



**F A É C U M**

# **LES SERVICES DE LA DIRECTION DES IMMEUBLES**

**FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES  
DU CAMPUS DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL**

Adopté à la 576<sup>e</sup> séance du conseil central

16 novembre 2022

Rédaction :

Audréanne Matte-Landry, coordonnatrice aux affaires universitaires pour le mandat 2022-2023

Révision :

Radia Sentissi, secrétaire générale pour le mandat 2022-2023  
Isabelle Cyr, conseillère à la vie étudiante et aux partenariats institutionnels  
Ann Valérie Thimothée, conseillère aux affaires universitaires

Le contenu de ce document ne représente pas nécessairement le point de vue de l'auteur.

**FAÉCUM**

3200, rue Jean-Brillant, local B-1265  
Montréal, QC, H3T 1N8

Tél. 514 343-5947 ♦ Fax. 514 343-7690

**[www.faecum.qc.ca](http://www.faecum.qc.ca)**

[info@faecum.qc.ca](mailto:info@faecum.qc.ca)

Depuis 1976, la Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal (FAÉCUM) représente, par l'intermédiaire de 85 associations étudiantes, 40 000 personnes étudiantes de l'Université de Montréal. Elle a pour mission la défense des droits et intérêts de ses membres dans les sphères universitaire et sociale. Elle vise aussi, par l'entremise de ses services et de ses différentes activités socioculturelles, à améliorer le passage de la population étudiante à l'Université de Montréal. La FAÉCUM est la plus importante association étudiante de campus au Québec.

## RÉSUMÉ

Depuis plusieurs années, la communauté étudiante a relevé certaines problématiques au niveau des services de la Direction des immeubles (DI). Ses services ne correspondent pas aux besoins et aux réalités des associations étudiantes et des regroupements. La population étudiante de l'Université de Montréal (UdeM) doit passer par les services de la DI pour répondre à ses besoins concernant le parc immobilier de l'Université. Il est donc nécessaire que ces services conviennent aux réalités de la communauté étudiante.

La majeure partie des problématiques relevées par la communauté étudiante se situent au niveau du déficit de communication de la DI, autant pour les requêtes de services que pour la facturation. Il est problématique qu'une association étudiante soit tenue dans le noir pendant plusieurs semaines, ou même des mois, après une simple requête. Un suivi plus régulier et rapide se doit d'être fait pour assurer une bonne gestion des divers projets. De plus, très peu d'information est publiquement disponible pour la préparation d'une demande et la gestion des finances entourant un projet. Considérant qu'une grande partie des services de la DI viennent avec des frais, davantage d'informations devraient être mises à la disponibilité de la communauté universitaire. Tous ces inconvénients viennent encore une fois d'un manque de compréhension de la réalité des associations étudiantes. À cela s'ajoutent plusieurs considérations quant à l'accessibilité des espaces de l'Université. Plusieurs éléments peuvent et doivent être améliorés rapidement, comme un déneigement adéquat des rampes d'accès. L'accessibilité universelle des campus doit se concrétiser dans les actions de l'Université de Montréal et de sa Direction des immeubles.

Il est donc suggéré de réviser certains processus de la DI. Cet exercice devra être fait en collaboration avec toutes les parties utilisant ces services pour s'assurer qu'elles obtiennent un service adapté à leur réalité.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>MISE EN CONTEXTE</b>	<b>7</b>
1.1. LE CADRE INSTITUTIONNEL	7
1.2. RÉALITÉS DES ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES	7
<b>2. INFORMATION DISPONIBLE</b>	<b>9</b>
2.1. LOCATION DE MATÉRIEL	9
2.2. PROJETS DE RÉNOVATION	10
2.3 UNIFORMITÉ DES SERVICES DES RÉGIES ET DES PAVILLONS	10
<b>3. COMMUNICATION</b>	<b>12</b>
3.1. SUIVI DES DEMANDES ET DES PROJETS	12
3.2. FACTURATION	13
<b>4. MOBILITÉ SUR LES CAMPUS</b>	<b>15</b>
4.1 TOILETTES ADAPTÉES	15
4.2 ACCÈS AUX INSTALLATIONS	16
<b>CONCLUSION</b>	<b>18</b>
<b>RAPPEL DES RECOMMANDATIONS</b>	<b>19</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>21</b>

## LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

<b>DI</b>	Direction des immeubles
<b>DPS</b>	Direction de la prévention et de la sécurité
<b>DSA</b>	Direction des services auxiliaires
<b>FAÉCUM</b>	Fédération des associations étudiantes de l'Université de Montréal
<b>FAVE</b>	Fonds d'amélioration de la vie étudiante
<b>SEEUM-1186</b>	Syndicat des employés et des employées de soutien
<b>TI</b>	Technologies de l'information
<b>UdeM</b>	Université de Montréal

## INTRODUCTION

L'Université de Montréal comprend plusieurs services institutionnels qui sont à la disposition de la communauté étudiante. Que ce soit par obligation ou par besoin, la majorité des associations étudiantes et des regroupements étudiants devront, un jour ou l'autre, faire affaire avec les services de l'Université. De manière administrative, les différents services sont divisés en quatre grandes directions, soit la Direction des services auxiliaires (DSA), la Direction de la prévention et de la sécurité (DPS), les Technologies de l'information (TI) et enfin la Direction des immeubles (DI). Certains des services de l'Université ne répondent pas complètement aux besoins de la communauté étudiante et un travail de documentation et de réflexion est fait depuis plusieurs années par la Fédération pour trouver des solutions. Grâce à la haute fréquence d'utilisation des services par la communauté étudiante, la Fédération a été en mesure de bien documenter le service offert par ces diverses directions et en dégager des conclusions et des pistes d'améliorations, notamment en ce qui concerne la DI. Avec le rôle central que prennent les associations étudiantes à l'Université de Montréal, surtout pour le volet événementiel, celles-ci sont primordiales pour favoriser une bonne expérience étudiante diversifiée. Les services de la DI rendus aux associations étudiantes ont donc un impact direct sur leurs membres et leur appréciation de la vie universitaire.

Également, considérant que les projets entourant la DI sont souvent d'envergure et demandent un investissement considérable en ressources financières, humaines ou en temps bénévole, les impacts négatifs des différentes problématiques rapportées sont exacerbés pour les associations étudiantes. Une première mise en contexte de la situation sera importante pour mieux comprendre non seulement la complexité des services institutionnels, mais aussi la réalité et le fonctionnement des associations étudiantes. Ensuite, les problématiques importantes reliées directement aux services seront explorées et analysées pour en tirer des conclusions et des pistes de solutions efficaces et applicables. Finalement, les problèmes d'accessibilité sur les campus seront analysés à la lumière des consultations du groupe de travail sur les personnes en situation de handicap à l'UdeM qui a déposé son rapport en décembre 2021 afin de proposer des solutions aux problèmes les plus importants soulevés.

## MISE EN CONTEXTE

Tout d'abord, il faut s'assurer de bien comprendre le rôle que la DI exerce à l'Université de Montréal, d'où vient son autorité, mais aussi de comprendre les lignes directrices qui dictent ses droits et obligations. Ensuite, il sera important de présenter la réalité des associations étudiantes, notamment leur fonctionnement et leur cadre budgétaire.

### 1.1. LE CADRE INSTITUTIONNEL

La DI, comme décrit plus tôt, agit à titre de seule responsable des activités reliées à l'entretien et à l'exploitation des terrains et bâtiments formant les campus<sup>1</sup>. Toute exploitation des espaces doit respecter le cadre règlementaire dicté par l'UdeM et doit être acceptée par la DI. Ce cadre institutionnel découle de la politique 40.1 : la *Politique relative à l'utilisation des locaux et des espaces*. Cette politique dicte l'attribution des locaux et des espaces à l'Université de Montréal pour une utilisation optimale par les membres de la communauté universitaire, comme les associations étudiantes.

Ensuite, la quasi-totalité des corps de métiers de l'Université de Montréal est syndiquée, ce qui inclut le personnel des divers services institutionnels. Le personnel de la DI est sous le Syndicat des employés et des employées de soutien, soit le SEEUM-1186. Comme plusieurs conventions collectives, celle du SEEUM-1186 comporte une clause qui empêche l'employeur, à moins d'une raison prévue à la convention collective, de permettre que le travail qui pourrait être effectué par une personne employée syndiquée soit fait par un tiers<sup>2</sup>, comme une association étudiante. Concrètement, cela empêche les associations étudiantes d'exécuter elles-mêmes des tâches telles que la peinture ou la rénovation de leurs locaux, ou encore d'avoir recours à une personne ou entreprise externe sans l'accord préalable de la DI.

### 1.2. RÉALITÉS DES ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES

Tel que mentionné plus haut, tout projet de rénovation des espaces doit obligatoirement être réalisé par le personnel de la DI. Les associations étudiantes sont dans l'obligation d'attendre et de faire face à la lenteur des processus entourant le travail de la DI. Par exemple, si une association étudiante veut installer des crochets à manteau, elle doit faire une demande à la DI pour ensuite attendre des délais de parfois plusieurs mois avant d'avoir des crochets installés. Cela entraîne des désagréments pour plusieurs associations étudiantes. Il est également important de souligner que les cafés étudiants vivent ces mêmes inconvénients. Les responsables des différents cafés sur les campus de l'UdeM font fréquemment des demandes de service à la DI et la lenteur opérationnelle et les problèmes liés à ses services ont des impacts négatifs sur la clientèle des cafés étudiants et sur l'expérience étudiante.

<sup>1</sup> Université de Montréal, Politique relative à l'utilisation des locaux et espaces, 2015

<sup>2</sup> Convention collective du SEEUM-1186, art. 3.03

Les exécutifs des associations étudiantes et des cafés étudiants de l'Université de Montréal ont, pour la plupart, des mandats d'un an. La courte durée d'un mandat dicte un rythme aux associations étudiantes voulant effectuer des travaux. Il est important de noter que le fonctionnement de la DI n'est pas en adéquation avec la cadence des associations étudiantes. En effet, la grande majorité des associations étudiantes ont leurs élections au début de la session d'automne ou à la fin de la session d'hiver et des mandats annuels. Il y a ainsi un fort taux de roulement dans les divers conseils exécutifs des associations étudiantes. Or, il arrive fréquemment qu'un exécutif se fasse demander de payer pour des dépenses engagées il y a plus d'un an. Le problème n'est pas la demande de paiement, mais bien le manque de suivi et les délais à travers les mois suivant la demande. Cela enclenche dans les associations étudiantes des démarches administratives compliquées. En effet, elles doivent alors par exemple retrouver de l'information en contactant des personnes qui ne sont plus nécessairement à l'Université et réviser le budget qu'elles ont adopté afin d'y inclure la dépense.

De plus, les associations étudiantes et les cafés étudiants utilisent fréquemment le Fond d'amélioration à la vie étudiante (FAVE). Le FAVE permet de soutenir des projets visant à améliorer la vie étudiante à l'UdeM, notamment en financement plusieurs initiatives étudiantes telles que la modification d'espaces associatifs. Il y a seulement trois dates limites pour les demandes pour le FAVE au cours d'une année : une durant la session d'automne et deux au cours de la session d'hiver. Ainsi, une association étudiante qui souhaiterait faire une revitalisation de son local n'aurait pas le choix que de s'arrimer aux dates du FAVE. Ceci étant dit, tel que mentionné plus haut, un mandat au sein d'une association étudiante dure typiquement seulement un an. Ainsi, le roulement au sein des associations étudiantes est assez fréquent et le fonctionnement de la DI n'est pas en adéquation avec cette cadence puisqu'il arrive fréquemment qu'un exécutif reçoive les factures pour des dépenses engagées il y a plus d'un an. Le manque de suivi quant aux demandes représente le problème principal.

## 2. INFORMATION DISPONIBLE

Il faut souligner qu'il y a un manque d'information disponible et communiquée par la DI à plusieurs des étapes d'une demande de projet. Cela amène les personnes intéressées à perdre du temps et à devoir faire des dépenses non planifiées ou plus élevées que prévu puisque certaines informations n'étaient pas disponibles, ou encore n'ont pas été communiquées à temps. Ce problème se divise en plusieurs aspects. Tout d'abord, l'information quant à la location de matériel n'est pas complète, tout comme celle portant sur les projets de rénovation. De plus, l'absence d'uniformité à travers les processus des différentes régies de la Direction des immeubles cause des problèmes de communication.

### 2.1. LOCATION DE MATÉRIEL

Il est possible de louer du mobilier auprès de la DI, comme des tables, des chaises, des nappes ou mêmes des babillards. Considérant que plusieurs types d'événements requièrent ce genre de mobilier, les associations étudiantes utilisent fréquemment ce service de location. Par contre, plusieurs des articles n'ont pas de prix indiqués directement sur le site web de la DI ce qui cause des surprises désagréables lors de la facturation. Ces articles sont ceux qui sont moins souvent loués, mais qui sont tout de même souvent nécessaires, comme un boyau d'arrosage. Une personne désirant louer du mobilier ne devrait pas avoir à appeler directement à la DI pour connaître l'ensemble des coûts associés à cette location. Les instructions à ce sujet ne sont d'ailleurs pas indiquées. Les coûts associés de tout le matériel que la DI est en mesure de prêter devrait être indiqués sur leur site web.

D'ailleurs, les informations concernant le matériel disponible dans chaque pavillon de l'UdeM devraient être rendues disponibles. En effet, le matériel qui peut être loué change d'un endroit à l'autre à l'UdeM et cela occasionne plusieurs imprévus pour les associations étudiantes. Elles s'attendent parfois à pouvoir louer le même matériel qu'elles ont loué auprès de la DI dans tous les pavillons et doivent trouver des solutions de rechange dans de courts délais étant donné qu'il n'y a pas de transfert de matériel entre les différents pavillons.

De plus, certains frais cachés ne sont pas mentionnés dans la demande de service. En effet, les frais de main-d'œuvre pour le transport et l'installation du mobilier sont facturés, mais ne pas explicités lors de la demande de mobilier. Il est à noter que lorsqu'une personne cherche à connaître ces frais supplémentaires, elle est référée par le centre d'appels de la DI à la grille du taux horaire du personnel présente sur le site web de la DI afin qu'elle calcule elle-même ces frais supplémentaires. Cependant, les personnes exécutantes des associations et des cafés étudiants ne sont pas en mesure de connaître le temps requis pour installer le matériel loué. Il est nécessaire de rendre les informations concernant ces coûts supplémentaires disponibles à la communauté étudiante de façon explicite et pour tout le matériel.

Le site internet d'un service est le premier point d'information que les personnes utilisatrices visitent. Ce dernier devrait donc avoir toutes les informations pertinentes à une demande, ce qui n'est présentement pas le cas. Une révision de ce site et de son contenu doit donc être faite, et ce en collaboration avec les personnes qui utilisent ce site.

### **Recommandation 1**

Que la Direction des immeubles révise les informations disponibles sur son site internet pour permettre une estimation des coûts plus juste.

## **2.2. PROJETS DE RÉNOVATION**

Lors d'un projet de rénovation ou d'une modification d'espace associatif, les associations étudiantes doivent prévoir et budgéter les divers aspects du projet, notamment avec des demandes de subventions, comme avec le FAVE. Dans tous les projets de ce type, des évaluations doivent être réalisées par la DI quant à combien coûteront les travaux. Puisque très peu d'information est disponible en ligne, les associations étudiantes doivent attendre l'évaluation en personne de la part de la DI, ce qui peut prendre de nombreuses semaines, voire plusieurs mois. Cela freine les associations étudiantes dans le bon développement de leurs projets, surtout quand les demandes de subventions ont des dates butoirs strictes et nécessitent des estimations de coûts pour être acceptées. En effet, même si une association se prépare avec plusieurs semaines d'avance, sa demande de financement peut être refusée ou mise sur pause parce que la DI n'a pas donné son estimation du prix à temps. Alors, l'association doit revoir son budget et absorber des dépenses financières imprévues si elle souhaite tout de même mener à terme son projet. Il y a alors des impacts négatifs sur l'ensemble des membres de l'association étant donné que les divers projets associatifs visent à favoriser une bonne expérience à l'Université.

Tout comme pour les réservations de salles, des informations, même approximatives, sur les prix relatifs aux projets de rénovation devraient être présentes sur le site internet de la DI. Cela aiderait les associations étudiantes dans leurs prévisions financières et permettrait également d'avoir les informations nécessaires pour les demandes de subventions et de bourses qui accompagnent ce genre de projet. En effet, pour la majorité des projets, elles n'auraient plus à attendre un long délai avant d'avoir une estimation du prix.

### **Recommandation 2**

Que la Direction des immeubles inclue sur son site internet la liste des coûts moyens pour les travaux et projets de rénovations les plus fréquemment demandés.

## **2.3 UNIFORMITÉ DES SERVICES DES RÉGIES ET DES PAVILLONS**

Également, il a été noté à travers les années que les régies des différents bâtiments et secteurs ne travaillent pas de manière uniforme. Certaines régies utilisent des suivis par courriels, alors que d'autres

envoient un numéro de confirmation sans suivi. Il est important d'homogénéiser ces pratiques afin que la communauté étudiante comprenne bien les procédures de la DI. En uniformisant ces procédures et en les clarifiant, il est moins probable que des erreurs de communication entre la DI et la communauté étudiante aient lieu et que des problèmes en découlent.

### **Recommandation 3**

Que la Direction des immeubles uniformise ses pratiques, notamment ses façons de faire des suivis, à travers ses différentes régies.

D'un autre côté, les règles pour les locations de matériel ne sont pas les mêmes d'un pavillon à l'autre. En effet, la location de kiosques n'est pas gratuite partout. L'UdeM demande aux personnes organisatrices de déboursier de l'argent pour tenir ces derniers. Une exception existe pour le pavillon 3200 Jean-Brillant dans lequel il est possible de tenir des kiosques sans avoir à déboursier un montant de 21 \$ additionné à des frais de manutention demandé partout ailleurs à l'Université de Montréal. Considérant que les kiosques sont souvent un des seuls moyens pour des regroupements ou des comités d'entrer en contact direct avec de nouvelles personnes et qu'en plus de cela, ces derniers n'ont pas de sources de financement comme des cotisations, leur demander de payer des frais n'est pas raisonnable. Cette réflexion ne s'applique pas à d'autres demandes de location d'espace comme des entreprises externes faisant la promotion de stages ou de services pour qui l'application d'un tarif est beaucoup plus logique considérant qu'elles viennent de l'extérieur de l'Université et qu'elles ont d'autres sources de revenus. Les regroupements étudiants ont une situation unique à l'Université de Montréal et celle-ci devrait être prise en compte à travers les politiques et règlements de gestion des espaces.

### **Recommandation 4**

Que l'Université de Montréal ne facture aucun montant à la communauté étudiante pour l'installation d'un kiosque dans un local ou un espace.

### 3. COMMUNICATION

Une fois une demande de travaux envoyée et un projet commencé, les problèmes les plus souvent vécus par les associations étudiantes sont liés à la mauvaise communication avec la DI. En effet, la communication de la DI et le suivi des projets sont lacunaires sur plusieurs aspects ce qui augmente non seulement les préoccupations liées à l'achèvement du projet, mais peut aussi amener un projet à être abandonné parce qu'aucun suivi n'est fait. Les demandes de suivi des associations étudiantes restent souvent sans réponse de la part de DI pendant un long moment et l'exécutif de l'association étudiante peut avoir changé lors de l'exécution du projet ou lors de la facturation. Comme mentionné plus tôt, cela a des répercussions directes sur les membres de ces associations étudiantes qui peuvent se retrouver sans local pour leurs événements ou avec des modifications imprévues. Cela fait également en sorte que des demandes de subventions au FAVE ne sont pas acceptées. Les conséquences financières sont parmi les pires pour la communauté étudiante. Elles peuvent forcer une association étudiante à réduire ses services aux membres pour payer des anciennes factures finalement envoyées après plusieurs mois. Avec la nature changeante et le mode de renouvellement annuel des exécutifs des associations étudiantes, ce manque de communication peut avoir des retombées importantes sur l'avancée des projets et sur le budget et les fonds des associations et des cafés étudiants.

#### 3.1. SUIVI DES DEMANDES ET DES PROJETS

La majorité des plaintes des associations étudiantes reviennent à un manque de suivi de la part des gestionnaires de projets de la DI. En effet, il n'est pas rare qu'après une demande de service ou qu'après le début de travaux, toute communication cesse sans aucune explication. Souvent, malgré des rappels de la part des associations étudiantes, ces dernières se retrouvent sans aucune information et pensent même que leur demande a été abandonnée. Cette absence de communication de la part de DI génère des situations frustrantes pour les associations étudiantes.

Les associations étudiantes ont relevé ne pas recevoir d'accusé de réception et devoir attendre de longs délais avant d'avoir un suivi de la DI concernant une demande de service. Une association étudiante ne peut pas attendre plusieurs semaines avant de recevoir un retour de la part de la DI ou bien simplement un accusé de réception. Même si les personnes responsables d'une demande n'ont pas la réponse à une question ou une requête, il est nécessaire de garder les associations étudiantes informées. Un accusé de réception ainsi qu'un suivi du dossier devraient être faits de manière plus proactive de la part de la Direction des immeubles.

#### **Recommandation 5**

Que la Direction des immeubles assure un suivi incluant une liste des étapes à venir avec un échéancier estimé de complétion d'une demande de service ne dépassant pas dix jours ouvrables.

De plus, pour ce qui est des projets de rénovations ou modifications à un espace, il est possible que cela ne puisse pas être complété rapidement. Cette réalité peut être due à un manque de main-d'œuvre ou une forte demande de projets. Toutefois, ce qui n'est pas acceptable est une attente de plusieurs mois pour des demandes souvent simples. Cette attente, à laquelle se rajoute l'absence de communication discutée plus haut, est source de frustration et de stress supplémentaire pour les exécutifs des associations étudiantes. Pour répondre à cette situation, la DI devrait donner un échéancier dans leurs réponses de suivi et informer les personnes faisant les demandes de tout retard à cet échéancier de complétion d'une demande.

#### **Recommandation 6**

Que la Direction des immeubles informe dans un délai raisonnable les personnes faisant une demande de service de tout délai pouvant repousser la complétion d'une demande.

Ensuite, pour ce qui est des demandes de location de salles, il arrive parfois qu'une demande puisse rester sans réponse pendant plusieurs jours ou même plusieurs semaines. Cela occasionne beaucoup de désagréments pour la communauté étudiante. En effet, l'accès à un local est très important pour déterminer la date et la logistique d'un évènement associatif. Malheureusement, il est connu que la DI a des directives qui l'oblige parfois à attendre avant de donner une réponse, car il pourrait y avoir un conflit d'horaire avec d'autres évènements institutionnels. Même dans un cas où il est impossible de donner une réponse immédiate quant à une demande de location de salle, un message de suivi devrait tout de même être envoyé à la personne faisant la demande lui confirmant que sa demande a bien été reçue et lui expliquant les raisons qui amènent des délais de réponse.

#### **Recommandation 7**

Que la Direction des immeubles assure un suivi des demandes de location de locaux ou d'espaces dans des délais ne dépassant pas trois jours ouvrables.

### **3.2. FACTURATION**

En plus des problèmes de gestion des dossiers de la part de la Direction des immeubles discutés plus haut, le manque de compréhension de la réalité associative de la part de la DI se fait aussi ressentir après qu'un projet soit terminé. De manière générale, la facturation est divisée en deux périodes de 6 mois. Il y a donc deux moments dans l'année où la Direction des immeubles envoie les factures. Ainsi, plusieurs factures sont souvent envoyées en même temps.

Une attente d'une demi-année est démesurée pour recevoir une facture, surtout dans le cas des associations étudiantes. Ce problème est amplifié par la gestion financière normale d'une association étudiante qui établit un budget annuel pour lequel des dépenses ne seront pas engagées et devront être

reportées sur l'année suivante. Bien que cela soit une démarche comptable possible, elle rajoute de la complexité et ouvre la porte à des problèmes lorsqu'un dossier est mal transitionné par l'ancien exécutif ou lorsqu'il y a un manque de communication avec la DI. Ces situations peuvent causer plusieurs problèmes financiers pour les associations étudiantes, mais aussi pour les regroupements étudiants qui ont souvent beaucoup moins de sources de revenus pour payer une ou plusieurs factures non budgétées. En effet, lorsqu'un nouvel exécutif entre en poste, les états financiers du précédent mandat sont déjà compilés et terminés et l'exercice budgétaire qui y correspond est complété. Ainsi, lorsque les vieilles factures arrivent, plusieurs dépenses avec le nouveau budget du nouvel exécutif peuvent déjà avoir été réalisées et l'association n'a plus toujours les fonds pour payer les factures de la Direction des immeubles.

Il a été également relevé par la communauté étudiante que les factures envoyées par la Direction des immeubles manquent de clarté et ne comportent pas toutes les informations importantes. En effet, il n'est pas écrit clairement la facture correspond à quelle demande de service et à quelle date. De plus, les différents frais, comme les coûts de location et les coûts de manutention ne sont pas explicités dans la facture. Il est donc difficile pour une association étudiante de comprendre à quoi correspond le montant payé, surtout si son exécutif a changé entre l'exécution de la demande de service et l'envoi de la facture.

#### **Recommandation 8**

Que la Direction des immeubles envoie des factures claires et détaillées aux personnes utilisatrices de ses services dans des délais ne dépassant pas un mois après l'octroi des services.

## 4. MOBILITÉ SUR LES CAMPUS

Une des mesures du plan d'action institutionnel *Pour l'équité et l'inclusion 2020-2023*<sup>3</sup> est la « mise sur pied d'un groupe de travail institutionnel ayant pour mandat de se pencher sur la situation des étudiants et étudiantes et du personnel en situation de handicap sur le campus et de suggérer des pistes d'action novatrices pour répondre aux problèmes identifiés ».

Au terme de plusieurs mois de consultations et de travail, un groupe de travail sur les personnes en situation de handicap à l'UdeM a déposé son rapport final en décembre 2021. Celui-ci relève notamment plusieurs problèmes quant à la mobilité sur les campus de l'Université de Montréal. De plus, il est soulevé par la communauté étudiante que plusieurs installations de l'Université de Montréal ne sont pas accessibles universellement. Ces enjeux d'accessibilité des espaces représentent des obstacles majeurs pour la communauté étudiante à mobilité réduite de l'Université de Montréal. Plusieurs de ces enjeux relèvent directement de la Direction des immeubles. Même si l'Université prend certaines mesures pour améliorer l'accessibilité de ces aménagements, il est nécessaire qu'elle accentue ses efforts pour le bien de toute sa communauté. Afin d'atteindre son objectif de « faire de l'Université un milieu de vie inclusif, exempt de discrimination et représentatif des diversités de sa communauté »<sup>4</sup>, l'UdeM doit rendre ses installations accessibles à sa communauté.

### 4.1 TOILETTES ADAPTÉES

Lors des consultations de la communauté universitaire en situation de handicap dans le cadre des travaux du groupe de travail sur les personnes en situation de handicap, il a été tout d'abord relevé que plusieurs pavillons de l'Université de Montréal ne comptaient pas de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite. Il a également été mentionné lors des consultations qu'il serait intéressant que davantage de salles de toilettes individuelles accessibles aux personnes à mobilité réduite soient disponibles afin d'assurer une intimité à ceux qui en ressentent le besoin. Il est aussi nécessaire que les toilettes adaptées aient des boutons d'ouverture de portes automatiques fonctionnels en tout temps. Il est important que la communauté étudiante en situation de handicap puisse accéder à des toilettes, et ce, peu importe dans quel pavillon de l'Université elle se trouve.

#### Recommandation 9

Que l'Université de Montréal, à travers la Direction des immeubles, rende accessibles les toilettes sur ses campus et qu'elle s'assure que la communauté étudiante en situation de handicap puisse suivre des cours dans des locaux à proximité de salles de toilettes adaptées.

<sup>3</sup> Université de Montréal, 2020, Pour l'équité et l'inclusion, plan d'action 2020-2023.  
[https://www.umontreal.ca/public/www/images/diversite/documents/UdeM\\_PlanDAction\\_EDI\\_final.pdf](https://www.umontreal.ca/public/www/images/diversite/documents/UdeM_PlanDAction_EDI_final.pdf)

<sup>4</sup> Ibid

## 4.2 ACCÈS AUX INSTALLATIONS

Les ascenseurs de l'Université de Montréal sont régulièrement affectés par des pannes. Le bon fonctionnement des ascenseurs est très important pour la communauté étudiante à mobilité réduite de l'Université de Montréal. De plus, il arrive fréquemment que des boutons d'ouverture automatique des différentes portes sur les campus soient dysfonctionnels ou simplement absents. Il est nécessaire que toutes les nouvelles portes installées disposent de boutons d'ouverture automatique et que des boutons soient installés sur les portes existantes afin que toute la communauté étudiante puisse se déplacer sur les campus. Également, certaines voies d'accès sur les campus de l'Université de Montréal sont occasionnellement bloquées lors de bris ou de travaux. Des situations de ce type occasionnent beaucoup de désagréments et de stress pour la communauté étudiante en situation de handicap, selon les consultations menées dans le cadre du groupe de travail sur les personnes en situation de handicap. Lors de ces mêmes consultations, il a été soulevé qu'il serait intéressant que la communauté étudiante en situation de handicap puisse être rejointe rapidement. En effet, il est nécessaire de la tenir informée des éventuelles fermetures et travaux pouvant entraver sa circulation. Une façon efficace et simple de rejoindre rapidement les personnes étudiantes à mobilité réduite serait l'implantation d'une plateforme mobile de signalement des pannes et des bris. Ainsi, les personnes étudiantes qui le désirent auraient l'option de recevoir une notification sur leur téléphone cellulaire en cas de bris ou de panne susceptible d'être une entrave aux déplacements sur les campus.

### **Recommandation 10**

Que la Direction des immeubles installe des boutons d'ouverture automatique pour toutes les nouvelles portes et pour les portes existantes qui n'en ont pas.

### **Recommandation 11**

Que l'Université de Montréal rende disponible une plateforme mobile mise à jour régulièrement qui informe des obstacles ponctuels, notamment les pannes d'ascenseurs, les voies bloquées et les rampes d'accès brisées, et qu'elle en fasse la promotion.

Il a également été souligné par la communauté étudiante que les rampes d'accès et les entrées des bâtiments de différents pavillons sont souvent mal déneigées ou ne le sont tout simplement pas en période hivernale menant à des problèmes d'accessibilité pour la communauté étudiante. Notamment, la passerelle menant de la station de métro Acadie jusqu'au campus MIL est souvent mal déneigée. Il est important que cette passerelle reste accessible facilement et de façon sécuritaire étant donné que la station Acadie est la plus proche du campus MIL. Il est important que la Direction des immeubles garde accessibles et sécuritaires les rampes d'accès en tout temps, même lors de fortes chutes de neige, afin de permettre un accès facile aux bâtiments et d'éviter les chutes pour les personnes à mobilité réduite. De plus, il y a une grande quantité de nids de poule et d'irrégularités sur les rampes ou les voies d'accès à plusieurs endroits sur les campus. La rampe d'accès menant au pavillon 3200 Jean-Brillant est notamment endommagée et

complicque l'accès au bâtiment pour les personnes à mobilité réduite. La DI doit réparer les bris qui compliquent les déplacements des personnes à mobilité réduite sur les campus.

### **Recommandation 12**

Que la Direction des immeubles s'assure que les installations soient entretenues rapidement et correctement, notamment en déneigeant adéquatement les voies d'accès sur les campus.

De manière plus globale, il est nécessaire de permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder de façon sécuritaire et facile aux différents bâtiments et installations de l'Université de Montréal. Si elle veut atteindre son objectif de faire de ses campus des milieux de vie et d'études plus inclusifs, elle se doit de garantir à toute sa communauté des déplacements aisés. De plus, l'UdeM dit « viser l'accessibilité universelle »<sup>5</sup>. Elle doit le démontrer en faisant de ses campus des milieux faciles d'accès et permettant à tous d'être en sécurité.

### **Recommandation 13**

Que l'Université de Montréal permette en tout temps un accès facile et sécuritaire aux bâtiments aux personnes en situation de handicap.

---

<sup>5</sup> Soffer, Virginie. 2021. « Viser l'accessibilité universelle sur le campus ». Udem Nouvelles. 1<sup>er</sup> juin 2021. <https://nouvelles.umontreal.ca/article/2021/06/01/viser-l-accessibilite-universelle-sur-le-campus/>

## CONCLUSION

En conclusion, la Direction des immeubles, à travers ses processus, ne tient pas compte des impacts négatifs importants que sa gestion des dossiers cause à la communauté étudiante. Son fonctionnement ne prend pas en compte la réalité des associations étudiantes et des regroupements étudiants. En effet, les changements d'exécutif et les cycles souvent annuels du monde associatif, des cafés étudiants et des regroupements étudiants de l'Université de Montréal ne sont pas compatibles avec un service qui est lacunaire au niveau de la rapidité des réponses et de la fréquence des suivis. De plus, plusieurs informations pertinentes et importantes ne sont pas disponibles pour la communauté universitaire. Le manque d'information amène des surprises au moment de la facturation ou empêche de bien planifier et budgéter des projets. Les retards de facturation, qui peuvent aller jusqu'à plusieurs mois, créent eux aussi des impacts majeurs sur les finances des associations étudiantes qui se voient obligées de payer pour des événements ayant eu lieu plusieurs mois, voire presque une année plus tôt. De plus, par son rôle de gestionnaire des espaces, la DI se doit de prioriser davantage les besoins des personnes en situation de handicap. Que ce soit à travers un meilleur déneigement ou par davantage de toilettes accessibles, une approche plus inclusive et visant une accessibilité universelle est à privilégier pour l'avenir.

Au final, considérant l'obligation qu'a la communauté universitaire de les utiliser, les services de la Direction des immeubles se doivent d'être de qualité et de répondre aux besoins et aux réalités de toute sa communauté. Les modifications proposées dans cet avis se doivent d'être faites en collaboration avec la communauté étudiante qui est de fait tributaire de la Direction des immeubles.

## RAPPEL DES RECOMMANDATIONS

### **Recommandation 1**

Que la Direction des immeubles révise les informations disponibles sur son site internet pour permettre une estimation des coûts plus juste.

### **Recommandation 2**

Que la Direction des immeubles inclue sur son site internet la liste des coûts moyens pour les travaux et projets de rénovations les plus fréquemment demandés.

### **Recommandation 3**

Que la Direction des immeubles uniformise ses pratiques, notamment ses façons de faire des suivis, à travers ses différentes régions.

### **Recommandation 4**

Que l'Université de Montréal ne facture aucun montant à la communauté étudiante pour l'installation d'un kiosque dans un local ou un espace.

### **Recommandation 5**

Que la Direction des immeubles assure un suivi incluant une liste des étapes à venir avec un échéancier estimé de complétion d'une demande de service ne dépassant pas dix jours ouvrables.

### **Recommandation 6**

Que la Direction des immeubles informe dans un délai raisonnable les personnes faisant une demande de service de tout délai pouvant repousser la complétion d'une demande.

### **Recommandation 7**

Que la Direction des immeubles assure un suivi des demandes de location de locaux ou d'espaces dans des délais ne dépassant pas trois jours ouvrables.

### **Recommandation 8**

Que la Direction des immeubles envoie des factures claires et détaillées aux personnes utilisatrices de ses services dans des délais ne dépassant pas un mois après l'octroi des services.

### **Recommandation 9**

Que l'Université de Montréal, à travers la Direction des immeubles, rende accessibles les toilettes sur ses campus et qu'elle s'assure que la communauté étudiante en situation de handicap puisse suivre des cours dans des locaux à proximité de salles de toilettes adaptées.

### **Recommandation 10**

Que la Direction des immeubles installe des boutons d'ouverture automatique pour toutes les nouvelles portes et pour les portes existantes qui n'en ont pas.

### **Recommandation 11**

Que l'Université de Montréal rende disponible une plateforme mobile mise à jour régulièrement qui informe des obstacles ponctuels, notamment les pannes d'ascenseurs, les voies bloquées et les rampes d'accès brisées, et qu'elle en fasse la promotion.

### **Recommandation 12**

Que la Direction des immeubles s'assure que les installations soient entretenues rapidement et correctement, notamment en déneigeant adéquatement les voies d'accès sur les campus.

**Recommandation 13**

Que l'Université de Montréal permette en tout temps un accès facile et sécuritaire aux bâtiments aux personnes en situation de handicap.

## BIBLIOGRAPHIE

Université de Montréal. 2015. *Politique relative à l'utilisation des locaux et espaces*. Québec.

Université de Montréal. 1986. *Règlement relatif aux activités commerciales*. Québec.

Université de Montréal et SÉÉUM-1186. 2018. « Convention collective du SÉÉUM-1186 » Montréal.

Université de Montréal. 2022. « Les Technologies de l'information : Mission, vision et valeurs des Technologies de l'information ». Accès le 20 octobre 2022. <https://ti.umontreal.ca/a-propos/mission-vision-valeurs/>

Université de Montréal. 2022. « Direction des immeubles : Notre mission ». Accès le 20 octobre 2022. [http://di.umontreal.ca/propos\\_nous/index.html](http://di.umontreal.ca/propos_nous/index.html)

Université de Montréal. 2022. « Direction de la prévention et de la sécurité ». Accès le 20 octobre 2022. <https://dps.umontreal.ca/accueil/>

Université de Montréal, 2020, Pour l'équité et l'inclusion, plan d'action 2020-2023. [https://www.umontreal.ca/public/www/images/diversite/documents/UdeM\\_PlanDAction\\_EDI\\_final.pdf](https://www.umontreal.ca/public/www/images/diversite/documents/UdeM_PlanDAction_EDI_final.pdf)

Soffer, Virginie. 2021. « Viser l'accessibilité universelle sur le campus ». Udem Nouvelles. 1<sup>ier</sup> juin 2021. <https://nouvelles.umontreal.ca/article/2021/06/01/viser-l-accessibilite-universelle-sur-le-campus/>