

À bout
de ressources ?

L'ombudsman,
pour y voir
plus clair

*l'om***budsman**

INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ, CONFIDENTIALITÉ

Qu'est-ce que l'ombudsman ?

Nommée par le Conseil de l'Université, l'ombudsman est une ressource **indépendante, impartiale et confidentielle** qui s'assure du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de toutes situations vécues par chacun des membres de la communauté universitaire.

Quel est le rôle de l'ombudsman ?

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

Elle conseille les membres de la communauté universitaire sur leurs droits, les recours à leur disposition et sur les diverses solutions qui s'offrent à eux quant à une situation donnée.

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



Quels sont les pouvoirs dont elle dispose ?

Pour mener à bien le mandat qui lui est confié, l'ombudsman dispose de certains pouvoirs :

- ✔ Faire enquête afin d'évaluer le bien-fondé de la demande qui lui est présentée.
- ✔ Avoir accès à tout document ou dossier pertinent.
- ✔ Interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements nécessaires.
- ✔ Recommander une mesure corrective à l'administration, si elle estime après enquête que la demande est fondée.
- ✔ Saisir les divers niveaux hiérarchiques de sa recommandation, jusqu'au Conseil de l'Université, si elle estime qu'aucune suite satisfaisante n'y a été donnée dans un délai raisonnable.



Qui peut s'adresser à l'ombudsman ?

Tous les membres de la communauté universitaire tels les étudiants, candidats à l'admission, anciens étudiants, professeurs, chargés de cours, personnels, les usagers de services et les personnes participant à un protocole de recherche de l'Université de Montréal.



À quel moment un membre de la **communauté universitaire** peut-il s'adresser à l'ombudsman ?

En vertu du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'Ombudsman à l'Université de Montréal*,

les membres peuvent s'adresser à nous afin d'obtenir davantage d'information sur les recours à leur disposition ou les solutions qui peuvent être envisagées.

Par ailleurs, les membres qui souhaitent déposer une demande doivent avoir exercé les recours à leur disposition. De façon concrète, lorsqu'un membre est insatisfait d'une décision de l'administration universitaire, il doit en premier lieu interpeller les autorités concernées pour tenter de régler la situation par les voies administratives habituelles. Si par la suite le membre s'estime toujours lésé, il peut alors communiquer avec l'ombudsman.

A young man and woman are looking at a book together. The man is wearing a grey t-shirt and blue headphones, and the woman is wearing a black t-shirt. They are both smiling and looking at the book on the table.

Vous pouvez obtenir **conseils et assistance de dernier recours** en vous adressant à nous.

Soyez informés

Le site web de l'Université regorge d'informations utiles pour trouver réponses à vos questions : s'y trouvent les différents règlements pédagogiques, le Bottin de l'UdeM, les sites web des départements, écoles, facultés, vices-rectorats et des différents services offerts.

Le meilleur outil pour communiquer et recevoir de l'information est sans conteste le courriel institutionnel attribué à chaque employé et étudiant, mais également le Centre étudiant et le portail de l'UdeM.

Vous pouvez également consulter la foire aux questions de notre site web :
<https://ombudsman.umontreal.ca/foire-aux-questions>



Un recours accessible et gratuit

- » Si après avoir consulté l'information qui se trouve sur les différentes plateformes et sites web de l'Université vous avez encore des questions ou désirez présenter un recours auprès de l'ombudsman, vous pouvez :
- » Remplir un formulaire sur notre site web : www.ombudsman.umontreal.ca
- » Nous téléphoner : 514 343-2100
- » Nous visiter (sur rendez-vous) :

Campus Montréal

3333 ch. Queen-Mary, local 330-4
Montréal QC H3V 1A2