certaines mesures d'accompagnement;
 - d'agir à titre d'interlocuteur ou interlocutrice entre la personne étudiante, la Faculté et le milieu de stage pour la mise en place des mesures d'accompagnement, limitant ainsi le nombre de parties intervenantes et assurant une cohérence du discours (pédagogique et technique);

Cadre pédagogique et évaluations

- ✓ Désigner une ou des personnes-ressources spécialisées quant aux exigences académiques des différents programmes d'études et qui pourraient, de façon non exhaustive, avoir pour mandat :
- d'établir les objectifs pédagogiques, les éléments qui seront évalués et les seuils de réussite pour chaque élément évalué;
 - d'évaluer les façons de faire afin de s'assurer que les accommodements proposés permettront à la personne étudiante de bien répondre aux exigences académiques;

Comité consultatif

- ✓ Évaluer la possibilité de mettre sur pied un comité consultatif formé des interlocutrices et interlocuteurs importants (p. ex. SPESH, membres de facultés, personnes-ressources), qui pourrait avoir pour mandat :
- de recevoir et d'évaluer les demandes d'accommodement raisonnable en milieu de stage;
 - de coordonner le travail des parties impliquées;
 - de former les interlocutrices et interlocuteurs importants;
 - de rendre les décisions quant à ces demandes;
 - d'assurer la mise en place et le maintien des mesures d'accommodement établies;
 - de veiller au bon déroulement du processus;
 - de veiller au respect des échéanciers prévus;
 - de se rendre disponible auprès de la personne étudiante afin d'entendre ses préoccupations relatives à ce processus.



Suivi des recommandations 2023-2024

Processus de révision des évaluations et de révision exceptionnelle des évaluations

Dans un contexte d'amélioration des pratiques et processus concernant l'application des règlements relatifs à l'exercice des recours en révision et en révision exceptionnelle de l'évaluation, nous avons présenté au Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études les recommandations suivantes en 2023-2024 :

INSTANCES RESPONSABLES

RECOMMANDATIONS 2023-2024

- ▶ Identifier clairement au sein de chaque faculté et département l'instance responsable du traitement des demandes de révision et de révision exceptionnelle;
- ▶ Communiquer aux membres de la communauté étudiante ainsi qu'aux membres du corps professoral et aux cadres administratifs et académiques quelle est l'instance responsable du traitement de ces demandes;
- ▶ Encourager les membres du corps professoral ainsi que les cadres administratifs et académiques à diriger dès que possible les étudiants et étudiantes vers l'instance responsable afin d'exercer les recours en révision et en révision exceptionnelle;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT** puisque les officiers facultaires ont été invités à désigner au sein de leur unité la ou les personnes qui doivent traiter les demandes de révision et de révision exceptionnelle et à communiquer à leur communauté étudiante, à leur corps enseignant (incluant les personnes chargées de cours), aux responsables de programme, aux cadres et au personnel administratif le nom de l'instance, au sein de leur Faculté, responsable du traitement des demandes. De plus, les vice-doyennes et vice-doyens ainsi que les responsables de programme ont été sensibilisés à l'importance, pour la communauté étudiante et pour eux-mêmes, de traiter les demandes de révision en parfaite conformité avec les dispositions des règlements. Ils ont, à leur tour, été invités à sensibiliser leur corps enseignant.

MOTIF PERMETTANT LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE

RECOMMANDATIONS 2023-2024

- ▶ Identifier le moyen le plus approprié à mettre en place afin de clarifier la signification des notions « *motif sérieux de nature à modifier cette décision* » ou encore « raisons sérieuses de croire qu'une erreur a été commise » pour en permettre une meilleure compréhension de la part des étudiants et étudiantes, mais également des décisionnaires;
- ▶ Partager ces informations avec les membres de la communauté étudiante ainsi que les instances responsables du traitement des demandes;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **ATTENTIF** puisque, bien qu'il ne soit pas souhaitable qu'une liste de « motifs sérieux » soit établie, chaque demande étant traitée comme un cas d'espèce, une mise à jour des fiches interprétatives du *Règlement des études de premier cycle* indiquera des critères généraux pouvant servir à juger du sérieux des motifs invoqués, comme l'équité procédurale dans l'évaluation et dans le traitement de la demande de révision de l'évaluation. Les vice-doyennes et vice-doyens académiques ainsi que les responsables de programme en seront informés au cours de l'automne 2025. De plus, les associations étudiantes principales en seront aussi informées afin qu'elles puissent inclure l'information sur les critères pouvant servir à juger du sérieux des motifs des demandes de révision dans leur *Guide sur le processus de demande de révision de note à l'Université de Montréal*.

RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE

RECOMMANDATION 2023-2024

- ▶ Sensibiliser les instances décisionnelles à la nécessité d'évaluer la recevabilité des demandes avec ouverture et vigilance lorsque la décision à rendre revêt un caractère final et que sa répercussion sur la personne visée quant à ses droits et intérêts est importante, notamment lorsqu'un risque d'exclusion de programme est probable advenant le cas où la note initiale de l'évaluation serait maintenue;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT**, car les vice-doyennes et vice-doyens ainsi que les responsables de programme ont été sensibilisés à ce sujet dès l'automne 2024.

EXPERTISE QUANT À L'INTERPRÉTATION DES RÈGLEMENTS

RECOMMANDATION 2023-2024

- ▶ Inciter les instances décisionnelles à consulter les autorités expertes quant à l'interprétation des dispositions réglementaires, particulièrement lorsque les fiches interprétatives des règlements ne permettent pas de répondre à certaines situations uniques ou à des questionnements concernant l'application des recours en révision et en révision exceptionnelle;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT** puisque les vice-doyennes et vice-doyens ont été invités à nouveau à consulter le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études et les Études supérieures et postdoctorales lorsqu'ils font face à des situations complexes ou ambiguës. Les fiches interprétatives des règlements des études (premier cycle et cycles supérieurs) ont été enrichies à cet égard.

UNIFORMITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS

RECOMMANDATION 2023-2024

- ▶ Veiller à ce que les instances décisionnelles comprennent bien le cadre d'application des règlements et qu'elles rendent des décisions de façon cohérente et conforme à ce qui est prévu;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT**. Un aide-mémoire est fourni aux vice-doyennes et vice-doyens ainsi qu'aux responsables de programme comportant un arbre décisionnel. À l'automne 2024, un rappel leur a aussi été fait, puisqu'il leur appartient de s'assurer de la cohérence et de la conformité de leur processus décisionnel et de leurs décisions.

JUSTIFICATION DES DÉCISIONS RENDUES

RECOMMANDATIONS 2023-2024

- ▶ Réitérer aux instances décisionnelles l'importance de justifier, auprès des étudiantes et étudiants, et ce, de façon explicite, les décisions rendues, comme prévu aux règlements, leur permettant ainsi de bien les comprendre;
- ▶ Veiller à ce que les décisions rendues soient transmises aux membres de la communauté étudiante par les instances autorisées;
- ▶ Transmettre aux étudiants et étudiantes le nom de la personne ayant effectué la révision;

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT**, car un rappel sur l'importance de respecter la procédure réglementaire a été fait aux vice-doyennes et vice-doyens ainsi qu'aux responsables de programme lors des rencontres de l'automne 2024. Les meilleures pratiques en matière de traitement de demandes de révision et, notamment, des erreurs à éviter, leur ont été communiquées. Ils ont aussi été sensibilisés à l'importance de transmettre, aux personnes étudiantes qui ont demandé une révision de l'évaluation, l'information relative à la personne ou au comité ayant traité la demande.

RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

RECOMMANDATIONS 2023-2024

- ▶ Rappeler aux instances décisionnelles l'importance de respecter les délais prévus aux règlements afin de traiter les demandes de façon diligente, assurant ainsi la crédibilité du processus et la confiance des membres de la communauté étudiante envers lui;
- ▶ Inviter les instances décisionnelles à mettre des mécanismes administratifs en place pour assurer le respect des délais de traitement des demandes de révision et de révision exceptionnelle.

APPRÉCIATION 2024-2025

Le Bureau de l'ombudsman est **SATISFAIT** puisqu'il a été réitéré auprès des vice-doyennes et vice-doyens et des responsables de programme l'importance de respecter les éléments de l'équité procédurale dans le traitement des demandes de révision, dont notamment les délais fixés.





Adresse postale

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

www.ombudsman.umontreal.ca