

Université Laval

**Rapport annuel  
de l'Ombudsman  
1999-2000**

29 septembre 2000



UNIVERSITÉ  
LAVAL

---

OMBUDSMAN

---

3320, Pavillon Alphonse-Desjardins  
Cité universitaire  
Québec, Canada G1K 7P4

Le 26 septembre 2000

Monsieur Richard Drouin  
Président du Conseil d'administration

Monsieur François Tavenas  
Président du Conseil universitaire

Monsieur le Président du Conseil d'administration,  
Monsieur le Président du Conseil universitaire,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'Ombudsman pour l'année 1999-2000.

Ce rapport a été préparé par MM. Pierre Potvin et Bernard Tousignant qui ont exercé ensemble, par intérim, la fonction d'ombudsman universitaire du 7 janvier 2000, date de départ de l'Ombudsman précédent, madame Lucie Lavoie, jusqu'au 31 mai 2000. Ce rapport reflète l'évolution de l'institution conformément au *Règlement concernant l'Ombudsman*, notamment par ses recommandations d'ordre systémique visant l'ensemble des institutions et des acteurs de la communauté universitaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président du Conseil d'administration et Monsieur le Président du Conseil universitaire, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'Ombudsman,

Patrick Robardet, avocat

PR/nw

## **AVIS**

**Dans ce rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.**

## **Avant-propos**

Ce rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 1999 au 31 mai 2000. Au cours de ces douze mois, trois personnes ont exercé la fonction d'ombudsman universitaire : madame Lucie Lavoie jusqu'au 7 janvier 2000, puis MM. Pierre Potvin et Bernard Tousignant à titre intérimaire jusqu'au 31 mai 2000.

Entré seulement en fonction le 1<sup>er</sup> juin 2000, il ne m'appartenait pas de rédiger ce rapport annuel. J'en ai laissé la tâche à mes deux prédécesseurs intérimaires, MM. Potvin et Tousignant. Ils l'ont exécuté avec soin et diligence. Je les en remercie. Je les remercie également, très vivement et très chaleureusement, pour l'accueil, la disponibilité, les conseils et les encouragements qu'ils m'ont témoignés et prodigués avant mon entrée en fonction, permettant ainsi d'effectuer une transition dans des conditions idéales, puis après mon entrée en fonction, dans les dossiers qu'ils m'ont transmis ou à l'égard de questions nouvelles pour moi. Dès les premiers jours, en effet, il m'apparut qu'une expérience de plus de neuf ans au bureau du Protecteur du citoyen ne me dispensait pas d'effectuer une mise à niveau. MM. Potvin et Tousignant m'ont aidé à la réussir.

De par son contenu et sa facture, le rapport de MM. Potvin et Tousignant s'inscrit en continuité de ceux présentés pour les années 1997-1998 et 1998-1999. Dans le sens des changements introduits par le *Règlement concernant l'Ombudsman*, leur rapport traite d'interventions privilégiant une analyse plus globale des problèmes. L'accent demeure placé sur le traitement des plaintes et le demeurera, mais l'analyse est enrichie par la dimension systémique. Les consultations donnent également lieu à des interventions moins formelles que les plaintes et sont aussi une source d'enrichissement de l'analyse et des actions de l'Ombudsman. Les consultations permettent d'identifier des

dysfonctions ou des difficultés et de questionner des pratiques, des modes de fonctionnement ou de pensée ou des attitudes.

Le rapport de MM. Potvin et Tousignant présente les données statistiques habituelles. Les auteurs font le suivi de recommandations antérieures et en proposent de nouvelles. Étant entré en fonction au début de l'exercice actuel, il ne m'était pas permis de rendre compte de l'action de mes prédécesseurs.

Le rapport de MM. Potvin et Tousignant permet de partager le fruit de leur activité et de leur expérience : en effet, ils ont agi comme ombudsmans intérimaires à deux reprises et ont exercé des nombreuses responsabilités à l'Université Laval, comme professeurs et comme administrateurs. Leur regard critique est une source d'inspiration.

Patrick Robardet  
Ombudsman

# Table des matières

1	INTRODUCTION.....	1
2	LES STATISTIQUES 1999-2000.....	1
2.1	LES PLAINTES.....	2
2.2	LES CONSULTATIONS.....	3
3	LES PROBLÈMES PÉDAGOGIQUES.....	5
3.1	LES ÉTUDES SUPÉRIEURES ET L'OMBUDSMAN.....	5
3.2	L'OMBUDSMAN EST CONNU.....	6
3.3	PERMETTRE CE QUI N'EST PAS INTERDIT !.....	7
3.4	L'ÉVALUATION DES COURS : UN IMPÉRATIF.....	7
3.5	CULTURES LOCALES ET SENS DES TERMES UNIVERSITAIRES.....	8
3.6	ENCADREMENT D'UN CHARGÉ DE COURS.....	8
3.7	ÉTUDIANT ET GROUPE DE RÉFÉRENCE.....	9
3.8	LES MODALITÉS DE MODIFICATION OU D'ABANDON DE COURS.....	9
3.9	INSCRIPTIONS TARDIVES ET ABANDONS DE COURS.....	9
3.10	DATES ET CONDITIONS D'ABANDON DE STAGES.....	10
3.11	NUL NE PEUT IGNORER LA LOI !.....	10
3.12	LE RÈGLEMENT DISCIPLINAIRE : DES SANCTIONS MODULÉES.....	10
4	QUELQUES PROBLÈMES ADMINISTRATIFS RÉCURRENTS.....	11
4.1	LES ABANDONS POUR RAISON DE SANTÉ.....	11
4.2	LES FAILLITES.....	12
4.3	LES FRAIS D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES.....	12
4.4	L'ACCÈS AUX RÉSIDENCES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN FAUTEUIL ROULANT.....	13
4.5	L'INTERNET.....	13
5	LE RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL.....	14

**Annexe A -** Le *Règlement concernant l'Ombudsman*  
**Annexe B -** Liste des recommandations

**COMMENT S'ADRESSER À L'OMBUDSMAN**

## **1 INTRODUCTION**

Les auteurs du présent rapport, Pierre Potvin et Bernard Tousignant, ont assumé un nouvel intérim du 7 janvier au 31 mai 2000. Ils l'ont fait à la demande du recteur d'agir comme ombudsman, sans préavis ou temps de préparation. Le départ de M<sup>e</sup> Lucie Lavoie a tout juste laissé le temps d'une brève transmission des dossiers en cours. Toutefois, M<sup>e</sup> Lavoie s'est montrée très accessible et disponible par la suite pour discuter de cas en suspens.

Durant cet intérim, des problèmes liés aux étapes de la vie universitaire nous ont été soumis : problèmes d'inscription et d'abandon de cours, d'évaluation et de révision de notes et dans les deux derniers mois, problèmes liés à l'admission surtout dans les programmes contingentés.

Nous avons pu noter qu'à la suite des modifications apportées au mandat de l'ombudsman et sous l'action de M<sup>e</sup> Lavoie, la fonction de l'ombudsman a été quelque peu élargie pour devenir plus prospective et préventive, comme dans le cas de la refonte des règlements d'études, sans pour autant que soit affecté le traitement des plaintes ou la consultation.

## **2 LES STATISTIQUES 1999-2000**

Le nombre de plaintes (278) et de consultations (304) pour l'année 1999-2000 a été du même ordre de grandeur que pour l'année 1998-1999 (269 plaintes et 319 consultations).

## 2.1 LES PLAINTES

Les plaintes provenaient principalement d'étudiants du 1<sup>er</sup> cycle (61,5%) :

	Nombre	Pourcentage
1er cycle	171	61,51%
2e cycle	46	16,55%
3e cycle	26	9,35%
pers. Enseignant	8	2,88%
pers. Adm.	7	2,52%
autres	20	7,19%
Totaux	278	100,00%

Les plaintes touchaient principalement le règlement des études et les problèmes financiers :

	Nombre	Pourcentage
Règlement des études	101	36%
Encadrement pédagogique	31	11%
Problèmes financiers	108	39%
Droits de la personne	20	7%
Relations avec les unités	12	4%
Divers	6	2%
totaux	278	100%

Les problèmes liés au règlement des études se rapportaient en majorité à l'admission (25/101 dossiers) et à l'évaluation (34/101 dossiers). Pour l'encadrement pédagogique, les problèmes étaient principalement liés à



un conflit étudiant/professeur (15/31 dossiers). Les problèmes financiers se rapportaient surtout aux frais de scolarité (92/108 dossiers).

## 2.2 LES CONSULTATIONS

Par comparaison avec la provenance des plaintes, pour les consultations les étudiants de 1<sup>er</sup> cycle sont proportionnellement moins nombreux, alors que les membres du personnel enseignant et du personnel administratif y sont plus nombreux :

	Nombre	Pourcentage
1er cycle	141	46,38%
2e cycle	47	15,46%
3e cycle	19	6,25%
pers. Enseignant	30	9,87%
pers. Adm.	28	9,21%
autres	39	12,83%
Totaux	304	100,00%

Cette différence peut s'expliquer en partie par le rôle des comités de plaintes mis sur pied par les associations étudiantes et aussi par une attitude plus prudente, sinon plus défensive de la part des membres des différents personnels.

Les consultations auprès de l'ombudsman se rapportent principalement au règlement des études :

<b>Tableau 4 : Objet général des consultations</b>		
Objet	Nombre	Pourcentage
Règlement des études	127	42%
Encadrement pédagogique	37	12%
Problèmes financiers	51	17%
Droits de la personne	41	13%
Relations avec les unités	18	6%
Divers	30	10%
<b>totaux</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>

En ce qui concerne le règlement des études, les consultations ont porté principalement sur l'évaluation (44/127 dossiers), l'admission (27/127) et l'exclusion (12/127). Pour l'encadrement pédagogique, les consultations ont porté surtout sur la relation étudiant/professeur (16/37 dossiers) et les stages (11/37 dossiers). Les consultations pour des problèmes financiers étaient surtout reliées aux frais de scolarité (37/51 dossiers). Quant aux droits de la personne, environ le quart (10/41 dossiers) ont porté sur la fraude et le plagiat.

Certains de ces points feront l'objet de remarques plus spécifiques dans les sections suivantes.

### **3 LES PROBLÈMES PÉDAGOGIQUES**

Les remarques qui suivent découlent de situations rencontrées pendant notre intérim. On comprendra que nous faisons référence aux règlements et instances alors en vigueur ainsi qu'à leur terminologie.

#### **3.1 LES ÉTUDES SUPÉRIEURES ET L'OMBUDSMAN**

Lorsque l'on consulte le répertoire des programmes des deuxième et troisième cycles, on constate que certaines conditions d'admission laissent une marge de manœuvre au responsable de l'admission (ce qui n'est pas une aberration en soi, bien au contraire). Toutefois, lors d'une réponse négative, il faudrait fournir une explication moins laconique que "*résultats scolaires trop faibles*".

D'autre part, pour l'admission aux cycles supérieurs, l'exigence de performance est souvent donnée pour un diplômé de Laval, donc en regard d'une moyenne cumulative calculée sur 4,33 pour l'ensemble d'un programme de premier cycle. Les candidats de l'extérieur devraient pouvoir se situer par rapport à cette mesure.

Lorsqu'une offre d'admission à des études de maîtrise ou de doctorat est assortie d'une condition en termes de scolarité d'appoint pour un détenteur de diplôme d'une autre université, il faudrait toujours être très explicite sur la performance attendue. On constate souvent après coup que l'exigence de réussite est supérieure à la moyenne cumulative exigée pour un programme entier de premier cycle et que, de plus, elle varie d'un programme à l'autre...

Aux cycles supérieurs, le suivi du progrès d'un étudiant est primordial. Il devrait impérativement être fait au moins une fois l'an. On rencontre trop de cas où, faute de vigilance, la situation est devenue complètement irrécupérable lorsqu'une demande d'intervention est faite, soit auprès du Responsable du Comité d'admission et de supervision, soit auprès de la

direction de l'unité, soit auprès de la faculté des études supérieures, soit enfin auprès de l'Ombudsman.

Aux études supérieures, les relations entre les programmes et la Faculté se limitent souvent à un rôle de coordination sans véritable lien hiérarchique : il est difficile d'y voir s'exercer une quelconque autorité au moins quant à l'atteinte des objectifs de formation et aux règles de base de la gestion des études. Lorsqu'un étudiant recherche l'appui de la Faculté face à des difficultés de fonctionnement avec son unité, on doit se limiter à des tentatives de persuasion ; on se demande comment la situation pourrait être corrigée avec la structure actuelle.

On constate que des superviseurs ou des directeurs de programmes prennent des mesures envers un étudiant gradué sans recourir au Comité d'admission et de supervision. Cette façon de faire est encore plus difficile à comprendre lorsqu'il s'agit d'une décision d'exclusion. Il paraît normal que l'étudiant menacé d'exclusion puisse se faire entendre par le Comité d'admission et de supervision dont il relève avant que la décision ne soit appliquée.

**Recommandation : Que, dans les cas d'exclusion aux cycles supérieurs, soit reconnu le droit d'un étudiant d'être entendu par le Comité d'admission et de supervision dont il relève (ou l'instance qui en fait maintenant office).**

### **3.2 L'OMBUDSMAN EST CONNU**

L'existence de l'Ombudsman est bien connue. Toutefois, on n'y recourt pas toujours au bon moment : une intervention prématurée de sa part (avant d'avoir épuisé les recours normaux) crée assez souvent du déplaisir ou de la frustration chez les responsables court-circuités. En revanche, une demande tardive d'intervention l'oblige à ramer à contre-courant : il faut alors tenter de convaincre des intervenants de faire des exceptions, des entorses à la procédure normale, à des contraintes de calendrier et quoi encore. À cet égard, les comités des plaintes des

associations étudiantes peuvent jouer un rôle important de conseiller auprès de leurs membres.

### **3.3 PERMETTRE CE QUI N'EST PAS INTERDIT !**

La plupart de nos interlocuteurs affichent un bel esprit de collaboration. Quelques-uns toutefois, font montre d'une intransigeance qui nous étonne et nous afflige. En regard de la réglementation, on pourrait appliquer plus souvent la règle qui veut que ce qui n'est pas spécifiquement interdit peut être permis et non l'attitude inverse. Pour ce faire, il faut s'habituer à porter des jugements et être prêts à en assumer la responsabilité ; ce qui veut dire que si, au niveau d'un département ou d'un programme, on délègue une partie de ses responsabilités, il faut aussi prévoir déléguer du même coup la marge de manœuvre nécessaire pour l'assumer avec bon sens. Prenons par exemple l'identification du choix de cours d'un étudiant et les multiples interventions qui l'accompagnent : premier choix, désistement, abandon, changement à l'horaire, etc.

### **3.4 L'ÉVALUATION DES COURS : UN IMPÉRATIF**

Il est impérieux que toutes les unités se dotent d'une procédure systématique de l'évaluation de cours par les étudiants. Il est bien difficile d'apprécier les insatisfactions d'étudiants en l'absence de telle procédure. Cette absence est également frustrante pour les étudiants qui voient certaines situations qu'ils jugent inacceptables perdurer en l'absence de tout diagnostic sérieux.

**Recommandation : Que toutes les unités procèdent systématiquement à l'évaluation des cours.**

### **3.5 CULTURES LOCALES ET SENS DES TERMES UNIVERSITAIRES**

Il nous a semblé que, dans certains cas, les étudiants ne sont pas référés à l'instance appropriée (direction de programme alors que le problème devrait être soumis à la direction du département et vice-versa). Avant de trouver l'interlocuteur approprié, ils ont l'impression de se faire promener sans qu'on ne se soit assuré de bien comprendre le sens de leur démarche.

D'autre part, les étudiants devraient bien connaître le rôle de la personne qu'ils rencontrent : ce peut être le responsable lui-même, son adjoint, sa secrétaire, un commis de bureau et qui d'autre encore. Il faut aussi s'assurer que l'interlocuteur comprendra bien la situation : les étudiants n'utilisent pas toujours les expressions consacrées mais qui nous sont familières, d'où source de méprise, de confusion et de frustration. Une anecdote parmi d'autres : dans le processus d'admission, une personne assurait qu'elle avait fait appel de la décision, alors qu'elle n'avait fait que téléphoner à un interlocuteur quelconque.

On rencontre les cas qui précèdent surtout lorsque l'étudiant suit un cours dans une unité autre que celle de sa discipline principale (pour un étudiant en génie, par exemple, cours de langue, d'administration, de droit, de relations industrielles, etc.) et qu'en conséquence, les cultures diffèrent.

### **3.6 ENCADREMENT D'UN CHARGÉ DE COURS**

On constate que certains chargés de cours, théoriquement sous la supervision d'un professeur, n'ont pas été suffisamment informés des dispositions importantes de la réglementation ou de la « culture » locale (par exemple le plan de cours, les modes d'évaluation, la correspondance entre résultats numériques et notes, l'incidence de la moyenne cumulative, les recours et délais normaux). Dans plusieurs unités, cette responsabilité d'un professeur, bien que prévue par convention, est complètement évacuée ou négligée.

### **3.7 ÉTUDIANT ET GROUPE DE RÉFÉRENCE**

Nous avons constaté que les étudiants qui ont un groupe de référence sont plus facilement informés, par leurs pairs en particulier, que les étudiants plus isolés. Ainsi, des adultes qui font un retour aux études, en plus d'avoir un cheminement particulier bénéficient rarement des avantages d'un groupe de référence au plan de l'information. La situation est encore plus marquée pour ceux et celles qui poursuivent des études soit à temps partiel, soit en dehors des heures normales (dans ce dernier cas, même l'accès aux différentes instances peut devenir problématique : on devrait prévoir le recours systématique aux modes de communication électronique).

### **3.8 LES MODALITÉS DE MODIFICATION OU D'ABANDON DE COURS**

Bien que les modalités de modification et d'abandon de cours soient précisées dans le règlement des études, en pratique, dans certains secteurs, on accepte que la modification et l'abandon soient signifiés par téléphone ou encore verbalement, le plus souvent par un intermédiaire, sans trace écrite. Il importe que les directeurs de programme voient à ce que soient appliquées les modalités prévues dans le règlement des études pour ces gestes. La saisie des modifications et abandons faits par l'étudiant par mode électronique devrait lui être confirmée de façon appropriée.

### **3.9 INSCRIPTIONS TARDIVES ET ABANDONS DE COURS**

Des difficultés surviennent pour l'abandon des cours lors de certaines admissions tardives, alors que l'intervalle entre les deux opérations peut être très court. Dans les cas portés à la connaissance de l'Ombudsman, il s'agissait de candidats adultes. À défaut d'assouplir l'application du délai prévu, il faudrait informer spécifiquement l'étudiant sur la date limite d'abandon de cours.

### **3.10 DATES ET CONDITIONS D'ABANDON DE STAGES**

Dans certains programmes, il y a des stages qui commencent plus tard dans la session, une fois passée la date prévue pour l'abandon des cours. Les directeurs de programmes doivent, dans ces cas, bien établir avec l'étudiant, et par écrit, les conditions dans lesquelles se déroulera le stage, y compris la date en deçà de laquelle l'étudiant peut abandonner sans pénalité.

### **3.11 NUL NE PEUT IGNORER LA LOI !**

On ne peut agir comme si tous les étudiants connaissaient tous les détails de toute la réglementation. Il faut à l'occasion présumer de leur bonne foi. Faites vous-mêmes l'exercice : quelles sont les conséquences sur les exigences de diplomation, du passage dans un sens ou dans l'autre d'un programme de baccalauréat, de diplôme, de certificat dans la même discipline ?

### **3.12 LE RÈGLEMENT DISCIPLINAIRE : DES SANCTIONS MODULÉES**

Dans des cas de soupçon de plagiat, il nous est arrivé de constater que les responsables académiques se substituaient aux instances prévues et jugeaient sans enquête et condamnaient sans plus de formalité. On se justifie en parlant d'exemplarité. Le " RÈGLEMENT DISCIPLINAIRE À L'INTENTION DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL " comporte toujours des sanctions qui ne sont pas modulées et ce, malgré des recommandations antérieures en ce sens. Devant cette rigidité, nous avons vu des responsables répugner à recourir audit règlement, craignant la disproportion entre la faute et la sanction.



## **4 QUELQUES PROBLÈMES ADMINISTRATIFS RÉCURRENTS**

### **4.1 LES ABANDONS POUR RAISON DE SANTÉ**

La réglementation et la pratique prévoient que lors d'un abandon pour raison de santé, au-delà de la période prévue, on peut attribuer la cote X (abandon sans échec) mais sans remboursement des frais de scolarité. On allègue que l'étudiant a tout de même profité des services d'enseignement durant cette période. Il y aurait lieu de considérer une certaine gradation, plutôt qu'une attitude de tout ou rien.

Comme les raisons de santé sont assez souvent de nature psychologique, l'abandon survient vers la fin de la session, alors qu'à la fatigue accumulée s'ajoute le stress de la période d'examens. Pour certains, la poursuite des études constitue un élément « thérapeutique » même s'il mène à un abandon dans les dernières semaines de la session. Vaut-il mieux conseiller à un étudiant d'abandonner ses cours durant la période prévue et lui enlever un élément de stimulation et de réaction face à ses difficultés ou lui conseiller de poursuivre, mais au risque de pénalités administratives s'il ne peut surmonter ses difficultés ?

De plus, il faut tenir compte de l'effet d'une cote X qui peut changer le statut d'un étudiant de temps complet à temps partiel et ce, avec des effets à caractère rétroactif notamment au chapitre de l'aide financière. Ainsi, l'étudiant qui éprouve des ennuis de santé est devant le dilemme suivant :

- abandon de cours avec la cote X (donc sans incidence sur la moyenne cumulative) mais avec retrait de l'admissibilité à l'aide financière gouvernementale ;
- abandon de cours avec la mention échec W (donc sans incidence sur l'admissibilité à l'aide financière gouvernementale) mais avec des conséquences qui peuvent être désastreuses sur la moyenne cumulative.

## **4.2 LES FAILLITES**

Le rapport 1998-1999 de l'ombudsman faisait état du problème des étudiants qui ont fait une faillite et contenait la recommandation à l'effet « Que l'Université n'exige pas, comme condition d'admissibilité à la poursuite des études à l'Université Laval, le remboursement des frais de scolarité d'un trimestre antérieur lorsque cette créance est devenue non exigible en application de la *Loi sur les faillites*. »

Cette recommandation n'a pas été suivie ; il y a même des cas où l'Université refuse même d'émettre des relevés de notes à une personne sous le coup d'une faillite, bien que ces notes se réfèrent à des cours pour lesquels la personne avait acquitté ses frais de scolarité. Il y aurait lieu d'appliquer avec plus de souplesse et de discernement la politique de l'Université à l'effet que l'Université ne fournit plus aucun service à une personne qui a une créance non exigible envers l'Université, en raison d'une faillite.

## **4.3 LES FRAIS D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES**

Des difficultés de deux ordres ont été portées à l'attention de l'Ombudsman. La première est à l'effet que les associations étudiantes ne font pas savoir assez clairement et explicitement le droit des étudiants à un remboursement des montants de cotisation et les modalités pour obtenir ce remboursement.

Le deuxième ordre de difficultés concerne la facturation des frais d'associations faite par l'Université pour des étudiants qui suivent des cours à distance. Plusieurs de ces étudiants ne comprennent pas pour quelle raison ils devraient payer des frais d'association alors qu'ils ne mettront pas les pieds sur le campus et ne pourront pas avoir recours aux services de ces associations. Il s'agit souvent de candidats adultes qui comprennent mal la situation, surtout lorsque la facture de l'Université comportant les frais d'association étudiante arrive une fois le cours terminé ou presque alors que la période pour obtenir le

remboursement des frais d'associations est largement dépassée. La frustration des étudiants se porte non sur les associations étudiantes mais sur l'Université qui dit n'agir qu'en simple agent collecteur.

**Recommandation : Que les associations étudiantes fassent mieux connaître le droit des étudiants à obtenir un remboursement des montants de cotisations ainsi que des modalités pour l'obtenir.**

#### **4.4 L'ACCÈS AUX RÉSIDENCES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES EN FAUTEUIL ROULANT**

Il n'existe pas dans les résidences de chambres vraiment adaptées pour les personnes en fauteuil roulant. Pour celles-ci, le Service des résidences loue des suites qui permettent d'accueillir ce type de personnes handicapées. Celles-ci s'en trouvent bien, sauf qu'on leur loue au taux normal des suites, qui est le double du tarif pour une chambre. À défaut de pouvoir mettre à la disposition des personnes handicapées en fauteuil roulant des chambres adaptées à leur état, il paraîtrait normal qu'elles puissent louer des suites (autrement inoccupées) au tarif normal d'une chambre. L'Université a fait beaucoup pour les personnes handicapées au cours des années, mais sur le sujet de l'hébergement de celles qui ne se déplacent qu'en fauteuil roulant, elle n'a pas suivi la politique adoptée par la CREPUQ vers le milieu des années '90.

#### **4.5 L'INTERNET**

L'Ombudsman a été saisi à quelques reprises de problèmes concernant l'usage présumément abusif de l'Internet par certaines personnes dans les résidences universitaires.

Ceci n'est qu'un des problèmes reliés au développement de l'informatique. On peut penser à la difficulté de vérification de l'authenticité de travaux soumis pour évaluation alors que l'informatique

donne de plus en plus accès sans restriction à des sources très diversifiées.

## **5 LE RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL**

Le « RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL » a été adopté par le Conseil Universitaire le 2 mars 1999 et par le Conseil d'Administration le 17 mars 1999 ; il n'est toutefois toujours pas en vigueur bien qu'il soit mieux adapté au contexte actuel que le « Règlement sur la propriété intellectuelle à l'Université Laval », lequel a été adopté le 22 avril 1980.

**En conséquence, nous recommandons :**

**Que le « RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL » adopté en mars 1999 soit mis en vigueur le plus rapidement possible.**

### **LISTE DES RECOMMANDATIONS**

#### **Recommandation 1**

##### **3.1 Les études supérieures et l'ombudsman**

Que, dans les cas d'exclusion aux cycles supérieurs, soit reconnu le droit d'un étudiant d'être entendu par le Comité d'admission et de supervision dont il relève (ou l'instance qui en fait maintenant office).

#### **Recommandation 2**

##### **3.4 L'ÉVALUATION DES COURS : UN IMPÉRATIF**

Que toutes les unités procèdent systématiquement à l'évaluation des cours.

#### **Recommandation 3**

##### **4.3 LES FRAIS D'ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES**

Que les associations étudiantes fassent mieux connaître le droit des étudiants à obtenir un remboursement des montants de cotisations ainsi que des modalités pour l'obtenir.

#### **Recommandation 4**

##### **5 LE RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL**

Que le « RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL » adopté en mars 1999 soit mis en vigueur le plus rapidement possible.

## **COMMENT S'ADRESSER À L'OMBUDSMAN**

- Par téléphone : (418) 656-3081
- Par télécopieur : (418) 656-3846
- Par courrier électronique : [ombuds@ombuds.ulaval.ca](mailto:ombuds@ombuds.ulaval.ca)
- Par écrit : Bureau de l'Ombudsman  
3320 Pavillon Alphonse-Desjardins  
Université Laval  
Québec (Québec)  
Canada G1K 7P4
- En personne : sur rendez-vous