

Université Laval

Rapport annuel

2001-2002

« *FACILITER ET PROAGIR* »

Patrick Robardet

Ombudsman

27 septembre 2002

AVIS

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

ISBN 2-9807363-1-7

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2002

Le 27 septembre 2002

Monsieur Richard Drouin
Président du Conseil d'administration

Monsieur Claude Godbout
Président du Conseil universitaire

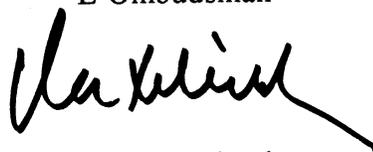
Monsieur le Président du Conseil d'administration,
Monsieur le Président du Conseil universitaire,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport de l'Ombudsman pour l'année 2001-2002.

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

PR/bf

FAITS SAILLANTS

- Durant l'année 2001-2002, 471 personnes se sont prévaluées des services de l'Ombudsman, à titre individuel, pour autrui ou au nom d'un groupe, pour une consultation (243) ou une plainte (228). Ce niveau de fréquentation est égal à celui de l'année précédente (472 dossiers).
- Le nombre de consultations a augmenté de 196 à 243 (+ 24%) alors que le nombre de plaintes a baissé (228 en 2001-2002 contre 276 en 2000-2001).
- Globalement, moins de 1% de la clientèle étudiante de l'Université Laval fait appel aux services de l'Ombudsman.
- La clientèle se divise de manière à peu près égale entre femmes et hommes. Toutefois, aux 1^{er} et 2^e cycles d'études, la proportion de femmes parmi les demandeurs est égale à celle qui est la leur parmi les effectifs inscrits ; au 3^e cycle, elle est inférieure.
- L'ensemble des catégories formant le milieu étudiant (étudiants des trois cycles, ex-étudiants, candidats à l'admission et associations étudiantes) représentent 80,04% des demandes.
- Proportionnellement, ce sont les étudiants inscrits au 3^e cycle qui se prévalent davantage des services de l'Ombudsman.
- Le milieu étudiant demeure la source la plus importante de demandes de consultations mais en proportion moindre par rapport aux plaintes. Seule la part des candidats à l'admission a diminué sensiblement.
- Les étudiants étrangers, c.-à-d. non-citoyens ou non-résidents permanents, représentent 19,26% des demandeurs étudiants des trois cycles confondus. Cette proportion représente trois fois et demi leur part des effectifs au trimestre Automne 2001, qui est de 5,7%, selon le Bureau du registraire. Ceci représente une augmentation significative, presque le double par rapport à l'année 2000-2001, principalement aux 1^{er} et 2^e cycles.
- 20% des plaintes portaient sur des problèmes financiers (droits de scolarité) ; 38% sur le règlement des études (principalement l'évaluation) ; 8% sur l'encadrement pédagogique (rapports étudiant-professeur principalement) ; 21% sur le respect des droits de la personne (principalement, l'application de la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes) ; 11% sur les relations avec diverses unités de l'Université.
- La réglementation des études demeure le premier objet des demandes pour tous les étudiants, sauf pour les étudiants citoyens et résidents permanents hors Québec pour lesquels les problèmes financiers viennent en tête car ils sont touchés par un différentiel de frais de scolarité.

- La réglementation des études en tant que source de plaintes est en baisse, à un niveau de 38% (86/228 dossiers) contre 50% (138/276 dossiers) l'année dernière. Les problèmes financiers (les droits de scolarité principalement, 32/45 dossiers) ont cru de 16% à 20% du total (45/228). L'encadrement pédagogique a baissé de 11% (31/278) à 8% (19/228). Les droits de la personne (en général, et pas seulement l'application de la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes) représentent une croissance plus marquée, à 20,61% (47/228).
- 13 sujets représentent à eux seuls 50% de toutes les plaintes (contre 11 sujets pour 60% l'année dernière). Ce sont :
 - les frais de scolarité (14%)
 - les comportements et attitudes (8%)
 - l'évaluation des travaux et examens (7%)
 - l'admission (7%)
 - le cheminement des mémoires et thèses, les conflits étudiant/professeur, la qualité de l'enseignement, la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes (4% chacun) et, pour 2% chacun, la tenue de l'examen, l'administration des stages, la discrimination, l'éthique, la diplomation, la reconnaissance d'équivalence de cours.
- Sur 228 plaintes, 17 ont été jugées non recevables (7%), et 211, recevables (93%).
- Les 209 plaintes traitées n'ont pas toutes connu un aboutissement favorable ou défavorable au demandeur. En effet, dans 80 dossiers, l'enquête a été interrompue soit sur l'initiative du demandeur, soit à celle de l'Ombudsman.
- Les plaintes recevables non fondées représentent 72 dossiers sur 209 traitées, soit 31,58%. La plainte est considérée fondée si, après enquête ou simplement analyse également jusqu'à conclusion, le demandeur avait raison de se plaindre. Ce fut le cas dans 59/209 dossiers, soit 28,22% des plaintes recevables. Ce chiffre était de 43,40% pour l'année 2000-2001. Si l'on considère les étudiants inscrits des trois cycles, ce ratio diminue légèrement à 22% (46/209 plaintes traitées). Si les traitements interrompus (80/228) ne sont pas comptabilisés puisque leur issue n'est pas vérifiée systématiquement et que l'on ne tient compte, par conséquent, que des dossiers ayant conduit à une conclusion (plaintes fondées et plaintes non fondées), la proportion de plaintes fondées est de 45,73% (59/131).
- De l'année précédente 2000-2001, 22 dossiers de plaintes étaient demeurés ouverts le 31 mai 2001. Ces dossiers se sont ajoutés aux 228 dossiers de plaintes ouverts en 2001-2002. De ces 22 dossiers de l'année précédente, sept n'étaient toujours pas conclu au 31 mai 2002.
- Au 31 mai 2002, 446 dossiers étaient fermés sur 471.
- Les modes de saisine de l'Ombudsman se répartissent comme suit : courriel (16%), en personne (23%), lettre (1%) et téléphone (60%).

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants	iv
Liste des tableaux et graphiques	ix
Liste des annexes	x
Introduction	1
Partie I – Statistiques : Analyse et réflexions	4
1. Statistiques : Analyse et réflexions	4
1.1. Nombre de dossiers	4
1.2. Provenance des demandes	4
1.2.1. Répartition des demandes selon le sexe	5
1.2.2. Provenance des demandes selon les clientèles	5
1.2.2.1. La provenance des plaintes en 2001-2002	6
1.2.2.2. La provenance des consultations en 2001-2002	7
1.2.2.3. La provenance des demandes selon les catégories d'étudiants	8
1.2.2.4. La provenance des étudiants demandeurs par faculté	11
1.2.2.5. Distribution des plaintes et consultations selon l'unité concernée	13
1.3. L'objet des demandes	15
1.3.1. L'objet des consultations	16
1.3.2. L'objet des plaintes	18
1.4. Les modes de saisine de l'Ombudsman	23
1.5. Le traitement des demandes	24
1.5.1. La répartition mensuelle des dossiers	24
1.5.2. La durée de traitement des dossiers	24
1.5.3. Les plaintes non recevables	26
1.5.4. Les plaintes recevables	27
1.5.4.1. Les plaintes recevables non fondées	29

1.5.4.2.	Les plaintes recevables fondées	29
1.5.4.3.	La nature des questions soulevées par les plaintes fondées ou réglées	32
1.5.5.	Les dossiers fermés	36
1.6.	Conclusion	37
Partie II – Recommandations et observations		39
2.	Recommandations et observations	39
2.1.	La réglementation des études	40
2.1.1.	Le plan de cours	41
2.1.2.	L'utilisation de l'anglais	43
2.1.3.	La révision d'une note ou du résultat d'une évaluation	44
2.1.4.	Le Comité d'appel ad hoc (Études postérieures au doctorat en méd. au doc. en méd. dent)	48
3.	Les droits des étudiants	51
3.1.	L'encadrement	51
3.2.	Le droit de se plaindre	53
3.3.	Le droit à l'information	54
4.	Les droits civils des membres de la communauté universitaire	58
4.1.	Le respect du droit du travail dans les contrats avec les étudiants	59
4.2.	La cession du contrat d'un chercheur interne à une entreprise externe	60
4.3.	Le droit à l'information et la protection de la vie privée	61
4.4.	La discrimination et les droits de la personne	62
4.4.1.	Le harcèlement sexuel	62
4.4.2.	La grossesse et le sexisme	66
4.4.3.	Le handicap	67
5.	L'approche service/accueil	69
5.1.	Jusqu'où peut-on bureaucratiser?	70
5.2.	Faut-il être proactif?	72
6.	Discipline	74
7.	Suivi du rapport précédent	75
8.	Rôle de l'Ombudsman	75

Partie III – Activités du Bureau de l’Ombudsman	77
9. Fonctionnement du Bureau de l’Ombudsman	77
10. Publicité	78
11. Base de données et statistiques	78
12. Activités de développement institutionnel et professionnel	79
CONCLUSION	80
LISTE DES RECOMMANDATIONS	81

LISTE DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX

GRAPHIQUES

Graphique 1 -	Répartition des dossiers ouverts, 2001-2002	24
---------------	---	----

TABLEAUX

Tableau 1 -	Nombre de demandes, 2001-2002	4
Tableau 2 -	Clientèle selon le sexe, 2001-2002	5
Tableau 3 -	Provenance des demandes selon la clientèle, 2001-2002	6
Tableau 4 -	Provenance des plaintes, 2001-2002	6
Tableau 5 -	Provenance des consultations, 2001-2002	7
Tableau 6 -	Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2001-2002	8
Tableau 7 -	Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2001-2002	10
Tableau 8 -	Provenance des demandeurs étudiants par faculté, 2001-2002	12
Tableau 9 -	Objet des demandes, 2001-2002	15
Tableau 10 -	Objet général des consultations, 2001-2002	16
Tableau 11 -	Objet général des plaintes, 2001-2002	18
Tableau 12 -	Mode de saisine des demandes, 2001-2002	23
Tableau 13 -	Répartition mensuelle des dossiers ouverts, 2001-2002	24
Tableau 14 -	Durée des interventions des dossiers, 2001-2002	25
Tableau 15 -	Durée des interventions des dossiers par cycle, 2001-2002	26
Tableau 16 -	Plaintes non recevables et recevables, 2001-2002	28
Tableau 17 -	Objet et origine des plaintes recevables fondées, 2001-2002	32
Tableau 18 -	Dossiers fermés en date du 31 mai 2002	36

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 -	Consultations et plaintes selon l'unité concernée 2001-2002	83
-	<i>Règlement concernant l'Ombudsman</i>	
-	Suivi du Rapport annuel 2000-2001 de l'Ombudsman « L'approche service-client »	

INTRODUCTION

Tout ne va pas mal à l'Université Laval. Beaucoup de choses y vont bien, même très bien, mais tout ne va pas bien. Le rôle de l'Ombudsman n'est pas de dire ce qui va bien mais plutôt d'identifier des manquements, des dysfonctionnements, des cas d'injustice ou des violations des droits des membres de la communauté universitaire, comme de rechercher des solutions ou des redressements à ces situations.

Les nombreuses personnes avec lesquelles des dossiers ont été traités, des plaintes réglées des consultations effectuées, ou des questions discutées, mériteraient d'être remerciées autrement que par une mention rapide au détour de l'introduction d'un rapport annuel. Un hommage anonyme est donc ici rendu à toutes celles et à tous ceux, étudiantes et étudiants, professeures et professeurs, chargées et chargés de cours, professionnelles et professionnels de recherche, membres du personnel cadre et administratif, candidates et candidats à l'admission, membres du public usager de services, administratrices et administrateurs, avec lesquels l'Ombudsman a interagi à divers titres.

Quel qu'ait été alors leur statut ou le contexte de cette interaction, ces personnes doivent être saluées, en effet, pour leur volonté réelle, leur assistance utile, leur collaboration efficace et leur détermination constante, selon le cas, à trouver ou à donner des réponses satisfaisantes aux difficultés et aux problèmes rencontrés et à agir, au présent comme pour l'avenir, avec le souci d'améliorer le fonctionnement de l'Université dans l'intérêt de chacun et de tous et de prévenir la répétition de ce qui ne va pas. Une image vient immédiatement à l'esprit. Chaque membre de la communauté universitaire est appelé à être l'un des quelques dizaines de milliers de petits moteurs individuels qui, au cœur de l'Université, en sont la vie et la font tourner. Cette perception exprimée lors de mon assermentation comme ombudsman devant le président du Conseil d'administration et le recteur de l'Université le 16 août 2000, n'a pas été démentie par l'expérience.

De fait, l'esprit de collaboration et le souci de faciliter les choses sur lesquelles il est fondamental de miser constamment, sont réels au sein de l'Université, ils sont offerts ou

découverts spontanément le plus souvent, parfois il faut les explorer ou les susciter, mais toujours omniprésents.

L'exercice écoulé a permis de mettre en œuvre, de manière plus systématique, la dimension systémique de la mission de l'Ombudsman, qui est d'être un agent de changement, comme l'énonce avec clarté le Préambule du *Règlement concernant l'ombudsman*. Les plaintes individuelles fournissent des indicateurs utiles à l'Ombudsman comme aux responsables des divers unités et services visés ou concernés. Leur traitement ne peut toutefois être dissocié d'une double dimension, préventive et collective, inscrite dans chaque intervention ou sous-jacente à celle-ci. La tâche de l'Ombudsman est-elle facilitée par la culture universitaire ? Une réponse affirmative s'impose car elle permet de faire appel aux valeurs et à l'autorité morale plus qu'au pouvoir hiérarchique, sans négliger l'imposant dispositif des règlements et des politiques déjà en place. Cette tâche peut cependant être compliquée (ou empêchée) par cette même culture, il faut l'admettre sans angélisme. La culture universitaire comme ce dispositif ne sauraient cependant être perçus, ou vécus, comme des obstacles au bon fonctionnement de l'Université dans la mesure où ils étayent l'autonomie utile nécessaire à chacun et encouragent l'exercice résolu de pouvoirs discrétionnaires. Une fois encore, il importe de miser juste.

A une vision de la norme-obstacle, il convient donc de travailler collectivement, notamment à développer une culture de la norme facilitante. Le foisonnement des normes et des contraintes prête souvent à confusion. Une démarche axée sur la facilitation apparaît toutefois justifiée par l'objectif de réussite inhérent à chaque projet entrepris à l'Université. Elle l'est également par la nouvelle *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, adoptée en novembre 2001 par le Conseil universitaire. Ce nouvel instrument à vocation de synthèse est apparemment destiné à orchestrer l'exécution de la mission de l'Université dans l'optique du service aux étudiants. Les principes fondamentaux, les orientations générales et les axes d'action proposés dans cette politique invitent de manière non équivoque à éprouver les valeurs, les attitudes et les modes de fonctionnement de chacun.

La *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* présente aussi l'avantage utile d'offrir à l'Ombudsman une grille d'analyse complémentaire aux critères et aux finalités contenus dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. Elle lui procure également un canevas pour son action. En outre, cette politique fournit à ses destinataires un cadre stratégique qui privilégie le sens des responsabilités, la notion de devoir (plus que d'obligation), la qualité des attitudes et des comportements, le goût du service (et non les normes abstraites ou désincarnées), l'ouverture et les valeurs humanistes. L'Ombudsman entend donc se prévaloir de cette politique pour bonifier sa propre action et concrétiser l'autre volet souvent méconnu de la fonction d'ombudsman, qui consiste, malgré la gaucherie évidente de la formule, à «faciliter une bonne administration» dans son milieu d'activité.

Par rapport au précédent, ce rapport annuel n'innove pas véritablement. Les statistiques antérieures n'ont pas été reprises en totalité afin d'alléger la présentation comme la lecture du texte. Un suivi des recommandations et des observations contenues dans le rapport précédent est évoqué dans diverses rubriques. Le thème de l'approche service-client a été prolongé non seulement dans l'analyse de certaines questions et leur présentation mais aussi comme guide du choix des questions retenues pour commentaires et recommandations, afin de faire corps avec la (nouvelle) *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.

PARTIE I - STATISTIQUES : ANALYSE ET RÉFLEXIONS

Le présent rapport suit la démarche décrite lors du précédent. Les statistiques, réduites cependant pour alléger le texte, visent à procurer de l'information utile pour servir de baromètre du fonctionnement de l'Université et donner des points de repère sur des dimensions ou des questions particulières ou problématiques.

1.1 Nombre de dossiers

Le nombre de dossiers ouverts durant l'année écoulée est égal à celui de l'exercice précédent. Ainsi, 471 personnes ou groupes se sont adressés à l'Ombudsman pour une plainte (228 dossiers) ou une consultation (243 dossiers).

Tableau 1

Nombre de demandes, 2001-2002

	N	%
Total des dossiers:	471	100%
Consultations	243	51,6%
Plaintes	222	47,1%
Plaintes après consultation	6	1,3%

La baisse du nombre de demandes constatée l'an dernier était liée à une diminution du nombre de consultations, selon la tendance des cinq années précédentes (1995-96 à 1999-2000). Cette année, le nombre de consultations a augmenté de manière significative en passant de 196 à 243 (+ 23,9%), ce qui renverse la tendance antérieure et la ramène au niveau de l'année 1998-1999. Par contre, le nombre de plaintes a diminué de 276 à 228 (une baisse de 17,39%), ce qui correspond à la moyenne de la période 1995-1998.

1.2 Provenance des demandes (tableau général)

Les données suivantes permettent de situer les demandes selon les cinq grandes catégories de personnes (ou «clientèles») que dessert l'Ombudsman.

1.2.1 Répartition des demandes selon le sexe

Comme l'année précédente, la clientèle se divise de manière inégale entre femmes (45%) et hommes (50%). Cependant, il y a, cette année, une inversion de la proportion entre hommes et femmes, un doublement du nombre de demandes provenant des associations

Tableau 2
Clientèle selon le sexe, 2001-2002

	N	%
	471	100%
Femmes	213	45%
Hommes	234	50%
Associations étudiantes	15	3%
(non identifié)	9	2%

étudiantes, et une forte augmentation de demandes non identifiées (il s'agit par exemple, de demandes de consultations ou de signalement de situations

problématiques sous couvert d'anonymat, par peur de représailles ou pour d'autres motifs). La répartition des demandes entre les sexes n'est pas représentative d'une population étudiante dont les femmes constituent 57,9% (selon les effectifs du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2001).

Si l'on tient compte des données de chaque cycle d'études pour le milieu étudiant, on constate une proportion entre hommes et femmes presque égale globalement (167/327 et 159/327 respectivement), égale au 1er cycle (104/209 pour chaque sexe) et presque égale au 2e cycle (36/73 et 37/73 respectivement), alors qu'au 3e cycle, la proportion des hommes est plus grande que celle des femmes (27/45 contre 18/45) et ce, de manière plus accentuée que lors de l'année précédente. Comme, toujours selon les effectifs du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2001, les femmes représentaient 59,4% au premier cycle, 56,0% au 2^e cycle et 43,1% au 3^e cycle, la répartition des demandeurs étudiants par sexe et par cycle d'études n'est pas représentative de la population étudiante des deux premiers cycles mais l'est, par contre, de celle du 3^e cycle.

1.2.2 Provenance des demandes selon les clientèles

Globalement, le pourcentage de la clientèle étudiante qui fait appel aux services de l'Ombudsman est de 0,92%, en légère augmentation par rapport à l'année précédente (soit 327/35412, selon les effectifs pour le trimestre Automne 2001).

L'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) représente 80,04 % des demandes (376/471), à un niveau comparable à l'exercice 1998-1999. Les étudiants des trois cycles représentent un total de 327 dossiers, comme l'année précédente. Il y a cependant baisse en nombre et en pourcentage pour le premier cycle (209 dossiers contre 227), mais augmentation aux cycles supérieurs (118 dossiers contre 101).

Tableau 3
Provenance des demandes selon la clientèle, 2001-2002

Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	209	44,37%	104	104	1
2e cycle	73	15,50%	37	36	0
3e cycle	45	9,55%	18	27	0
Personnel enseignant	33	7,01%			
Personnel administratif	21	4,46%			
Association étudiante	15	3,18%			
Ex-étudiant	25	5,31%			
Candidat à l'admission	9	1,91%			
Usagers de services	8	1,70%			
Autres	33	7,01%			
Total	471	100,00%			

1.2.2.1 La provenance des plaintes en 2001-2002

Tableau 4
Provenance des plaintes, 2001-2002

Étudiants	N	%
1er cycle	112	49,12%
2e cycle	38	16,67%
3e cycle	31	13,60%
Personnel enseignant	4	1,75%
Personnel administratif	7	3,07%
Association étudiante	1	0,44%
Ex-étudiant	16	7,02%
Candidat à l'admission	5	2,19%
Usagers de services	7	3,07%
Autres	7	3,07%
Total	228	100,00%

L'ensemble étudiant constitue 89,03% (203/228 plaintes), de manière comparable aux deux années précédentes (87,41% en 1999-2000, 89,49% en 2000-2001).

Les plaintes proviennent principalement des étudiants (49,12% au 1er cycle, 16,67 % au 2e cycle et 13,60% au 3e cycle), puis des ex-étudiants (7,02%), des usagers de services, du personnel administratif et de la catégorie «autres» (3,07% chacun), des candidats à l'admission (2,19% chacun), du personnel enseignant (1,75%) et des associations étudiantes (0,44%). Cette répartition indique toutefois une évolution réelle, alors que la moitié des plaintes provient encore des

étudiants du 1er cycle (comme en 1999-2000 et en 2000-2001). Cette évolution se caractérise de la manière suivante :

- la part des étudiants de 2e cycle a baissé en nombre, celle de ceux du 3e cycle a augmenté en nombre et en pourcentage (31 dossiers, 29 en 1999-2000);
- le nombre de plaintes provenant d'ex-étudiants a doublé (16 dossiers contre 8, touchant principalement les frais de scolarité);
- la part des candidats à l'admission a diminué de manière significative (5 plaintes contre 16 en 2000-2001);
- celle du personnel enseignant a également diminué.

1.2.2.2 La provenance des consultations en 2001-2002

Le nombre de consultations a augmenté significativement, passant de 196 en 2000-2001 à 243 en 2001-2002 (tableau 5). Cette évolution reflète une croissance de près de 40% des demandes provenant des étudiants des trois cycles (146 demandes contre 105 en 2000-2001).

Tableau 5
Provenance des consultations 2001-2002

Étudiants	N	%
1er cycle	97	39,92%
2e cycle	35	14,40%
3e cycle	14	5,76%
Personnel enseignant	29	11,93%
Personnel administratif	14	5,76%
Association étudiante	14	5,76%
Ex-étudiant	9	3,70%
Candidat à l'admission	4	1,65%
Usagers de services	1	0,41%
Autres	26	10,70%
Total	243	100,00%

Les consultations proviennent des étudiants (60,08%), du personnel enseignant (11,93%), de la catégorie «autres» (10,70%), des associations étudiantes et du personnel administratif (5,76% chacun), des ex-étudiants (3,70%), des candidats à l'admission (1,65%) et des usagers de services (0,41%).

Si le milieu étudiant demeure la source principale de demandes de consultations, quelques éléments méritent d'être signalés :

- la part du personnel administratif, des associations étudiantes et des ex-étudiants a augmenté, mais de manière plus significative en ce qui concerne les associations étudiantes dont le nombre de demandes est passé de 8 à 14;
- la part du personnel enseignant a légèrement diminué (29 demandes contre 34, avec retour au niveau de 1999-2000);

- parmi les étudiants des trois cycles, la part de ceux du 2e cycle est celle qui a le plus augmenté avec un doublement de leurs demandes (35 demandes contre 18 en 2000-2001), alors que celle des étudiants du 1er cycle a crû de 25% (97 demandes contre 77) et celle de ceux du 3e cycle, de 60% (14 demandes contre 10).

1.2.2.3 La provenance des demandes selon les catégories d'étudiants

Comme dans le rapport précédent pour 2000-2001, quelques données utiles permettent de situer la diversité du milieu étudiant. Des éléments ont déjà été présentés pour indiquer la répartition, selon le sexe, des étudiants demandeurs des trois cycles. Il s'agit toujours de tester le degré d'homogénéité des différentes «clientèles» provenant de l'université par rapport à la répartition des demandes. Avec le souci d'éviter un profilage abusif des individus, des données concernant le statut juridique des étudiants ont été incluses, principalement pour refléter la réalité dans le contexte actuel de l'internationalisation croissante du recrutement.

Par rapport à l'année précédente, il importe de souligner une nette augmentation de la proportion des étudiants étrangers parmi les étudiants demandeurs. Leur nombre passe de 36 à 63 (une hausse de 77,77%) et représente un pourcentage passant de 11% à 19,26% du total, soit près d'un demandeur étudiant sur cinq, alors que les étudiants «étrangers» (au sens juridique) représentaient seulement 5,7% de la population étudiante totale (effectifs du trimestre Automne 2001). Cette évolution méritait d'être signalée en raison des orientations retenues en matière de recrutement, pour tenir compte de ses impacts.

Tableau 6

Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2001-2002

Étudiants	Canadien Québec (+résident permanent)	Canadien hors Qué. (+rés.perm.non citoyen)	Étranger	Réfugié	
	256	8	63	0	327
1er cycle	171 (53%)	7 (2%)	30 (9%)	0	
2e cycle	52 (16%)	1 (%)	21 (6%)	0	
3e cycle	33 (10%)	0 (%)	12 (4%)	0	

Comme pour l'année précédente, ces quelques données sur la diversité des profils ne tiennent pas compte du nombre des étudiantes et des étudiants détenteurs de permis de résidence permanente (2,4% selon les données du Bureau du registraire pour le trimestre

Automne 2001); ces derniers ont été inclus dans la catégorie des "citoyens et résidents permanents" (de l'extérieur du Québec ou du Québec), faute de pouvoir les classer autrement, malgré leur immigration récente dans de très nombreux cas. Si l'on additionne le nombre des demandeurs «étrangers» et le pourcentage correspondant aux «résidents permanents», on se rapproche en effet d'un taux de plus de 20% pour les étudiants «étrangers» au sens large et pas seulement juridique. Comme pour l'année précédente, il y a là matière à réflexion, à l'heure de la mise en œuvre de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* adoptée en novembre 2001.

Par comparaison avec l'année précédente, les demandes provenant des étudiants «résidents du Québec» (citoyens et résidents permanents) ont légèrement diminué (279 contre 256), comme celles des «non-résidents» (citoyens et résidents permanents hors Québec) (10 contre 8). Des augmentations en nombre ou en pourcentage se retrouvent, légères aux cycles supérieurs pour la catégorie «résidents du Québec», mais très fortes, aux 1er et 2e cycles, pour les étudiants «étrangers». En particulier, au 1er cycle, les demandes d'étudiants étrangers sont passées de 12 à 30, et au 2e cycle, de 13 à 21.

Cette dernière dimension accentue davantage l'écart précédemment signalé entre la part des étudiants «étrangers» au sein des effectifs étudiants et celle qui est la leur parmi les demandeurs. Les données permettent d'identifier sinon les causes, du moins les questions et les difficultés liées à cette accentuation des demandes provenant des étudiants étrangers des premier et second cycles. Une présentation des données à partir de l'objet des demandes permet de mieux cerner l'évolution selon les groupes d'étudiants.

Le nombre des demandes provenant des étudiants des trois cycles étant égal à celui de l'exercice précédent, les variations constatées touchent plutôt l'ordre des préoccupations et des questions visées (tableau 7).

Tableau 7

Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2001-2002

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédag.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	256	124	22	31	48	18	13
Canadien hors Québec	8	1	0	5	1	1	0
Étranger	63	23	2	15	16	4	3
Réfugié	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0
Total	327	148	24	51	65	23	16
Pourcentage	100%	45%	7,3%	15,6%	19,9%	7,0%	5%

Globalement, la réglementation des études demeure le premier objet de toutes les demandes, malgré une légère diminution en nombre (148 demandes contre 157 en 2000-2001) et en pourcentage (45% contre 48%). Les droits de la personne, en forte augmentation (+ 55% avec 23 demandes en plus), occupent désormais le second rang (20%, 65 demandes contre 42 en 2000-2001) tandis que les problèmes financiers, en légère diminution, passent du second au troisième rang (51 demandes contre 55). L'encadrement pédagogique demeure au quatrième rang mais avec une diminution importante des demandes (24 contre 40). La catégorie «divers» représente toujours 16 demandes (5%) alors que les demandes touchant les relations avec les unités ont augmenté (23 contre 18, 7% contre 5%), presque à égalité avec celles visant l'encadrement pédagogique. Ces données indiquent une évolution marquée par une augmentation substantielle des questions d'ordre relationnel et de celles visant les «droits» au sens large, qui sont abordées ultérieurement de manière plus détaillée (page 17).

Si l'on revient à la situation des étudiants selon leur citoyenneté, ces mêmes données (tableau 7) révèlent un portrait plus tranché entre les groupes et selon les domaines. En effet, la montée ou la baisse, par rapport à l'année précédente, du rang (ou de l'importance) d'un domaine particulier (par exemple, la réglementation des études ou les droits de la personne) ne vise pas les catégories d'étudiants de manière égale ni ne touche

une catégorie particulière. Les variations intéressent tous les groupes d'étudiants mais avec des ampleurs différentes.

Pour la catégorie «résidents du Québec» (citoyens et résidents permanents), on constate une baisse modérée des demandes touchant les problèmes financiers (de 39 à 31) ou la réglementation des études (de 142 à 124), une baisse significative de celles touchant l'encadrement pédagogique (de 36 à 22), une augmentation sensible des demandes visant les relations avec les unités et services (de 13 à 18) et une augmentation forte de celles touchant les droits de la personne (de 35 à 48).

Les données concernant les demandes présentées par les «résidents hors Québec» (citoyens et résidents permanents) sont pratiquement identiques à celles de l'année précédente. Ces demandes sont presque toutes liées au différentiel de frais de scolarité.

Quant à la catégorie «étrangers», des augmentations significatives se retrouvent pour la réglementation des études (de 13 à 23), les droits de la personne (de 4 à 16) alors que l'augmentation est modérée pour les problèmes financiers (de 11 à 15). Le tableau de l'année actuelle reflète ainsi une situation plus tranchée en fonction du statut des étudiants.

1.2.2.4 La provenance des étudiants demandeurs par faculté

Les demandeurs étudiants étaient inscrits dans toutes les facultés et le Bureau de l'Ombudsman dessert l'ensemble de la population étudiante. De manière comparable à l'année antérieure, 4 facultés atteignent ou dépassent chacune le seuil de 10% du total des demandes provenant d'une faculté, et une cinquième, près de 9%, ce qui représente 68,20% des 324 dossiers (excluant les demandes anonymes), selon le tableau 8.

Dans ce tableau, la colonne de la répartition en pourcentage, entre les facultés et la

Direction générale du 1^{er} cycle (DGPC)¹, des demandes provenant des étudiants comprend deux chiffres : le premier indique la part, pour chaque unité, du nombre total des demandes, le second, entre parenthèses, celle, toujours pour chaque unité, des effectifs totaux à temps complet et à temps partiel pour le trimestre Automne 2001.

Tableau 8

Provenance des demandeurs étudiants par faculté, 2001-2002

	N	%	Plaintes	1er cycle	2e cycle	3e cycle
Aménagement, Architecture et Arts visuels	8	2,47 (3,79)	2	8	0	0
Droit	16	4,94 (2,95)	6	9	4	3
Études supérieures	1	0,31	1	0	1	0
Foresterie et Géomatique	11	3,40 (1,75)	5	4	4	3
Lettres	49	15,12 (11,73)	24	33	9	7
Médecine	20	6,17 (5,37)	13	6	4	10
Médecine dentaire	2	0,62 (0,63)	2	2	0	0
Musique	2	0,62 (1,17)	2	2	0	0
Pharmacie	3	0,93 (1,72)	2	2	0	1
Philosophie	5	1,54 (0,70)	4	1	2	2
Sciences de l'administration	36	11,11 (16,89)	17	15	19	2
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	16	4,94 (4,94)	7	13	2	1
Sciences de l'éducation	29	8,95 (11,07)	15	21	6	2
Sciences et de génie	49	15,12 (14,67)	28	43	3	3
Sciences infirmières	4	1,23 (1,99)	2	2	2	0
Sciences sociales	58	17,90 (10,46)	38	34	14	10
Théologie et sciences religieuses	4	1,23 (0,97)	2	2	1	1
Direction générale du 1er cycle	11	3,40 (7,48)	7	10	1	0
Total	324	100%	177	207	72	45

Ces données montrent, comme pour l'année précédente, qu'il y a correspondance, *grosso modo*, entre la taille d'une faculté (ou sa part des effectifs totaux) et le pourcentage de demandes provenant de ses étudiants. Les données révèlent aussi d'autres éléments :

- Par rapport à l'année dernière, le nombre de demandes étudiantes a fortement baissé pour deux facultés, a baissé pour trois facultés, est demeuré égal ou presque égal pour sept facultés, a augmenté pour deux facultés et a fortement augmenté pour une autre.
- Cinq facultés représentent chacune 10% ou plus des effectifs totaux; mais quatre

¹ Pour les fins de la présentation, les chiffres inscrits pour la DGPC comprennent les effectifs du baccalauréat multidisciplinaire, du baccalauréat personnalisé et des études hors programme.

- seulement contribuent chacune pour 10% ou plus des demandes étudiantes.
- Dans sept facultés, les demandes dépassent en proportion les effectifs; quatre de ces sept facultés font partie de celles qui contribuent pour 10% ou plus des demandes étudiantes, les trois autres sont de petites entités. Il n'y a pas de lien entre la taille de ces sept facultés et l'ampleur du dépassement. De plus, seulement trois parmi ces sept facultés qui manifestent ce dépassement, reflètent une augmentation des demandes; pour les quatre autres, il y a stabilité par rapport à l'année précédente.
 - Deux facultés seulement représentant chacune 10% ou plus des effectifs ont vu leur part de demandes baisser; pour l'une, il y a une diminution significative de la proportion des demandes par rapport à ses effectifs.
 - Si l'on tient compte de la distribution des plaintes, cinq facultés représentent chacune 10% ou plus des plaintes provenant des étudiants (sans être nécessairement visées par ces plaintes). Dans ces mêmes cinq facultés, les plaintes représentent 50% ou plus des demandes, et dans deux d'entre elles, 65% des demandes, sans qu'il n'y ait de lien, par ailleurs, entre ce pourcentage et leur taille.
 - La distribution des demandes (consultations et plaintes) entre les trois cycles n'est pas uniforme. Trois facultés concentrent 60% du total des demandes (27/45) provenant d'étudiants de 3^e cycle (dont deux avec 10 demandes chacune). Ces trois facultés se retrouvent aussi parmi les quatre qui concentrent près des 2/3 des demandes provenant d'étudiants du 2^e cycle (46/72); quant à la quatrième, elle est la seule où les demandes les plus nombreuses proviennent du 2^e cycle. Ainsi, quatre facultés représentant seulement 45% des effectifs totaux, concentrent près de 65% des demandes provenant des deux cycles supérieurs. Dans deux facultés, les demandes provenant d'un cycle supérieur représentent 50% ou plus du total de chacune.

1.2.2.5 Distribution des plaintes et consultations selon l'unité concernée

Ce rapport comprend, à titre strictement indicatif, sans analyse ni observations, un tableau placé en annexe (Annexe 1) qui distribue les demandes (plaintes et consultations)

selon les unités concernées (facultés, services de l'Université, centres, cliniques, associations, etc.). Une unité concernée est le plus souvent celle visée par une plainte ou par une consultation représentant une pré-plainte. Le nombre indiqué de demandes visant une unité ne correspond pas nécessairement à celui des demandeurs qui en proviennent. Par exemple, un étudiant de l'École d'architecture a pu se plaindre d'une décision du Service des finances ou consulter sur la réglementation du stationnement. Si des liens devaient être faits, ce serait, en se limitant aux facultés, entre la répartition des demandes provenant d'étudiants selon leur faculté d'origine et celle des demandes selon les unités concernées. L'absence de données complètes pour l'ensemble des unités et services ne permettait pas de dresser un tableau complet ni détaillé.

Le lecteur du tableau en annexe devra aussi se rappeler qu'une consultation portant sur une question donnée, par exemple, le différentiel des frais de scolarité entre étudiants «résidents du Québec» et ceux des autres provinces, sera classée avec les consultations sur les frais de scolarité (13 dossiers en 2001-2002) mais n'est pas comptabilisée comme une demande concernant le Service des finances (35 demandes) ou le Bureau du registraire (36 demandes). Une plainte le serait, par contre. La catégorie «Administration» de ce tableau constitue une sorte de classe résiduaire permettant de ranger des demandes intéressant globalement l'Université et sa direction, plutôt qu'une unité ou un service en particulier. En ce qui concerne les facultés, les données indiquent que le ratio consultation/plainte n'est pas uniforme parmi elles, non plus, pour chacune, que celui des demandes qui en proviennent et des demandes qui la visent. En dernier lieu, il faut aussi signaler qu'il n'existe pas de correspondance entre le nombre de plaintes visant une unité ou un service et le taux de plaintes fondées ou non fondées pour celle-ci ou celui-ci. L'absence de données ne permet pas de le préciser. En outre, comme cela sera examiné plus loin, l'issue d'une plainte peut ne pas être connue de l'Ombudsman quand l'enquête est interrompue ou le demandeur référé à l'autorité ou à la personne compétente.

1.3 L'objet des demandes

Comme lors de l'année précédente, les trois objets prédominants sont, en ordre décroissant, la réglementation des études, les droits de la personne et les problèmes financiers. Au 4e rang, se situent les relations avec les unités et les services, et non plus l'encadrement pédagogique, lequel occupe désormais le 5e rang.

Tableau 9

Objet des demandes, 2001-2002

Objet	Nombre	Pourcentage	Consultations	Plaintes*
1,0 Règlement des études	180	38%	94	86
2,0 Encadrement pédagogique	28	6%	9	19
3,0 Problèmes financiers	64	14%	19	45
4,0 Droits de la personne	120	25%	73	47
5,0 Relations avec les unités	35	7%	11	24
6,0 Divers	44	9%	37	7
Total	471	100%	243	228
*Plainte: incluant plaintes après consultation.				

Cet ordre se retrouve dans les plaintes comme dans les consultations, à condition, pour ces dernières, de ne pas tenir compte de la catégorie «Divers» qui regroupe principalement les services rendus par l'Ombudsman et des demandes visant des matières hors de la compétence de ce dernier. Or, cette catégorie «Divers» est significative car, si les matières «hors compétence» font le plus souvent l'objet de plaintes irrecevables (par exemple, contre le régime gouvernemental d'aide financière aux études, le régime du louage d'habitation au Québec ou la législation fédérale sur l'immigration), les consultations concernent davantage des préoccupations ou des difficultés reliées ou associées à la vie étudiante ou à la fréquentation de l'Université ou encore aux services ou à l'assistance que l'Ombudsman ou un autre service de l'Université est en mesure d'offrir.

Nous avons vu précédemment que cet ordre d'importance des matières est modifié si l'on tient compte seulement des étudiants inscrits et de leur statut. Les questions prédominantes ne sont pas les mêmes selon que l'étudiant est citoyen ou résident permanent, «résident du Québec» ou «résident hors Québec», ou un étranger.

1.3.1 L'objet des consultations

Tableau 10

Objet général des consultations, 2001-2002

Étudiants	Total	Règ.études	Enc.pédag.	Prob.fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
1er cycle	97	50	2	9	25	6	5	40%
2ème cycle	35	14	3	6	8	1	3	14%
3ème cycle	14	4	1	2	3	1	3	6%
Pers. enseignant	29	7	2	0	14	0	6	12%
Pers. administratif	14	3	0	0	5	0	6	6%
Ass. étudiante	14	4	1	0	7	1	1	6%
Ex-étudiant	9	4	0	1	1	1	2	4%
Can. à l'admission	4	3	0	0	1	0	0	2%
Usagers de serv.	1	0	0	0	0	1	0	0%
Autres	26	5	0	1	9	0	11	11%
Total	243	94	9	19	73	11	37	100%
Total pourcentage		39%	4%	8%	30%	5%	15%	100%

Par rapport à l'exercice précédent, le rétablissement du nombre des consultations à un niveau comparable aux années précédentes maintient la réglementation des études en première place des matières, conformément à son importance; elle est suivie par les droits de la personne (en très forte hausse de 43 à 73 demandes), les problèmes financiers et, à égalité, les relations avec les unités et l'encadrement pédagogique. Cet ordre est identique à l'année précédente.

Concernant la réglementation des études (38,68% de l'ensemble), les consultations visent principalement l'évaluation (19/94), l'admission et les changements de programme (14/94), l'exclusion et la réadmission (15/94). La part des consultations sur l'évaluation est en baisse par rapport à l'année précédente, celles de l'admission, de l'exclusion et de la réadmission ont fortement augmenté. Ces trois sujets représentent 20% des consultations.

En ce qui concerne l'encadrement pédagogique (3,70% de l'ensemble), les consultations, en petit nombre, touchent principalement la qualité de l'enseignement et l'encadrement des stages, et moins les conflits étudiant/professeur, contrairement à l'année précédente, mais ces derniers entrent également dans la rubrique «Déclaration des droits».

Quant aux problèmes financiers (7,81% de l'ensemble), les demandes, dont le nombre est demeuré stable, se concentrent toujours sur les questions liées aux frais de scolarité (13/19).

En matière de droits de la personne (30% de l'ensemble, en forte hausse, passant de 43 à 73 demandes), les demandes visent d'abord la discipline (fraude, plagiat et application du *Règlement disciplinaire*) avec 15 demandes (le double de l'année précédente), puis les comportements et les attitudes en général (12/73; nombre égal à l'année précédente), la *Déclaration des droits* relativement à des questions liées aux études (10/73; le double de l'année précédente), l'éthique (nouvelle catégorie, 9/73), l'accès à l'information et la protection de la vie privée (6/73), le harcèlement (5/73), la discrimination (4/73), l'immigration (4/73). La propriété intellectuelle ne représentait que 2 demandes. Cette distribution constitue une évolution significative par rapport à l'exercice précédent. Il convient cependant de souligner certains points.

Premièrement, plus du tiers des consultations visait le respect de la personne et de sa dignité (25/73). Deuxièmement, comme précédemment, ce sont le personnel enseignant et les étudiants de premier cycle qui consultent le plus sur les droits de la personne (25/73 et 14/73). Troisièmement, le personnel enseignant a consulté l'Ombudsman sur les droits de la personne à un niveau supérieur à celui des étudiants des 2^e et 3^e cycles réunis. La majorité de ces demandes visait encore l'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, principalement le droit à une formation universitaire de qualité (article 1.0 de la *Déclaration*). Ce droit ne se réduit pas au respect par ailleurs essentiel du *Règlement des études* et est appelé à connaître une importance grandissante en raison de la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants*. L'intérêt manifesté par le personnel enseignant pour ces questions signale très souvent une volonté de s'approprier les principes et les valeurs inscrites dans la *Déclaration*.

Finalement, les consultations classées sous la rubrique «Divers» ont diminué en nombre (37 contre 52 l'année précédente). Elles portaient encore, presque en totalité, sur l'Ombudsman et le *Règlement concernant l'ombudsman* (13/37) et les services fournis par

l'Ombudsman (18/37). Cet intérêt était partagé par toutes les clientèles desservies.

1.3.2 L'objet des plaintes

L'année 2001-2002 présente une évolution significative par rapport à l'année antérieure car l'ordre des sujets de plaintes, selon leur importance et en pourcentage, est modifié.

En nombre, les plaintes portant sur la réglementation des études ont diminué significativement (- 37,68%, de 138 à 86), les droits de la personne ont augmenté (+ 38%, de 34 à 47), les problèmes financiers sont demeurés au même niveau (45 dossiers), l'encadrement pédagogique est tombé de 32 à 19 plaintes, les relations avec diverses unités de l'Université ont augmenté de 19 à 24 plaintes (principalement contre l'Administration et le Service de résidences).

La distribution des plaintes est présentée dans le tableau 11. Elles proviennent à près de 90% du milieu étudiant (étudiants inscrits aux 3 cycles, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission), et pour le reste, des personnels pour près de 5% et des usagers des services pour 3%.

Tableau 11

Objet général des plaintes, 2001-2002								
	N	Rég. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	112	51	11	20	17	10	3	49%
2ème cycle	38	16	4	8	6	3	1	17%
3ème cycle	31	14	3	5	6	2	1	14%
Pers. enseignant	4	0	0	0	4	0	0	2%
Pers. administr.	7	0	0	0	5	1	1	3%
Ass. étudiante	1	1	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	16	1	1	9	5	0	0	7%
Can. à l'adm.	5	3	0	1	1	0	0	2%
Usagers de serv.	7	0	0	0	1	6	0	3%
Autres	7	0	0	2	2	2	1	3%
Total:	228	86	19	45	47	24	7	100%
Pourcentage total:		38%	8%	20%	21%	11%	3%	100%

La réglementation des études occupe toujours le 1^{er} rang mais, cette année, à égalité (environ 38%) pour les plaintes (86/228) comme pour les consultations (94/243). Elle est

suivie, au 2^e rang des plaintes, par les droits de la personne (20,61%) en forte croissance (+ 38%, 47 dossiers contre 34) et non plus par les problèmes financiers. Ces derniers (19,73%) viennent en troisième place avec 45 dossiers comme en 2000-2001. Les relations avec les unités, également en croissance, représentent, au 4^e rang, 24 dossiers (11%). Elles sont suivies par l'encadrement pédagogique (8,33%) qui est passé du 4^e au 5^e rang en raison d'une diminution substantielle de dossiers (19 au lieu de 32 en 2000-2001).

Cette évolution permet de constater, sur les deux derniers exercices, que l'importance des questions d'ordre financier continue de diminuer en nombre et en pourcentage, que les droits de la personne (au sens large) continuent d'occuper une place croissante et que les questions relevant de l'encadrement pédagogique continuent de chuter sévèrement en nombre et en pourcentage. Deux exercices ne permettent toutefois pas d'en tirer des observations.

Comme les plaintes proviennent à près de 90 % du milieu étudiant, la réglementation des études occupe une place dominante. Toutefois, l'ordre d'importance des sujets de plaintes diffère si l'on considère seulement celles des étudiants inscrits aux trois cycles par opposition à l'ensemble des clientèles.

Pour les étudiants inscrits, l'ordre d'importance décroissant comprend les problèmes financiers au 2^e rang (au lieu du 3^e pour l'ensemble), les droits de la personne au 3^e (au lieu du 2^e), l'encadrement pédagogique au 4^e (au lieu du 5^e) puis les relations avec les unités au 5^e (au lieu du 4^e). La baisse en importance de l'encadrement pédagogique comme objet de plainte était déjà amorcée l'année précédente : il occupait alors le 3^e rang des plaintes pour les étudiants inscrits (le 4^e pour l'ensemble des catégories), il occupe maintenant le 4^e pour chacun des trois cycles (le 5^e pour l'ensemble). De manière similaire, l'encadrement pédagogique vient au 4^e ou au 5^e rang selon le cycle d'études, comme pour les consultations. Le gain en importance des droits de la personne et des relations avec les unités semble ainsi attribuable aux plaintes provenant des catégories autres que les étudiants inscrits.

Par rapport à l'année précédente, l'ordre d'importance des sous-éléments des grandes catégories indiquées dans les tableaux a-t-il également évolué ?

L'analyse des sous-objets indique que, pour la réglementation des études, les plaintes portent encore sur l'évaluation et l'admission (plus du 1/3 des plaintes), le cheminement des mémoires et des thèses occupe toujours une part significative (7 dossiers, 4% du total), la tenue des examens et les équivalences de crédits (10 dossiers, 3% du total, chacune). Les plaintes touchant les cas d'exclusion et les demandes de réadmission viennent en 4^e place avec 6 dossiers. Sujet nouveau en raison des circonstances, la grève des professeurs a suscité 6 plaintes. Ainsi, deux objets particuliers de la réglementation des études continuent de dominer : l'admission, incluant les demandes de candidats à l'admission et les changements de programmes vers un programme contingenté, et l'évaluation de travaux et d'examens, chacun pour 7% avec 15 et 16 plaintes respectivement. Si l'on y ajoute l'exclusion, ces trois objets particuliers représentent 17% des plaintes. La comparaison avec les consultations donne un portrait similaire : l'admission, l'évaluation et l'exclusion totalisent 20% des consultations; la grève des professeurs, 9 consultations.

En ce qui concerne les problèmes financiers, les plaintes portent principalement sur les frais de scolarité (71%) avec 32/45 dossiers (14% du total des plaintes); le nombre de plaintes en cette matière diminue constamment depuis trois ans (successivement 108, 45 et 32 dossiers). Les consultations relatives aux problèmes financiers portent aussi à 70% sur les frais de scolarité. Les questions soulevées dans les plaintes touchent principalement la facturation, l'annulation de frais pour abandon de cours, les procédures de recouvrement et l'application des exemptions prévues par la réglementation.

Quant à l'encadrement pédagogique, viennent à égalité la qualité de l'enseignement et les conflits professeur/étudiant (7 dossiers et 3% du total, chacun), puis l'administration des stages (5 dossiers et 2% du total). Les deux premiers représentent les 2/3 des dossiers de cette catégorie. Les conflits professeur/étudiant ont retrouvé le 1^{er} rang occupé il y a deux ans mais non leur nombre (15/31 dossiers en 1999-2000). Ce changement marque aussi

une évolution de la demande sous-jacente à la plainte. En continuité des observations du rapport précédent, il convient de noter que les plaintes relatives à la qualité de l'enseignement et à l'administration des stages continuent d'exprimer l'insatisfaction d'étudiants qui se définissent constamment comme des clients mal servis, «qui n'en ont pas pour leur argent» ou qui «paient pour des services qu'ils ne reçoivent pas», plutôt que comme étudiants. Le vocabulaire utilisé démontre une évolution dans la perception du statut et de la relation, qui tend à se durcir parfois. Difficile, souvent, de dire ce qui relève de l'approche stratégique, de la recherche d'une position de négociation ou de l'analyse.

Le dernier objet, celui des droits de la personne, a démontré en 2001-2002 une croissance très significative puisqu'il représente désormais 25% de l'ensemble des dossiers (117/471), 20% des plaintes et 30% des consultations. Le nombre des plaintes est passé en trois ans de 20 à 34, puis à 47.

Les «droits de la personne» constituent une catégorie générale, un objet. L'importance relative de ses sous-éléments évolue. Comme en 1999-2000 et en 2000-2001, les questions touchant le respect de la dignité de la personne l'emportent sur l'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Cette dernière ne représente que 10 plaintes sur 47 et 10 consultations sur 73. Elle vient au 2^e rang derrière les questions relatives au comportement et aux attitudes (18 plaintes sur 47 et 12 consultations sur 73). L'application de la *Déclaration* garde toute son importance car elle encadre la réglementation des études tout en la débordant, et vise d'autres matières que le droit à une formation de qualité, comme le droit à l'information et le droit à un environnement de qualité, lesquels sont également importants au plan de la réussite d'un projet éducatif et personnel que représentent le «passage par l'Université», l'acquisition des compétences et une diplomation. Pour ces derniers, la place croissante (8 plaintes et 12 consultations l'an dernier; 12 plaintes et 18 consultations cette année) occupée par les questions d'ordre relationnel et interpersonnel comme les attitudes et les comportements devient préoccupante, comme l'est le nombre de dossiers touchant la discrimination, le harcèlement (autre que sexuel) et l'éthique (au total, 18 consultations et 9 plaintes). Il y a diminution des plaintes touchant le plagiat et le règlement disciplinaire, mais le nombre

de consultations demeure élevé (15 consultations). Les quatre blocs que forment le comportement et les attitudes, la *Déclaration des droits*, la discrimination et le harcèlement, représentent ensemble 15% du total des plaintes (33/228).

Ainsi que l'indiquait le rapport précédent pour l'exercice 2000-2001, les plaintes demeurent concentrées sur un nombre limité de sujets. Des quatre grandes catégories (réglementation des études, encadrement pédagogique, problèmes financiers et droits de la personne), treize sujets représentent à eux seuls 50% de toutes les plaintes. Ce sont (sans tenir compte de leur place respective), en ordre décroissant :

- les frais de scolarité (14%)
- les comportements et attitudes (8%)
- l'évaluation des travaux et examens (7%)
- l'admission (7%)
- la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* (4%)
- le cheminement des mémoires et thèses, la qualité de l'enseignement et les conflits professeur/étudiant (4% chacun)
- et, pour 2% chacun, l'administration des stages, l'éthique, la tenue de l'examen, la diplomation et la reconnaissance d'équivalences de cours.

Cette liste est différente de la précédente, de nouveaux sujets sont apparus, certains ont augmenté en importance, et la concentration est moins forte que pour l'année précédente. Elle signale quelles sont les matières problématiques, que celles-ci évoluent et qu'elles se limitent de moins en moins, aux questions strictement académiques.

L'analyse des données relatives aux dossiers traités en 2001-2002 montre que les questions soulevées par les personnes se prévalant des services de l'Ombudsman évoluent d'une année à l'autre. Elle indique aussi une absence d'homogénéité entre ses diverses

«clientèles». Les questions soulevées par chacune reflètent un certain degré de particularisation et un haut niveau de personnalisation. Inévitablement, cette réalité multiple exclut de procéder avec des généralisations. Tout dossier demeure particulier et individualisé, pour l'Ombudsman comme pour les autres entités au service de la communauté universitaire. La personne est au centre de chaque situation problématique et au cœur de chaque solution.

1.4 Les modes de saisine de l'Ombudsman

L'accessibilité de l'ombudsman et la simplicité des moyens de le contacter figurent parmi les caractéristiques de cette fonction. Ces deux valeurs fondamentales se reflètent, dans le cas de l'Ombudsman de l'Université Laval, par le fait qu'aucune formalité n'est imposée par la réglementation pour le saisir d'une demande d'information ou de conseil, d'une difficulté ou d'une plainte. Une plainte peut être déposée de manière libre, sans avoir à remplir un formulaire comme c'est le cas souvent dans d'autres institutions universitaires. Un rendez-vous peut être pris très rapidement, très souvent le jour même. Cette large accessibilité est renforcée par l'utilisation des technologies de communication, notamment le courriel, et par les rencontres sans rendez-vous préalable.

Le tableau 12 montre une forte prédominance des modes informels de contact (téléphone et contact en personne) et un taux assez élevé (23%) de premier contact en personne, sans rendez-vous préalable. Ces données reflètent les principes d'accessibilité et de simplicité. L'utilisation du courriel comme moyen de saisine permet également de raccourcir considérablement les délais de réponse, notamment pour les consultations, comme le signalait déjà le rapport précédent.

Tableau 12

Mode de saisine des demandes, 2001-2002

	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.
Courriel	74	16%	29	13	4	6	6
En personne	110	23%	62	19	7	0	3
Fax	2	0%	0	0	0	0	1
Lettre	6	1%	0	2	2	0	1
Téléphone	279	59%	117	40	32	3	14
(total étudiants)	(361)						
Total	471	100%	208	74	45	9	25

Le tableau précédent montre des préférences relativement similaires parmi les groupes du milieu étudiant (sauf les candidats à l'admission) quant aux modes de communication.

1.5 Le traitement des demandes

1.5.1 La répartition mensuelle des dossiers

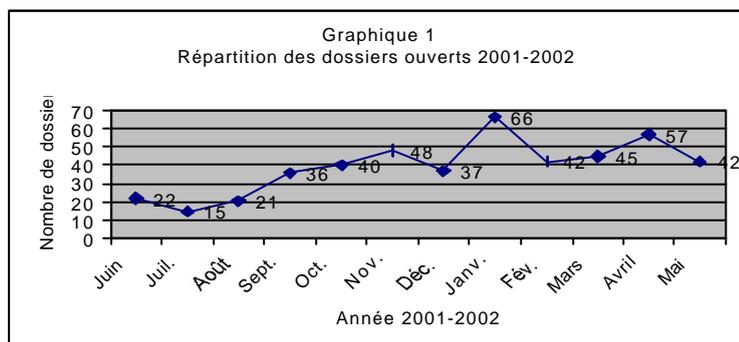
Le tableau 13 présente une répartition de l'ensemble des dossiers sur douze mois. Une courbe (Graphique 1) illustre cette répartition.

Tableau 13

Répartition mensuelle des dossiers ouverts, 2001-2002 (N = 471; moy. = 39)

Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai
22	15	21	36	40	48	37	66	42	45	57	42

Comme lors de l'exercice précédent, le mois de janvier demeure le mois de pointe. La



distribution sur 12 mois est plus étalée que celle de l'année précédente. Le mois de novembre, qui comprend l'échéance d'acquittement des frais d'inscription, n'a pas été un mois de pointe.

1.5.2 La durée de traitement des dossiers

La fonction d'ombudsman requiert que l'on réponde rapidement à un contact, quelle qu'en soit la forme, pour en accuser réception le plus souvent, fixer un rendez-vous, voire y répondre immédiatement quand cela est possible, comme pour une demande d'information, ou de précisions sur la réglementation, quand le demandeur indique qu'il y a urgence à ses yeux, ou quand la nature de la situation impose une réaction immédiate. Cet objectif de rapidité de la réaction à un contact initial est désormais partagé par les organismes, institutions, personnes ou mécanismes, publics comme privés, dont les

activités et les finalités concrétisent ou imposent une relation de service.

L'objectif est donc de répondre le plus rapidement possible, de préférence dans un délai de deux jours pour établir un contact suite à une première communication (selon la norme fixée par la *Déclaration de service aux citoyens* du Protecteur du citoyen)² mais au maximum durant la semaine qui suit cette communication, de manière à respecter un délai de 5 jours ouvrables maximum.

Tableau 14

Durée des interventions des dossiers, 2001-2002

1 jour	2 à 7 j.	8 à 15 j.	16 à 30 j.	31 à 60 j.	61 à 90 j.	91 à 180 j.	plus de 180 j.	Total
246	111	37	27	11	8	11	20	471
P: 88	P: 53	P: 26	P: 20	P: 11	P: 8	P: 9	P: 13	228
C: 158	C: 58	C: 11	C: 7	C: 0	C: 0	C: 2	C: 7	243

P: pour plainte et plaintes après consultations.

C: pour consultations.

Le tableau 14 indique la durée moyenne de traitement des plaintes et des consultations. Globalement, près de 76% des demandes sont traitées dans un délai de 7 jours maximum, soit 5 jours ouvrables. Près de 90% des consultations (216/243) et 62% des plaintes (141/228) le sont dans ce délai.

De manière plus précise, 65% des consultations et près de 40% des plaintes sont traitées dans un délai d'une journée ouvrable, souvent le jour même de leur réception. La durée de traitement des plaintes et des consultations laisse apparaître une diminution progressive de leur nombre jusqu'à la tranche de 60 à 90 jours ouvrables, puis une remontée en nombre pour les tranches de 90 à 180 jours et plus de 180 jours. Ceci s'explique par la complexité des dossiers en cause, laquelle touche non seulement des plaintes mais aussi des consultations quand, par exemple, une demande vise à obtenir une intervention plus ou moins continue destinée à appuyer une démarche dont le demandeur souhaite contrôler la progression. Ces constatations sont renforcées par le croisement des données

² http://www.ombuds.gouv.qc.ca/fr/mandat/pcq_declaration_services.pdf

qui précèdent, avec les cycles d'études des étudiants (tableau 15).

Tableau 15

Durée des interventions des dossiers par cycle, 2001-2002

Durée	Plaintes				Consultations			
	1er cycle	2e cycle	3e cycle	TOTAL	1er cycle	2e cycle	3e cycle	TOTAL
1 jour	47	18	8	73	60	17	10	87
2 à 7 j.	28	7	7	42	24	12	3	39
8 à 15 j.	10	5	4	19	6	3	0	9
16 à 30 j.	12	1	2	15	4	1	0	5
31 à 60 j.	7	2	0	9	0	0	0	0
61 à 90 j.	0	1	5	6	0	0	0	0
91 à 180 j.	3	3	2	8	2	0	0	2
+ de 180 j.	5	1	3	9	1	2	1	4
TOTAL	112	38	31	181	97	35	14	146

Le phénomène d'une remontée du nombre de dossiers dans les tranches de 90 à 180 jours et de plus de 180 jours est commun aux plaintes émanant des étudiants des trois cycles. Cela tient à la complexité des questions à traiter mais aussi à d'autres facteurs comme des délais pour obtenir de l'information, l'étalement des discussions ou de négociations sur plusieurs mois en fonction de la disponibilité des personnes concernées, ou les délais inhérents à une reprise de l'évaluation de travaux ou à la constitution d'un nouveau jury de thèse de doctorat, par exemple. De manière générale, la complexité substantive des questions soulevées est plus caractéristique des plaintes émanant des étudiants des cycles supérieurs. Les enjeux y sont aussi souvent plus lourds. Les délais les plus courts concernent la réglementation des études.

1.5.3 Les plaintes non recevables

Sur les 471 demandes reçues en 2001-2002, 211 constituent des plaintes recevables. Au total, sur 228 plaintes, 17 ont été jugées non recevables (7 %), et 211 recevables (93 %), dans des proportions identiques à l'année précédente.

Le critère de recevabilité permet de distinguer les plaintes qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman selon le *Règlement concernant l'ombudsman*, de celles dont ce dernier ne peut se saisir. Il convient de se rappeler, cependant, que ce règlement n'édicte qu'une

seule prohibition d'agir. Selon son article 8 : «L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque le plaignant ou la plaignante dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail ou lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi-judiciaire». Pour les autres hypothèses, le *Règlement concernant l'ombudsman* lui attribue une discrétion pour agir, ce qui inclut de décider quand il convient de recevoir une plainte, de même manière que les faits de chaque dossier doivent être appréciés pour déterminer si la prohibition précédente fait obstacle à une intervention formelle par voie de réception de plainte, suivie d'une enquête. Quant à l'article 10 du *Règlement concernant l'ombudsman* qui dispose que «l'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il s'est écoulé plus d'une (1) année depuis l'acte ou l'omission qui en fait l'objet», il est interprété étroitement pour ne pas refuser une intervention par ailleurs utile et n'est appliqué que très rarement.

1.5.4 Les plaintes recevables

Proportionnellement, la répartition des plaintes recevables entre les différentes clientèles de l'Ombudsman correspond à celle des plaintes. Par exemple, les plaintes proviennent du milieu étudiant (inscrits des trois cycles, associations étudiantes, candidats à l'admission et ex-étudiants) à 86,84% (198/228), les plaintes recevables, à 88,63% (187/211). Il n'existe pas d'écart significatif pour l'une ou l'autre des différentes catégories de clientèles, entre sa part des plaintes et celle des plaintes recevables. Autrement, il faudrait s'interroger sur les raisons pour lesquelles une catégorie posséderait une part disproportionnée des plaintes irrecevables.

Des 211 plaintes recevables, 209 ont été traitées jusqu'à leur conclusion et 3 étaient en suspens au 31 mai 2002. Ces 211 plaintes recevables traitées provenaient de l'ensemble des clientèles de l'Ombudsman mais principalement du milieu étudiant dans une proportion de 92,89% (196/211).

Le tableau 16 montre en détail quel a été l'aboutissement des 209 plaintes traitées.

Tableau 16

Plaintes non recevables et recevables, 2001-2002				
Plaintes non recevables			17	7%
Plaintes recevables			211	93%
	Traitées		209	92%
	Enquêtes interrompues		80	38%
	Non fondées		72	34%
	Fondées		59	28%
	Réglées		45	22%
		<i>Sans recommandation</i>		40
		<i>Avec recommandation ind.</i>		4
		<i>Avec recommandation coll..</i>		1
	Sans règlement		18	9%
	Non traitées		3	1%

Dans 80 dossiers (37,91% du total), l'enquête a été interrompue à la demande de l'intéressé ou à l'initiative de l'Ombudsman. Les observations à cet égard contenues dans mon rapport annuel précédent³ demeurent valides : "dans le premier cas, le demandeur retire sa plainte après une ou plusieurs rencontres avec l'Ombudsman pour identifier les questions en jeu ou les démarches à entreprendre. Les motivations sont diverses. Parfois, il y a peur de représailles; parfois, le demandeur exprime un sentiment d'impuissance devant la résistance ou l'indifférence qu'il appréhende de la part de l'autre partie; parfois encore, il choisit d'attendre pour «voir si les choses vont s'arranger»".

Dans le second cas, l'Ombudsman prend l'initiative d'interrompre une enquête quand elle n'a plus d'objet ou lorsque les circonstances rendent inutile sa poursuite. Le plus souvent, l'intéressé a été informé des démarches à entreprendre, des arguments à utiliser ou des faits à présenter mais n'effectue pas de suivi avec le Bureau de l'Ombudsman. Le classement «enquête interrompue» est aussi attribué aux plaintes pour lesquelles l'Ombudsman obtient, après discussion avec les autorités concernées ou la personne visée, l'assurance qu'une plainte sera examinée à la lumière de cette discussion. Dans cette hypothèse également, le suivi est rarement effectué par le demandeur intéressé ou

³ Ombudsman de l'Université Laval, *Rapport annuel 2000-2001*, page 33.

les personnes visées. Pour cette raison, l'Ombudsman demeure largement non informé des nombreux cas des dossiers dans lesquels la plainte était fondée et qui ont été réglés grâce à son intervention.

1.5.4.1 Les plaintes recevables non fondées

Les plaintes recevables non fondées représentent 72 dossiers sur 209 traités, soit près d'un tiers. La plainte est considérée non fondée si, après enquête ou simplement analyse jusqu'à sa conclusion, il apparaît que le demandeur a été traité correctement, que la décision visée était fondée ou raisonnable ou qu'il n'y avait pas eu injustice, négligence, discrimination ou comportement préjudiciable.

1.5.4.2 Les plaintes recevables fondées

La plainte est considérée fondée si, après enquête ou simplement analyse également jusqu'à sa conclusion, le demandeur avait raison de se plaindre. Ce fut le cas dans 59 dossiers sur 209 plaintes recevables traitées, soit 28,22%. Ce chiffre était de 43,4% l'année dernière et de 47% pour l'année 1998-1999. Si l'on considère uniquement les étudiants inscrits des trois cycles, ce ratio diminue à 22% (46/209 plaintes traitées). Or, l'issue des plaintes traitées n'est pas toujours connue en raison des plaintes interrompues dont l'issue n'est pas connue ou vérifiée systématiquement. La proportion de plaintes fondées augmente ainsi à 45,73% (59/131) si l'on ne compte que les dossiers dont l'issue est connue (soit les plaintes jugées fondées ou non fondées), incluant les traitements interrompus comptabilisés si leur issue était connue. Cette proportion de 45,73% correspond davantage aux taux antérieurs et donne un ordre de grandeur plausible pour l'ensemble des dossiers traités. La question demeure donc toujours posée de savoir si un suivi systématique devrait être effectué des plaintes autres que celles dont l'auteur a informé l'Ombudsman qu'il voulait y mettre fin. Il a été effectué dans les cas dont les circonstances l'exigeaient, parfois à la surprise du demandeur et souvent à celle de l'unité ou de la personne visée. Ce genre de suivi permettrait probablement de disposer d'un bilan plus exact des interventions de l'Ombudsman mais, par ailleurs, est-il réaliste de penser qu'un demandeur véritablement insatisfait des résultats de démarches entreprises

après une consultation ou dans le cadre d'une plainte, saura reprendre contact avec l'Ombudsman pour faire rouvrir l'enquête ou le jugera utile ?

Il est opportun de rappeler dans un rapport annuel les motifs pour lesquels une plainte peut être considérée fondée. Un premier groupe de motifs est énoncé à l'article 13 du *Règlement concernant l'ombudsman*. Il s'agit des cas où «un organe de direction (autre que le Conseil d'administration et le Conseil universitaire) ou un membre de l'Université :

- a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière qui contrevient aux droits fondamentaux;
- ne s'est pas conformé aux dispositions de la charte, des statuts ou des règlements de l'Université;
- a manqué à son devoir ou a fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi dans un but injuste en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire. »

Ce texte rappelle l'obligation de se conformer notamment aux règlements de l'Université. Les notions d'action déraisonnable, de manquement à un devoir, de contravention à un droit fondamental ou d'exercice d'un pouvoir discrétionnaire en se fondant sur des motifs non pertinents offrent de la souplesse en permettant d'invoquer les valeurs de la communauté universitaire comme les nombreuses politiques adoptées par l'Université et trop souvent méconnues ou sous-utilisées pour faire corriger une injustice ou redresser une situation. Il devient alors plus facile de traiter de situations dans lesquelles un acte, une omission ou une décision est entaché d'un manquement ou d'une violation de la justice ou de l'équité dans l'application d'une norme ou d'une règle. L'intervention vise alors, en effet, à faire prévaloir la justice et l'équité, par une individualisation de la portée d'une norme ou une application plus équitable d'une exception, en interprétant plus libéralement une règle, en accordant une exemption discrétionnaire, ou en favorisant une approche humanitaire. Les politiques ou les pratiques éprouvées servent alors de guides,

offrent des exemples dont on peut s'inspirer et balisent la recherche d'une solution. Ce qui permet d'éviter des improvisations ou l'arbitraire.

Des 45 plaintes fondées qui ont été réglées, 40 l'ont été sans recommandation formelle de l'Ombudsman, 3 à la suite d'une recommandation individuelle et une à la suite d'une recommandation collective. L'expérience de l'année écoulée me conduit à revenir sur mes commentaires précédents : «Le nombre apparemment limité de recommandations tient à l'élément suivant. Selon le *Règlement concernant l'ombudsman*, la recommandation tend à être un acte de nature plutôt formelle, destiné à faire sanctionner un manquement en proposant une correction ou un redressement. L'Ombudsman est autorisé à «saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, s'il estime que l'on ne donne pas des suites satisfaisantes à ses recommandations» (article 13 du *Règlement*). En outre, la recommandation est un mode d'intervention qui se prête moins aisément au style d'action informel et souple privilégié, aux premiers stades d'une intervention, par l'ensemble des ombudsmans.»

Émettre une recommandation formelle n'est ni facile ni commode. Le destinataire demeure certes libre de la suivre puisque l'Ombudsman ne dispose pas de pouvoirs décisionnels, mais si elle ne l'est pas, ce dernier devra décider s'il est nécessaire de saisir des instances supérieures. Ce qui n'est arrivé que dans un nombre limité de cas. Sans avoir à exposer dans ce rapport une politique quant à son utilisation, ce recours doit toutefois être réservé aux dossiers qui l'imposent. Pour cette raison, les voies informelles demeurent généralement la voie à privilégier. Elles encouragent la pratique du dialogue constructif, évitant ainsi d'avoir à formaliser une intervention.

L'expérience a démontré la justesse de la critique que ma prédécesseure, Me Lucie Lavoie, formulait dans son rapport annuel pour l'année 1997-1998 : selon elle, la tendance de ses interlocuteurs à souhaiter, lors de ses interventions, une position formelle de sa part, constituait, à ses yeux, «une attitude d'attente face au verdict». Cette tendance, que j'ai moi-même éprouvée, ne doit pas être encouragée car elle incite trop souvent à la déresponsabilisation et partant, à l'absence d'imputabilité. Elle risque désormais de

contredire carrément la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants* qui insiste, à juste titre, sur la notion de responsabilité partagée dans la mise en œuvre de ses principes et dispositions.

1.5.4.3 La nature des questions soulevées par les plaintes fondées ou réglées

Le tableau 17 indique l'origine des plaintes recevables fondées sur leur objet.

Tableau 17								
Objet et origine des plaintes recevables fondées, 2001-2002								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiant								
1er cycle	28	7	5	6	7	2	1	47%
2ème cycle	12	6	0	1	4	1	0	20%
3ème cycle	6	4	0	2	0	0	0	10%
Pers. enseignant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers. administr.	2	0	0	0	1	1	0	3%
Ass. étudiante	1	1	0	0	0	0	0	2%
Ex-étudiant	4	0	0	3	1	0	0	7%
Can. à l'adm.	1	1	0	0	0	0	0	2%
Usagers de serv.	2	0	0	0	0	2	0	3%
Autres	3	0	0	1	1	1	0	5%
Total:	59	19	5	13	14	7	1	100%
Pourcentage total:		32%	8%	22%	24%	12%	2%	100%

Ce tableau permet de vérifier s'il existe des écarts entre la proportion de plaintes fondées pour chaque catégorie de demandeurs et sa part de l'ensemble des demandeurs ainsi qu'entre la proportion de plaintes fondées pour chacune des six catégories principales d'objets par rapport à la distribution générale des plaintes selon leur objet.

À titre d'exemple, sur la première dimension, les étudiants de 1^{er} cycle sont les auteurs de 49,12% des plaintes (112/228), moins que leur part des effectifs d'inscrits (80,36%), mais avec un taux comparable de 47% pour les plaintes recevables fondées et de 49% pour les plaintes recevables réglées. Autrement dit, il n'y a pas de disproportion à expliquer entre ces taux, sinon à constater que proportionnellement les étudiants du 1^{er} cycle «se plaignent» moins que leurs effectifs pourraient le laisser croire. Ceux du 2^e cycle le font un peu plus, toujours proportionnellement à leurs effectifs (14,81% des effectifs, 16,67% des plaintes, 20% des plaintes recevables fondées et 16% des plaintes recevables réglées)

alors qu'au 3^e cycle, l'écart est plus grand (4,82% des effectifs, 13,60% des plaintes, 10% des plaintes recevables fondées et 11% des plaintes recevables réglées).

Les données révèlent par ailleurs des dimensions intéressantes quand on compare, pour les plaintes émanant des étudiants des trois cycles, le «taux de succès» représenté par les plaintes fondées et réglées.

En ne tenant compte que des chiffres suffisamment utiles, l'ordre décroissant des ratios «plaintes fondées/plaintes présentées» par catégories de clientèles est le suivant : les étudiants de 2^e cycle; le personnel administratif, les usagers de services et la catégorie «autres» (à égalité); les étudiants de 1^{er} cycle et les ex-étudiants (à égalité); les étudiants de 3^e cycle et les candidats à l'admission; le personnel enseignant (professeurs et chargés de cours). Une association étudiante obtient le score de 100% avec une plainte présentée et fondée.

En considérant les objets des plaintes plutôt que les clientèles, les plus hauts pourcentages de plaintes fondées se retrouvent, en ordre décroissant, dans les matières suivantes : les droits de la personne, les relations avec les unités et les problèmes financiers (\pm 30% chacun); l'encadrement pédagogique (26%); la réglementation des études (22%). Un tableau différent est obtenu en combinant matières et clientèles. L'ordre décroissant est alors le suivant :

- au 1^{er} cycle, l'encadrement pédagogique et les droits de la personne; la réglementation des études qui représente la moitié des plaintes reçues, occupe le dernier rang;
- au 2^e cycle, les droits de la personne et la réglementation des études; pour les plaintes reçues, ce sont la réglementation des études et les problèmes financiers;
- au 3^e cycle, la réglementation des études et les problèmes financiers; pour les plaintes reçues, la réglementation des études et les droits de la personne;
- pour les ex-étudiants, les problèmes financiers, comme pour les plaintes reçues;
- pour les usagers de services, les relations avec les unités, comme pour les plaintes reçues.

Quant aux taux de règlement, selon le ratio «plainte fondée/plainte réglée», les clientèles occupent les rangs suivants en ordre décroissant : les ex-étudiants et les usagers de services; les étudiants de 3^e cycle; ceux du 1^{er} cycle; ceux de 2^e cycle; le personnel administratif. Pour les matières, l'ordre décroissant est le suivant : les problèmes financiers et les relations avec les unités (100%), l'encadrement pédagogique (80%), la réglementation des études (63%) et les droits de la personne (57%). La combinaison des matières et des clientèles fait apparaître l'absence d'uniformité des taux de règlement, toujours en ordre décroissant (en ne considérant que les données significatives):

- au 1^{er} cycle, le taux dépasse 75% ou atteint 100% pour les cinq grandes matières (la réglementation des études, l'encadrement pédagogique, les problèmes financiers, les droits de la personne et les relations avec les unités);
- un taux de 50% se retrouve pour la réglementation des études et les droits de la personne au 2^e cycle, et pour la réglementation des études et les problèmes financiers au 3^e cycle;
- un taux de 100% se retrouve également pour les problèmes financiers dans la catégorie des ex-étudiants et pour les usagers de services dans celle des relations avec les unités.

L'ensemble des données précédentes renforce l'impression d'une très large diversité de situations. Malgré la difficulté de tirer des conclusions générales de ces données, elles signalent l'importance de ne pas généraliser. Chaque catégorie de demandeurs présente un profil particulier. Chaque unité ou service est donc invité à particulariser le regard porté sur les personnes qui en dépendent. Une attention accrue doit toutefois être portée aux questions et difficultés relevant de l'encadrement pédagogique et des droits de la personne. Ces deux domaines touchent, pour les étudiants, à la qualité de la formation reçue et à la réussite de leurs projets éducatifs.

Les taux de règlement des plaintes fondées indiquent qu'une attention particulière doit être portée aux questions relevant de la réglementation des études et des droits de la personne au 2^e cycle, et de la réglementation des études et des problèmes financiers au 3^e

cycle. Pour ces derniers, il s'agit le plus souvent de difficultés reliées à l'exécution des contrats de recherche ou à l'aide financière reçue de directeurs de recherche. Un taux de règlement de 50% en ces matières indique, par exemple, que le retrait d'une subvention (accompagné parfois d'un changement forcé de directeur de recherche) a pu être jugé injuste sans que la subvention soit rétablie.

Une plainte peut en effet être jugée fondée mais demeurer non réglée. Cette situation se retrouve principalement dans deux domaines : la réglementation des études, pour les étudiants des trois cycles, et les droits de la personne, pour l'ensemble des catégories de personnes desservies. On la retrouve également en matière d'encadrement pédagogique au 2^e cycle. Comme les droits de la personne comprennent ceux contenus dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, les plaintes fondées mais non réglées visent d'abord des manquements ou des dysfonctionnements touchant les étudiants sous divers aspects de leur formation et de leurs projets d'études ou de recherche. L'absence de règlement tient généralement à une impossibilité d'apporter un redressement, comme c'est le cas pour les retards de correction de travaux, l'absence de discussion d'un plan de cours en temps opportun, le manque de disponibilité pour recevoir des étudiants, l'absence non annoncée d'un enseignant à une séance, la suppression non annoncée, après les inscriptions, d'un cours optionnel, un départ en sabbatique sans laisser de coordonnées à ses étudiants, etc. Il existe aussi des cas où l'absence de règlement tient au défaut de l'étudiant de se prévaloir du redressement offert. Une offre de « faire mieux à l'avenir », des excuses ou encore une promesse de ne pas récidiver permettent-elles de conclure qu'il y a eu règlement ? C'est parfois le cas, suivant la nature du problème. Mais retirer un cours à un enseignant en plein milieu d'un trimestre, est-ce un «règlement» du point de vue des étudiants pénalisés par un enseignement jugé inadéquat ?

1.5.5 Les dossiers fermés

Au 31 mai 2002, 446 dossiers sur un total de 471 ouverts durant l'année étaient fermés (soit 94,69%), dont 237 consultations sur 243 et 209 plaintes (et plaintes après consultation) sur 228. Ce qui laissait 25 dossiers en suspens pour l'année écoulée.

Tableau 18

Dossiers fermés en date du 31 mai 2002

Total	446	94,69%
Consultations	237	50,32%
Plaintes après consultation	5	1,06%
Plaintes	204	43,31%

Durant l'exercice terminé le 31 mai 2002, se sont ajoutés les 22 dossiers encore en suspens au 31 mai 2001 pour l'année 2000-2001, et des dossiers antérieurs qui ont été réactivés.⁴ Des 22 dossiers de l'exercice 2000-2001 en suspens au 31 mai 2001, il en restait 7 à terminer au 31 mai 2002. En outre, 17 dossiers de l'année 1999-2000 ont été réactivés pour procéder à un nouvel examen de leur statut.

⁴ Un dossier de l'année 1999-2000 encore actif au 31 mai 2001 a été conclu en 2001-2002.

1.6 Conclusion

L'année académique 2001-2002 ne reflète pas la précédente. Alors que le nombre de consultations provenant du milieu étudiant qui avait diminué de manière significative a été rétabli aux niveaux antérieurs, c'est le nombre des plaintes qui a baissé significativement. Ce mouvement est lié à une diminution de 25% des plaintes provenant des étudiants du 1^{er} cycle, concentrée dans trois secteurs (la réglementation des études, l'encadrement pédagogique, les problèmes financiers). En parallèle, les consultations provenant de ce même groupe ont augmenté de 25%, principalement dans les mêmes secteurs. Les variations constatées l'an dernier restaient à expliquer. Celles de cette année ne sont pas moins surprenantes. L'élément de nouveauté constitué par l'arrivée d'un nouvel ombudsman en juin 2000 a pu contribuer à la baisse des consultations lors de l'exercice 2000-2001 mais n'a pas provoqué un mouvement identique pour les plaintes, alors même que le titulaire de la fonction, son style ou son efficacité à les traiter n'étaient pas plus connus. L'élément de nouveauté, désormais dissipé, ne devrait pas avoir eu d'influence en 2001-2002. A quoi donc attribuer cette inversion de phénomène ? Une première hypothèse serait que les trois secteurs touchent de plus près les étudiants de 1^{er} cycle et que les associations étudiantes leur offrent de meilleures voies pour faire valoir leurs doléances et leurs plaintes. Quant à savoir si le style et l'efficacité du titulaire actuel de la fonction sont la cause du mouvement constaté, il se peut qu'un troisième exercice apporte plus de lumière.

L'année écoulée a concrétisé l'importance de la diversité des profils étudiants et des questions intéressant chaque catégorie de clientèle. Existe-t-il un profil type de l'étudiant du 1^{er}, du 2^e ou du 3^e cycle ? Il est permis d'en douter à la lumière des étudiants rencontrés. Seuls les problèmes financiers, notamment les questions telles que la fixation des frais applicables selon la résidence ou les abandons de cours hors délai, semblent être partagés de manière relativement uniforme. Généralement, l'époque actuelle est plutôt marquée du sceau de la fluidité. Ceci vaut pour la nature des dossiers que j'ai eu à traiter. L'expérience montre la nécessité de lier ensemble la diversité des profils et des situations et l'exécution des missions pédagogiques ou administratives. Les questions relationnelles

et interpersonnelles, comme les droits de la personne, et pas seulement les droits consacrés par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, font davantage l'objet de plaintes, souvent difficiles à gérer et à régler.

Les questions traitées indiquent, finalement, la nécessité de continuer à développer des outils plus performants d'analyse et à dégager un portrait plus affiné des personnes desservies par le Bureau de l'Ombudsman. L'étape suivante devrait être de passer à des mesures d'efficacité de l'aide, des conseils et des interventions qu'il procure.

PARTIE II – RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS

Pour tenir compte de l'évolution de la vie universitaire et des orientations que lui impriment ses membres par le truchement des instances de l'Université, cette seconde partie de ce rapport annuel vise à faire un suivi du rapport antérieur, elle établit des liens avec cette évolution et elle propose des recommandations.

L'adoption en novembre 2001 de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* n'est pas, pour l'Ombudsman, un événement parmi d'autres, ce texte est majeur, il ne saurait être classé, dans tous les sens du terme, dans le tiroir destiné au dispositif institutionnel jugé superflu ou encombrant. Une application d'abord prospective en est faite dans cette seconde partie du rapport pour examiner les principales questions retenues et tenter d'éclairer davantage l'activité de l'Ombudsman.

Il convient de débiter par une recommandation générale. Les problèmes administratifs évoqués dans le rapport précédent n'ont pas disparu. En effet, le respect des délais statutaires, les lenteurs administratives, l'absence de diligence, les erreurs, une approche tatillonne, non facilitante ou bureaucratique, la tenue des dossiers (l'absence de documentation peut empêcher l'exercice de droits ou la prise d'une meilleure décision) demeurent problématiques et fréquents, d'après mes constatations. Ces questions sont examinées en détail ultérieurement. L'ensemble des dossiers traités indique, cependant, que la formulation d'observations ne serait pas suffisante, d'où cette première recommandation :

Recommandation : Que toute autorité s'efforce de répondre directement et dans les délais prévus aux demandes et aux contestations qui lui sont présentées.

Cette recommandation vise à faciliter l'exercice des droits énoncés dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, plus particulièrement en matière d'encadrement

et de «droit de se plaindre». Ce dernier est consacré par la *Déclaration* qui, il est permis de le rappeler, impose à tous de la respecter.⁵ Ce n'est pas toujours le cas, malheureusement, souvent parce qu'elle n'est pas suffisamment connue, parfois par commodité. La recommandation qui précède vise aussi à concrétiser le principe de l'écoute active évoqué dans le rapport précédent et à soutenir les interventions des organisations étudiantes dont une partie de la mission est d'informer leurs membres et d'accompagner l'exercice de leurs droits, intellectuellement comme physiquement.

2.1 La réglementation des études

La réglementation des études demeure le premier objet des demandes de consultations et des plaintes. Les questions particulières les plus fréquentes sont l'admission, l'évaluation des apprentissages et l'exclusion. Ces trois questions représentent à elles seules 17% des plaintes et 20% des consultations. L'évaluation des apprentissages et l'exclusion, comme les questions liées à l'encadrement pédagogique, touchent à la réussite.

Le manque de respect des dispositions du *Règlement des études* continue de causer problèmes, difficultés et injustices. Ce rapport traite plus particulièrement du plan de cours, de la remise des travaux, de la révision de notes et des recours contre une sanction d'exclusion.

Commençons par signaler certaines sources de difficultés, comme la nécessité d'être clair dans les directives données pour faire ou refaire un travail, l'obligation de motiver un refus de reprise d'une évaluation ou celle de justifier la rectification de la courbe (la

⁵ *Déclaration*, partie *Application des droits des étudiants et des étudiantes*, Préambule :

«Tout membre de la communauté universitaire est tenu, dans ses relations avec les étudiants et les étudiantes, de respecter les droits énoncés dans la Déclaration.»

«Tout membre de la communauté universitaire exerçant une fonction de gestion pédagogique ou de gestion administrative a la responsabilité de voir à l'application de la Déclaration dans les domaines de sa compétence.»

«cloche») quand les notes de l'ensemble d'un groupe sont trop faibles. Ainsi, sur la reprise d'une évaluation, comme l'étudiant doit invoquer des motifs sérieux (article 270 RE), la réponse devrait être motivée, même sommairement, sans être limitée à dire simplement «Non». Quant à la rectification de la «cloche» en normalisant une distribution non régulière des résultats d'un examen il faut des raisons sérieuses, comme le précise la *Politique d'évaluation des apprentissages*. Qu'arrive-t-il, par exemple, si le responsable du cours constate un taux de 50% d'échec, alors que les examens étaient trop rapprochés dans le temps et que le nombre de cours avait été réduit, en raison d'une grève récente, avec une reprise des cours incomplète ? La normalisation devait-elle conduire à majorer les notes ?

2.1.1 Le plan de cours

Les critères et le barème d'évaluation et la pondération des travaux doivent être inclus dans un plan de cours, de manière obligatoire. Il suffit de relire les articles 152 et 258 du *Règlement des études*.⁶ Approche légaliste, s'objectera-t-on ! Rien ne serait moins exact car ne pas inclure ces éléments dans le plan de cours vide de son sens le droit qu'ont les étudiants "dès le début du cours, de discuter, dans le respect du contenu et des objectifs établis, des conditions d'encadrement et des modes d'évaluation proposés ainsi que de suggérer des modifications au responsable du cours." (article 1.2 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*; soulignement ajouté).⁷ Le *timing* (si le lecteur veut bien autoriser ce concept) est important, il conditionne l'atteinte de la finalité car la discussion des éléments indiqués vise un objectif de responsabilité partagée.⁸ Autrement,

⁶ Le *Règlement des études* (<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/C3/Articles.html>) est abrégé en RE dans la suite du texte pour l'alléger.

⁷ <http://www.ulaval.ca/sg/reg/declaration.html> (abrégée en *Déclaration*). Il importe ici de noter que, selon la *Politique d'évaluation des apprentissages*, « les étudiants ont le droit de discuter avec le professeur des modes d'évaluation. (...) Ils ont aussi la responsabilité d'exercer ces droits ». En somme, ils doivent être diligents.

⁸ Université Laval, *Politique d'évaluation des apprentissages, L'évaluation certificative, une responsabilité partagée*, <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/eval.html>.

comment donner du crédit à l'idée voulant que l'étudiant est le premier responsable de son projet personnel de formation,⁹ comment donner leur effet aux principes voulant que «l'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate» (article 239 RE), qu'«il appartient au directeur de l'unité responsable de l'activité de formation de s'assurer que cette évaluation soit conforme aux principes établis» (article 258 RE), que le responsable d'un cours s'assure que les étudiants sont soumis à une évaluation équivalente lorsqu'un cours est donné en plusieurs sections sous sa responsabilité (article 259 RE), et que l'étudiant a droit à l'évaluation équitable et l'évaluation commentée (articles 1.0 et 1.3 de la *Déclaration*), ainsi qu'aux directives contenues dans la *Politique d'évaluation des apprentissages* sur les notions d'évaluation formative ou sommative (certificative) transparente ?

Cet exemple a été choisi à dessein. Il montre qu'une mesure aussi simple en apparence que la remise d'un plan de cours conforme entretient des liens avec d'autres éléments qui concourent ensemble à la réussite d'un projet éducatif comme à l'exécution de la mission de l'Université. La revendication, parfois insistante, des étudiants à disposer de plans de cours complets et conformes n'est pas anodine. La confection d'un plan de cours adéquat ne saurait être réduite à une tâche irritante, comme j'ai pu le constater parfois.

Un plan de cours doit être précis pour éviter des surprises au cours du trimestre, notamment lors de l'évaluation et de l'attribution des points aux examens. Un étudiant m'a demandé s'il était «légal» d'accorder un bonus de 10%. La réponse réside, selon moi, dans les principes généraux évoqués précédemment : le chargé de cours n'avait pas annoncé suffisamment à l'avance (ni expliqué) ce cadeau inattendu; ce bonus avait donc profité surtout à ceux qui avaient remis leurs travaux écrits le plus tard possible alors que celui qui avait remis le sien plus tôt, se trouvait ainsi indirectement pénalisé. Dans un autre cas, le temps prévu par le plan de cours pour un examen fut réduit, sans explication; dans un autre, des changements de pondération ont été effectués lors de la correction, sans être

⁹ Article 3.0 de la *Déclaration* : «Les étudiants et les étudiantes ont le droit de participer à la vie universitaire de façon à leur permettre d'assumer la responsabilité qu'ils ont de leur formation»; *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* : «ÉTANT

annoncés ni prévus dans le plan de cours. Or, le plan de cours distribué doit être respecté. Si les circonstances exigent de le modifier, ce doit être selon des conditions et des méthodes respectant les objectifs du cours et les principes généraux de transparence, d'équité et de participation.

La question du préjudice subi est régulièrement soulevée, notamment en ce qui concerne le caractère juste de l'évaluation. Cette notion est clairement expliquée par la *Politique d'évaluation des apprentissages*. J'en informe systématiquement les étudiants rencontrés et leur indique comment s'en servir. La transparence de l'évaluation est associée à l'équité d'une évaluation. Les commentaires ou la note donnée à un travail ou à un examen doivent être justifiés. Rappelons, sur ce point, que la *Politique d'évaluation des apprentissages* favorise l'évaluation critériée qui vise la performance individuelle de l'étudiant et non pas la comparaison de groupe. D'où les questions posées par certains à l'égard de la rémunération d'un travail fait en équipe. Le retard à remettre les notes fait parfois douter l'étudiant de la transparence d'une évaluation. Il m'arrive aussi de répondre à des demandes de consultation émanant du personnel enseignant, portant sur les conflits d'intérêts en matière d'évaluation. Le caractère juste de l'évaluation relève également de l'éthique individuelle.

2.1.2 L'utilisation de l'anglais

L'utilisation de l'anglais a fait l'objet de quelques dossiers. Quatre cas retiennent l'attention pour faire le lien avec le souci d'informer adéquatement et l'encadrement pédagogique. Il arrive que l'utilité de l'anglais ne soit pas bien comprise. Selon le *Règlement des études*, «tout programme de baccalauréat a pour objectifs de permettre à l'étudiant ... d'apprendre l'usage fonctionnel d'au moins une deuxième langue». Or, parfois, l'utilisation d'un vocabulaire très spécialisé en anglais dépasse largement l'usage fonctionnel de cette langue. En outre, certains s'indignent littéralement de la violation du «droit à un enseignement en français» consacré par la *Déclaration* ou s'interrogent sur le

respect de la *Charte de la langue française*. Les unités responsables de cours devraient examiner ces questions selon l'état de leur situation.

Une dimension demeure incontournable, cependant, à propos de l'utilisation de l'anglais : l'utilisation d'un vocabulaire très spécialisé peut exiger qu'un soutien particulier soit offert dans des cours, notamment sous la forme de lexiques pour faciliter la lecture d'ouvrages. Une telle mesure s'inscrirait dans le droit fil de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, selon laquelle «l'encadrement se rapporte au soutien pédagogique, administratif et, le cas échéant, personnel offert aux étudiants dans l'élaboration et la réalisation de leur projet de formation de même que dans leur insertion socioprofessionnelle». Par ailleurs, la qualité du matériel disponible fait partie des éléments d'évaluation des activités d'enseignement.¹⁰

Deux autres sujets relevant de la réglementation des études méritent des développements particuliers : la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation, et les recours contre une sanction d'exclusion.

2.1.3 La révision d'une note ou du résultat d'une évaluation

La révision de notes d'évaluation est un droit prévu par la *Déclaration* qui précise : «conformément au *Règlement des études*» (article 1.4). L'exercice de ce droit rencontre des difficultés et, parfois, il est ressenti négativement par certains enseignants ou responsables de cours. Il fait par ailleurs l'objet de nombreuses dispositions réglementaires et de la *Politique d'évaluation des apprentissages*.

Cette dernière rappelle deux points importants : premièrement, «les étudiants (...) ont le droit de demander la révision d'une note. Ils ont aussi la responsabilité d'exercer [ce droit]»; deuxièmement, «les politiques et règlements des départements ou écoles et des

¹⁰ Voir : Université Laval, *Politique d'encadrement de l'évaluation des activités d'enseignement par les étudiants aux trois cycles*, <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/encadrement.html>.

facultés en matière d'évaluation des apprentissages et de révision d'une note doivent respecter la Politique d'évaluation des apprentissages de l'Université».

Ce droit à une révision de notes n'existe pas isolément, son exercice requiert des conditions favorables. Ainsi, l'absence de remise des travaux peut empêcher une révision de notes. Dans certains cas, les travaux ne sont pas remis ou leur remise fait l'objet d'un refus. Or, aucune disposition n'interdit de remettre des travaux corrigés. Selon la *Déclaration*, «les étudiants et les étudiantes ont droit à une évaluation commentée de leurs travaux, essais, examens, mémoires et thèses dans des délais raisonnables de même qu'à la consultation de ces documents après correction, dans le respect, le cas échéant, des conditions nécessaires au maintien de la validité des instruments utilisés». Cette disposition, interprétée de manière à faciliter l'exercice du droit, n'interdit pas de faire des photocopies pour les remettre à l'étudiant, le professeur gardant l'original.

L'absence de remise des travaux, sans communication orale de commentaires comme cela arrive malheureusement, non seulement contrevient à la *Déclaration* mais aussi prive l'étudiant (qui doit se contenter de la note affichée) d'une mesure de son apprentissage, du degré d'atteinte des objectifs des activités de formation qu'il suit et de sa progression dans sa discipline. Or, selon la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, «utiliser des méthodes d'évaluation des apprentissages qui renseignent l'étudiant sur ses progrès académiques» est l'un des moyens d'offrir «un soutien pédagogique attentif».

Le respect des délais prévus par la réglementation est une autre source de difficultés. D'abord pour l'étudiant, qui peut se voir opposer que sa demande est tardive; un effort constant d'information et de vigilance à cet égard doit donc être exercé par tous. Ensuite, pour le professeur, puisqu'il est présumé avoir maintenu la note ou le résultat de l'évaluation s'il ne répond pas dans le délai prévu, alors que la difficulté aurait pu être réglée. Enfin, pour l'étudiant et le professeur, car le mécanisme d'appel ajoute un délai de 30 jours ouvrables pour rendre une décision, ce qui peut prolonger l'incertitude.

L'ensemble des dossiers qui ont touché à la procédure de révision me conduit à formuler

plusieurs observations qui valent recommandation :

- Premièrement, les principes de base applicables à l'évaluation le sont également à la procédure de révision qui fait partie intégrante de l'évaluation des apprentissages. La révision vise «à sanctionner l'attribution de crédits, certifiant ainsi la réussite par l'étudiant d'une activité d'apprentissage» (*Politique d'évaluation des apprentissages*). Ce qui signifie, selon moi, que la révision doit, comme l'évaluation contestée, «être juste, transparente, adéquate» (article 239 RE), avec les adaptations nécessaires.
- Deuxièmement, les politiques et règlements des unités responsables des activités de formation, en matière d'évaluation des apprentissages et, par conséquent, de révision d'une note, doivent respecter la *Politique d'évaluation des apprentissages* de l'Université et le *Règlement des études*. Ce qui entraîne trois éléments importants :
 - a) ces textes peuvent ajouter au *Règlement des études*, en prévoyant des dispositions plus favorables que ce dernier, mais non pas y déroger; autrement, le droit prévu par la *Déclaration* serait atteint. De plus, selon cette dernière, le *Règlement des études* régit principalement la manière d'exercer le droit à une révision, se limitant, sur le fond, à énoncer qu'il protège «l'étudiant qui, compte tenu des critères applicables, considère avoir été victime d'une erreur ou d'un traitement inéquitable» (article 264 RE).
 - b) la portée de ces motifs ne devrait pas être limitée par une interprétation étroite; la notion d'erreur n'étant pas qualifiée, une simple erreur suffit, sans qu'il soit besoin, de manière legaliste, de limiter la révision aux seules erreurs manifestes ou grossières, ce qui oblige l'étudiant à se plonger dans de savantes distinctions juridiques non pertinentes dans un mécanisme qui se veut simple et expéditif. La révision est un processus correcteur, son exercice vise à rendre justice aux étudiants et informe utilement les responsables d'unités d'enseignement sur «ce qui ne vas pas» en leur sein. La notion de «traitement

inéquitable» fait appel à une pluralité de valeurs comme aux critères existants : une évaluation juste, transparente, adéquate, continue, faisant appel à plusieurs modes, conforme aux principes établis (article 258 RE), critériée, non discriminatoire, non arbitraire, non entachée de partialité ou de conflit d'intérêts, «objective, bien contrôlée par le professeur»,¹¹ etc.

- c) **le droit d'appel, quant à lui, n'est pas soumis à une autorisation préalable. La réglementation des études prévoit que le directeur de l'unité responsable de l'activité de formation «donne suite à l'appel» et forme un comité tripartite (article 269 RE; souligné ajouté). Cette dernière règle doit être respectée.**
- **Troisièmement, la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation peut être demandée «sauf si l'évaluation a été faite par un jury de trois membres ou plus». Cette restriction se comprend mieux en considérant que l'évaluation consiste en une appréciation des connaissances et des compétences acquises et donc repose sur un jugement spécialisé. La garantie contre l'erreur réside ainsi dans le caractère tripartite ou plus du jury. Toutefois, ce caractère ne garantit pas contre un traitement inéquitable ou autrement entaché, comme j'ai déjà pu le constater. Dès lors, la restriction applicable à une évaluation «faite par un jury de trois membres ou plus» doit demeurer assujettie aux principes généraux de justesse, de transparence, d'objectivité, d'impartialité, etc., ce que recouvre en grande partie la notion de «traitement inéquitable», comme aux autres dispositions réglementaires applicables, avec les adaptations nécessaires. Les considérations qui précèdent valent également à l'égard du caractère final de la décision prise en révision.**

¹¹ *Règlement du premier cycle*, art. III-6.1, <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/C1/16/007.html>.

En conséquence je recommande :

Recommandation : Que les unités ayant à traiter des demandes de révision d'une note ou du résultat d'une évaluation révisent dans les plus brefs délais, leurs politiques et règlements de manière à ce qu'elles soient conformes à la lettre et à l'esprit de la *Politique d'évaluation des apprentissages* et du *Règlement des études* et à la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, suivant les observations qui précèdent.

2.1.4 Le Comité d'appel ad hoc (Études postérieures au doctorat en médecine et au doctorat en médecine dentaire)

Ce comité prévu par la réglementation des études examine les appels portés contre les décisions d'exclusion prononcées par un comité de promotion dans le cadre des études postérieures au doctorat en médecine et au doctorat en médecine dentaire, selon un régime qui leur est propre (articles 70-73 RE).

Le rapport précédent pour l'année 2000-2001 posait un certain nombre de questions à la suite de plusieurs constats et d'un dossier particulier. Lors de l'année écoulée, certains étudiants appartenant aux études postérieures au doctorat en médecine (les résidents) se sont encore plaints de ne pas connaître à l'avance les modalités de la «réunion» au cours de laquelle sera examiné la demande de levée de l'exclusion qui les frappait pour des motifs académiques. L'exclusion est prononcée notamment en cas d'échec à un stage en période de probation.¹² Mes remarques antérieures concernaient aussi la situation du résident exclus pour un motif disciplinaire. Cette année, en l'absence de cas de nature disciplinaire, elles se limitent aux cas d'exclusion pour des motifs académiques pour lesquels je signalais dans mon rapport précédent que la procédure visée à l'article 70 du *Règlement des études* devrait être clarifiée. Cette observation n'ayant pas produit d'effet,

¹² Par ailleurs, une exclusion peut être prononcée en dehors de tout motif académique, pour violation des règles de déontologie des médecins ou des dentistes (voir l'article 309 du *Règlement des études*).

les dossiers examinés au cours de l'année 2001-2002 m'obligent à passer en «mode recommandation» car les difficultés sont identiques et plus nombreuses.

Dans un premier temps, il importe de signaler que la confiance envers un mécanisme ou sa crédibilité dépendent, très souvent, plus de sa transparence ou des apparences que de la réalité. Quelles qu'en soient les motivations, les résidents affirment fréquemment, par exemple, ne pas comprendre «ce qui se passe» ou que «ce qui se passe à mon égard n'est pas correct», lors des réunions des comités de promotion. Le premier point sur lequel les autorités facultaires de la Faculté de médecine sont invitées à exercer une grande vigilance est la régularité de la constitution d'un comité de promotion, qui a été signalée à mon attention à quelques reprises. Un second concerne l'application des modalités d'évaluation (remise des notes dans les délais prévus, présentation des fiches d'évaluation de stages, signature de ces fiches) et l'accessibilité des dossiers des comités de promotion.

Le fonctionnement du comité d'appel *ad hoc* soulève, quant à lui, des questions plus complexes. En premier lieu, sa désignation pourrait être modifiée en éliminant l'expression *ad hoc* qui n'ajoute rien, selon moi, à la fonction du comité. L'expression «comité d'appel» serait suffisante, semble-t-il. La seconde question tient à ce que le résident qui comparaît devant le comité, jouit d'un double statut, celui d'étudiant et celui d'employé salarié. Une mesure d'exclusion l'atteint ainsi doublement. Toutefois, le comité d'appel ne statue que sur la dimension académique alors que la dimension «salarié» est tout aussi centrale.

Or, les étudiants sont souvent conseillés, assistés ou accompagnés par un avocat de leur fédération professionnelle, la Fédération des médecins résidents du Québec (FMRQ). Ce qui pose la difficile question de savoir quel rôle doit jouer l'avocat qui accompagne le résident en sa qualité d'étudiant, devant une instance académique, et non pas comme employé devant une instance chargée de déterminer si le lien d'emploi doit être rompu. Mais la situation n'est pas aussi simple à trancher en deux, car le maintien de la décision académique d'exclusion provoque une modification du statut d'employé du résident.

En se limitant à la seule dimension académique, les difficultés rencontrées conduisent à

identifier les points suivants :

- le rôle de l'avocat qui assiste l'étudiant résident doit être clarifié, notamment s'il s'agit d'un avocat mandaté par la FMRQ, étant admis que l'étudiant a le droit d'être assisté par un avocat en raison de la gravité des effets de l'exclusion (perte d'emploi, réorganisation de carrière, parfois après plusieurs années de résidence), sauf si des circonstances graves exigent que la présence d'un avocat ne soit pas autorisée; si c'est le cas, l'exclusion de l'avocat et les motifs le justifiant devraient être consignés dans le procès-verbal de la réunion;
- la procédure d'appel à mettre en place devrait préciser que l'appel est une instance académique et clarifier que les questions débattues ne visent que les matières relevant du cheminement académique du résident; que l'étudiant peut être accompagné d'une personne de son choix; que la présence d'un avocat consiste principalement à aider l'étudiant à préparer et présenter son dossier, à contribuer au déroulement équitable du processus et à aider l'étudiant à interroger ou contre-interroger des témoins ou à examiner des documents déposés.
- la procédure d'appel comprendrait les éléments procéduraux suivants : une étape de mise en état du dossier examiné par le comité, afin de circonscrire le débat à l'avance, de certifier les limites du débat, d'éliminer les effets de surprise; ce dossier pré-constitué serait communiqué à l'étudiant dans un délai suffisant (30 jours, par exemple); la composition du comité et la date de la réunion, également; l'étudiant comme la direction de programme auraient le droit de demander à l'avance, dans un délai déterminé, la citation de témoins ou la production de documents; la possibilité d'enregistrer serait à examiner; finalement, le comité dresserait un procès-verbal indiquant notamment les noms des membres du comité, leur statut, les date et heures de la réunion, l'objet de la réunion, un résumé sommaire des questions en litige et des points de vue exprimés, les noms des témoins entendus, le cas échéant, et la décision suffisamment motivée du comité.

En conséquence, je recommande :

Recommandation : Que les instances facultaires de la Faculté de médecine procèdent dans les meilleurs délais à une révision du fonctionnement du comité d'appel prévu à l'article 70 du *Règlement des études* et élaborent une procédure d'appel, en tenant compte des éléments qui précèdent; cette procédure devrait comprendre, au minimum, la rédaction d'un procès-verbal détaillé (comprenant les noms et qualités des personnes présentes, les questions à débattre, un résumé sommaire des points de vue de la direction de programme et de l'étudiant et une décision suffisamment motivée), un mécanisme de certification préalable du dossier et des éléments utiles à éclairer le comité et à permettre à l'étudiant de présenter son point de vue, le droit de l'étudiant d'être assisté par une personne de son choix, et un énoncé de la nature et des finalités de l'appel.

En outre, j'invite la Direction de l'Université et la Faculté de médecine à considérer l'opportunité de modifier le *Règlement des études* afin de préciser, à son article 71, que le résident en formation, nommé par ses pairs comme membre du comité, est désigné en accord avec l'Association des étudiants et des étudiantes inscrits aux études supérieures. Cette suggestion vise à concrétiser une évolution récente.

Comme la recommandation précédente est susceptible d'avoir un impact sur la Faculté de médecine dentaire, celle-ci est invitée à adhérer à cette recommandation en adaptant à sa propre situation les modalités qu'elle renferme.

3. Les droits des étudiants

3.1 L'encadrement

L'encadrement, qui est essentiel à la réussite d'un projet de formation, est déjà touché par le droit à une formation universitaire de qualité dont la *Déclaration des droits des*

étudiants et des étudiantes précise qu'il comprend «des conditions d'apprentissage ... qui se complètent par un encadrement stimulant leur participation» et, pour les étudiants de cycles supérieurs, des droits plus spécifiques illustrant ce droit général et la disponibilité d'un encadrement. La *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* étend la notion d'encadrement, ce dernier «se rapporte au soutien pédagogique, administratif et, le cas échéant, personnel offert aux étudiants dans l'élaboration et la réalisation de leur projet de formation de même que dans leur insertion socioprofessionnelle».

Les dossiers touchant l'encadrement étaient peu nombreux, cependant. Comme je l'ai déjà signalé, l'encadrement touche de multiples aspects. Les illustrations les plus utiles ont été retenues.

La frontière à respecter entre savoir être exigeant et se montrer dur et peu facilitant dans ses attitudes ou ses comportements permet d'introduire l'exposé. Cette frontière est parfois franchie, m'a-t-on déjà signalé. Nous verrons plus loin que la question des attitudes peu accueillantes doit être posée.

Peut-on envisager que l'encadrement offert soit de qualité quand un professeur fait preuve de non disponibilité en limitant ses rencontres avec les étudiants qui suivent son cours, à la pause du milieu du cours ou à 15 minutes à la fin du cours ? Il semble que non, la *Déclaration* n'est pas respectée et l'étudiant doit en discuter avec le directeur de l'unité. La *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* ne l'est pas non plus, elle prévoit que l'un des moyens du soutien pédagogique attentif (je me permets de souligner) est d'«assurer la disponibilité du corps professoral et enseignant». *Quid* si le «fautif» est aussi directeur de l'unité ? L'étudiant doit aller consulter le responsable facultaire. Certains étudiants n'y sont pas prêts. Les responsables facultaires le sont-ils également, devant les assurances prodiguées par la nouvelle politique ? Que signifient, en termes concrets, les mots «attentif» et «assurer» ? De fait, plusieurs cas, toujours trop nombreux par définition, d'absence de diligence ou d'inertie à assurer un suivi régulier et stimulant m'ont été soumis.

Les retards mis à évaluer des travaux, notamment de maîtrise ou de doctorat, sont à la limite de la procrastination, parfois. L'absence de diligence est problématique pour tout étudiant, et davantage, peut-être, pour ceux des cycles supérieurs. De manière générale, la notion de délai raisonnable s'applique à l'évaluation des travaux et à l'appréciation de l'avancement des travaux d'études (*Déclaration*, articles 1.3 et 1.8). Certains cas examinés étaient véritablement problématiques.

Dans une première faculté, devant la lenteur à corriger des travaux de 3^e cycle, l'étudiant trouve «abaissant» d'avoir à insister ! Le professeur répliquait qu'il y avait «harcèlement verbal» de la part de l'étudiant ! Dans une deuxième, un ancien directeur de recherche remet à plus tard, depuis 4 ans, car il est débordé !, la révision de projets d'articles rédigés en commun avec son ancienne étudiante et stagiaire post-doctoral. Dans une troisième faculté, une doctorante adulte subit un retard de plus d'un an de la part de son ancien directeur sur l'évaluation d'un texte, puis apprend que ce texte a été donné à un tiers extérieur pour commentaires mais ce tiers ne relève pas de l'Université. Un quatrième cas, dans une quatrième faculté, avec plainte collective d'étudiants et de leur association locale, visait des retards non expliqués de correction de travaux (certains après 8 mois, par exemple), de pertes de documents (dont un dossier de cotutelle), de rendez-vous reportés et d'absences quasi systématiques aux dates de rencontres fixées d'avance, de retards de versement de l'aide financière, d'inertie à approuver ou à refuser un résumé de séminaire de doctorat, d'absence de retour d'appels téléphoniques et de réponses aux courriels, de déplacements fréquents à l'étranger : les quatre doctorants, dont un étranger qui a changé d'université, écrivaient avoir vécu ou vivre une situation personnelle angoissante pour le cheminement de leur projet ! Le dossier a été référé à la direction de programme, à la direction de département et au doyen : le professeur est reconnu par eux comme étant un «cas difficile».

3.2 Le droit de se plaindre

Cette rubrique permet de signaler que la peur des représailles, sous diverses formes, ou la crainte qu'un contrat ne soit pas renouvelé demeure trop fréquente, quand bien même elle

ne serait évoquée par l'étudiant que sous forme d'interrogation. Le droit de se plaindre existe. Les étudiants ont la responsabilité de l'exercer.

3.3 Le droit à l'information

Une seconde année d'activité me permet d'avancer que, de manière générale, les politiques ou les règlements de l'Université sont trop souvent méconnus ou mal connus des étudiants rencontrés, comme, parfois, de certains professeurs ou chargés de cours. Mes observations précédentes relativement au plan de cours ou à l'évaluation illustrent cette réalité. Rien ne permet de supposer, en effet, que la *Politique d'évaluation des apprentissages* est suffisamment connue pour faciliter l'exécution de responsabilités ou l'exercice de droits. Les demandes reçues, notamment les consultations, sont un bon baromètre. Il serait aussi intéressant de faire l'état de la situation pour les autres politiques. Puisque la *Politique d'évaluation des apprentissages* doit, comme d'autres politiques, faire l'objet d'une révision quinquennale qui tombe précisément en 2002, il serait opportun de publiciser largement cette révision et ses résultats de manière à sensibiliser davantage les membres de la communauté universitaire à l'existence de politiques fort utiles.

En conséquence je recommande :

Recommandation : Que, dans le cadre de la révision des politiques de l'Université, sa Direction sensibilise largement la communauté universitaire à l'utilité de se prévaloir des politiques existantes ou nouvelles et propose des activités d'information notamment sur les liens entre ces politiques et les principes et les orientations énoncées dans la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.

Le droit à l'information suppose que l'information soit accessible. Ce principe est désormais reconnu et fait l'objet d'orientations concrètes selon la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*. Cette dernière reconnaît le principe d'une information claire, facilement accessible et adéquate. Examinons les difficultés et les problèmes rencontrés à la lumière des dossiers traités.

L'accès à l'information n'est pas assuré en toute circonstance. Un étudiant peut se voir refuser l'accès à son dossier personnel par un agent de secrétariat ou un agent d'études qui le réfère au directeur de programme ! Cette situation illustre plus une méconnaissance de la loi qu'autre chose. Car la législation provinciale consacre le droit d'accès à des renseignements personnels; ensuite, la personne à qui référer le demandeur est la personne désignée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* du Québec, et cette personne est le Secrétaire général de l'Université. La situation évoquée indique donc la nécessité d'informer et de bien informer; en l'espèce (un cas qui n'est pas unique), c'est l'Ombudsman qui a envoyé l'étudiant au Bureau du Secrétaire général; normalement, le secrétariat du département (et non le directeur de programme) aurait dû être saisi de la demande et référer l'étudiant directement au Bureau du Secrétaire général. Cet exemple permet de rappeler que les étudiants ont, comme tous les autres citoyens, le droit d'effectuer des démarches pour faire valoir les droits que leur garantit la législation provinciale, et ce, malgré l'étonnement du personnel ; ils ont aussi le droit d'informer des instances supérieures, comme le Bureau du Secrétaire général, de situations touchant à la protection de la vie privée car c'est précisément un domaine de son ressort ! Par contre, la protection de la vie privée ne devrait pas servir de faux-fuyant ou de moyen commode pour refuser de donner les motifs d'une décision, car une motivation peut être courte et apurée des éléments d'information non accessibles.

L'Ombudsman invite parfois les étudiants à soumettre certaines situations à l'attention des doyens et des vice-doyens. De fait, l'accès à l'information suppose que le demandeur soit informé adéquatement, il ne devrait pas «se faire dire d'aller voir ailleurs» [sic], comme dans le cas du père d'une étudiante qui s'interrogeait sur les programmes que sa fille pourrait éventuellement suivre, ou se voir opposer que «les étudiants n'ont pas à veiller au respect de la loi» dans le cas d'un étudiant qui protestait contre l'absence de confidentialité de certains renseignements personnels. Du point de vue de la réussite, l'accès à l'information conditionne la qualité de la formation et le cheminement des étudiants. Ainsi, une association a éprouvé quelques difficultés à obtenir de l'information sur les choix privilégiés de profils lors de l'embauche de professeurs dans un département

composé de deux spécialités car ils craignaient que l'une soit défavorisée au détriment des étudiants de ce programme. Un cas limite ?

La lisibilité et la clarté de l'information sont à surveiller. Le Bureau de l'Ombudsman a, par exemple, été saisi de plusieurs demandes d'information et a reçu plusieurs fois des formules de consentement à des recherches qui, normalement, auraient dû être dirigées vers le Comité d'éthique de la recherche (CERUL). Cet exemple illustre la nécessité de vérifier que l'information est comprise, suffisamment claire, voire les caractères d'imprimerie assez gros pour identifier les éléments qui importent. Une autre illustration est donnée par le formulaire d'avis d'abandon de cours. Pour une raison encore inexplicée, les échéances, pourtant imprimées en gras, ne semblent pas retenir l'attention de tous. Faudrait-il augmenter le nombre de points de taille des caractères ?

Peu de cas m'ont été soumis qui mettaient en cause l'exactitude de l'information. Un exemple classique est la confusion des fonctions de directeur de programme et de directeur de département. Selon les dossiers traités, l'accessibilité de l'information semble plus problématique que son exactitude. C'est le cas des politiques d'évaluation et des contrats étudiants.

En effet, dans le sens de la *Politique d'encadrement de l'évaluation des activités d'enseignement par les étudiants aux trois cycles* et du droit des étudiants «de procéder eux-mêmes à l'évaluation des enseignements reçus» (*Déclaration*, article 3.3), certaines unités d'enseignement ont entrepris de rendre accessible, sur leurs sites Internet, leurs politiques d'évaluation des enseignants. L'École des langues vivantes en est un exemple. Cette pratique devrait être généralisée. L'accessibilité de l'information concerne également, en plein développement des sites web, les conditions d'admission. Une attention particulière doit être donnée à deux éléments : le niveau d'accès de l'information, en termes de couches de pages ou de «clics» à effectuer, et le lien entre l'information officielle sur papier, qui est souvent la seule opposable, et celle que l'on trouve sur les pages web. On sait que, désormais, de nombreux étudiants, notamment étrangers, identifient des programmes et présentent des demandes d'admission via

Internet avant de disposer des textes publiés sur papier. Quant aux couches de pages à franchir pour obtenir de l'information utile, un seul exemple suffira : dans une faculté, les conditions d'admission à un baccalauréat étaient reléguées à une 7^e sous-couche de pages web alors qu'il aurait suffi d'inscrire le mot «admission» sur la page d'accueil avec un lien, plutôt que de cliquer sept fois et de lire les pages pour trouver les liens intermédiaires !

Les contrats étudiants offrent une autre illustration de l'accessibilité de l'information. Les contrats étudiants font désormais partie des moyens de procurer un milieu de vie dynamique à l'Université, selon la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*. Ceci suppose que, pour les étudiants des cycles supérieurs, les politiques d'évaluation des chargés de cours étudiants soient disponibles sur les sites Internet, ou disponibles par d'autres moyens et expliqués. Cela suppose aussi que les effets de surprise soient éliminés ou prévenus. Ainsi, l'idée de rendre les contrats étudiants véritablement disponibles peut conduire à resserrer les procédures d'évaluation pour décider s'il faut renouveler ou mettre fin à un contrat. Cette approche risque d'être plus équitable que de faire miroiter des possibilités qui ne débouchent sur rien, en dernière instance. Elle risque aussi de garantir plus de transparence, d'impartialité ou d'apparence d'impartialité (et donc éviter les réactions d'agressivité ou les conflits d'intérêts), dès lors que les candidats ont une connaissance préalable et bien nourrie de la situation, que les attentes ont été signifiées et vérifiées par des discussions si nécessaire. Cette manière de faire peut être utile aux unités d'enseignement comme aux services qui emploient un grand nombre d'étudiants.

Souvent, des cas m'ont été présentés qui appelaient à plus de rigueur et de transparence. Ne pas faire miroiter des financements possibles quand il n'y a probablement pas d'argent pour fonder un projet, est-ce inéquitable ? N'est-il pas plus juste d'éviter d'atermoyer ou de faire des promesses peu réalistes, de bien expliquer une situation, de donner l'heure juste et de savoir dire «non» ? L'éthique peut amener à être plus transparent. Par exemple, alors qu'un emploi étudiant Études-Travail est affiché au département concerné et au Service de placement, les étudiants apprennent qu'une personne a été engagée au niveau

du département alors que les candidatures étaient en cours d'examen; l'enquête a révélé que cette personne avait été engagée sur des fonds propres au département, ce qui était conforme aux normes; toutefois, la difficulté résidait ailleurs : les étudiants manquaient-ils d'information préalable au niveau du département ? Fallait-il les avertir que le poste pouvait être financé sur des fonds propres, sans leur laisser miroiter qu'un emploi était disponible ? À tout le moins, le professeur aurait dû avertir le Service de placement de l'engagement qu'il avait effectué : ne pas avertir le Service de placement que le poste avait été financé sur des fonds propres, pénalisait d'autres étudiants, l'avertir aurait permis de réaffecter les fonds autrement gelés. Faut-il conclure à une négligence, ou à une certaine insouciance ? Peut-être, mais il conviendrait, à la lumière de cet exemple, de décider s'il faut, dans les avis de placement, indiquer une obligation d'avertir les personnes ressources à rejoindre, pour éviter ce genre de préjudice indirect ? Faudrait-il prévoir une sanction ? Laquelle ? Peut-on véritablement contraindre autrement que par le sens des responsabilités, c'est-à-dire la contrainte morale ?

Un autre cas rejoint le précédent : il s'agit du placement «fixé d'avance», la personne est choisie d'avance sans entrevue, les coordonnées du responsable ne sont pas diffusées; l'enquête montre que l'emploi en question ne visait qu'à obtenir une subvention; ceux qui ont monté des dossiers de candidature en ont été pour leur frais ! Le Service de placement a-t-il les moyens d'être assez vigilant pour tout dépister ?

4. Les droits civils des membres de la communauté universitaire

Les membres de la communauté universitaire ne sont pas uniquement des membres de cette communauté, ils sont également des citoyens, des particuliers, des membres de la société civile et politique. Cette réalité conduit à évoquer d'autres questions et à jeter un regard différent sur les rapports et les relations au sein de la communauté. Plusieurs éléments contribuent à ce virage qui n'est qu'apparent, cependant. Tout d'abord, la réalisation que les difficultés rencontrées par les membres de la communauté universitaire sont souvent causées ou conditionnées par des facteurs qui ne sont pas propres à la vie universitaire. La mauvaise humeur, l'absence de notion de service,

l'incivilité, le sexisme ou la discrimination sont des exemples, ces éléments ne sont pas spécifiques à la vie universitaire mais leur traitement doit tenir compte du cadre de la vie universitaire. Deuxièmement, les méthodes que procure le cadre universitaire pour régler les difficultés qui y sont rencontrées, ne représentent qu'une partie seulement des méthodes disponibles; elles peuvent être privilégiées de manière à respecter l'autonomie universitaire et à assurer à la communauté universitaire un haut degré d'efficacité à résoudre ces difficultés; cependant, il faut alors miser sur la détermination de ses membres à les résoudre; autrement, les remèdes à utiliser devraient combiner des voies internes et des recours externes ou, à défaut, privilégier ces derniers.

4.1 Le respect du droit du travail dans les contrats avec les étudiants

Cette question offre un premier exemple de la tension qui vient d'être évoquée. Les contrats de travail conclus avec les étudiants devraient respecter la législation en matière de normes du travail quand ils y sont assujettis. Par exemple, les heures de travail réellement effectuées devraient être comptabilisées, sans manipulation du nombre d'heures ou du taux de rémunération horaire afin de «rentre dans le budget». L'Université ne devrait pas permettre que ce genre de manquement ait lieu lors de stages en entreprise organisés avec sa collaboration ou pour ses étudiants. Dans le même sens, en ce qui concerne les emplois sur le campus, l'obligation de «faire avec le budget» ne devrait pas conduire à manipuler le nombre d'heures travaillées pour permettre d'accorder un meilleur taux; ainsi, lorsque le taux de rémunération ne tient pas compte du cycle d'études de l'étudiant, le niveau de fonds disponibles peut conduire à comptabiliser moins d'heures travaillées pour embaucher un étudiant de 3^e cycle et lui conserver le bénéfice du taux supérieur qu'il aurait eu autrement. Cette façon de faire revient à nuire à l'activité en cause et à tronquer la question : si cette activité requiert un étudiant de 3^e cycle, ou bien le budget doit être prévu en conséquence ou bien un autre étudiant doit être engagé pour le nombre d'heures de travail à effectuer. L'étudiant de 3^e cycle est pénalisé par la réduction du nombre d'heures travaillées, dans le seul but de lui accorder un meilleur salaire horaire. Le service l'est également car il ne peut, en principe, ni modifier le taux ni se priver d'heures de travail nécessaires. D'où il s'ensuit que l'étudiant de 3^e cycle est alors

préféré à un autre, embauché à un taux fixe inférieur à celui correspondant à son statut et prié de fournir néanmoins le nombre d'heures exigées par le service ! Autrement, point d'engagement ! La cause du mal, si l'on peut dire, réside dans le sous-financement des activités en cause ou dans l'utilisation d'un taux fixe de salaire horaire. La solution ? Augmenter le budget, réduire le nombre d'heures travaillées et donc le service, ou permettre d'utiliser un taux variable de rémunération ? dans les trois cas, les coûts ou les effets négatifs augmentent !

4.2 La cession du contrat d'un chercheur interne à une entreprise externe

Un cas s'est présenté, cette année, d'un ancien chercheur immigré au Canada avec sa jeune famille, dont le contrat avec une unité de recherche avait été cédé à une entreprise contrôlée par un professeur. Cette demande d'intervention visait deux objets, en premier lieu, une demande de reconnaissance de droits de propriété intellectuelle sur un article publié par ce professeur sans y inclure le nom du chercheur, et en second lieu, les conséquences négatives de la cession de son contrat initial. Le premier objet fut dirigé vers le vice-rectorat à la recherche. Le second fit l'objet d'une intervention «privée» de l'Ombudsman, comme l'avaient fait auparavant mes prédécesseurs, Me Lucie Lavoie et M. Bernard Tousignant. Ce dossier complexe s'avérait problématique car les difficultés de l'intéressé commencèrent dès qu'il entreprit de dénoncer à différentes instances de l'Université certains aspects des activités de recherche du projet pour lequel il avait été engagé et avait émigré. Sans examiner ces dénonciations, qui avaient fait l'objet d'interventions internes, il suffit d'indiquer deux éléments.

Premièrement, l'intéressé avait été attiré par des représentations qui lui avaient fait miroiter maints bénéfices, notamment intellectuels, pour sa carrière future, alors que, trois ans plus tard, il se retrouvait sans emploi. Il fut le seul parmi tous les chercheurs dont les contrats avaient été cédés, à ne pas avoir été réengagé par l'Université. Une approche legaliste consista à se retrancher derrière son consentement pour conclure à la négligence de l'intéressé : «il n'avait qu'à se renseigner», «on ne l'a pas forcé». Certains lui ont reproché, qui, sa témérité, qui, de s'être mêlé de ce qui ne le regardait pas. Ce fut

son erreur. La cession de contrat avait eu lieu dans une relative précipitation, selon lui, seulement 42 jours après son arrivée dans un pays nouveau et une université peu familière. Que pouvait-il faire, après avoir mis fin à sa carrière antérieure, sinon refaire ses bagages en sens inverse ? Peut-on considérer, au-delà du légalisme commodément invoqué pour mettre fin aux discussions, que son consentement était vraiment éclairé ?

Deuxièmement, l'Ombudsman est «intervenu», comme l'avaient fait ses prédécesseurs, auprès de différentes personnes et différents responsables pour tenter de trouver une issue qui permettrait à l'intéressé de réintégrer sa profession de chercheur et son secteur de recherche. Ces démarches ont malheureusement montré que l'intéressé était «brûlé» dans son milieu, notamment à l'Université, et s'avèrent infructueuses. A-t-on fait tout ce qui était possible pour atténuer les conséquences d'une situation initiale dont la gestion ne fut pas exemplaire, aux dires de plusieurs ? Des pistes de solution ont effectivement été explorées, mais des pistes seulement. Un cas à méditer, qui est une invitation à demeurer très vigilants.

4.3 Le droit à l'information et la protection de la vie privée

Certaines questions ont été évoquées précédemment. Il suffit d'ajouter que le droit d'accès à l'information prévu par la législation provinciale s'applique à la vie universitaire. Cette dimension n'est peut-être pas assez connue, comme tendent à l'indiquer les cas cités. En ce qui concerne la vie privée, une observation peut être faite. Le cas le plus significatif visait la communication de rapports de stages contenant des renseignements personnels. Dans le même sens, un étudiant a contesté, avec raison, le fait qu'un directeur de programme ait diffusé une évaluation de ses compétences personnelles auprès de personnes dont les fonctions au sein du département ne le justifiaient pas. De fait, l'accès à des renseignements personnels doit être limité au strict nécessaire, car cette matière touche aussi à la dignité de la personne, qui se sent blessée par une communication injustifiée. La vigilance doit être la règle en ce domaine. J'ai déjà signalé que les étudiants ont le droit d'effectuer des démarches pour faire valoir les droits et aussi celui d'informer des instances supérieures à propos de la protection de la vie privée. Ils sont invités,

comme les autres membres de la communauté universitaire, à signaler des manquements aux instances de leur faculté.

4.4 La discrimination et les droits de la personne

Plusieurs dossiers ont été traités à ce chapitre, les plaintes ou les demandes de consultations n'étant pas toujours présentées comme visant la discrimination ou les droits de la personne. La discrimination permet d'aborder la problématique de la situation de la femme, du harcèlement, du sexisme ou des handicaps.

4.4.1 Le harcèlement sexuel

Au cours de l'exercice 2001-2002, la situation survenue au Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel a conduit l'Ombudsman à assurer une forme d'intérim non officiel en ce domaine car le Centre d'intervention est demeuré sans titulaire de la fonction de Directrice pendant près de 10 mois (fin novembre 2001 à mi-septembre 2002). Cette situation, incompréhensible de par sa gravité, mériterait d'être expliquée à la communauté universitaire.

L'Ombudsman a assuré cet intérim en raison de son mandat d'information sur les droits et de sa fonction de veiller au respect des droits fondamentaux de la personne (Préambule du *Règlement concernant l'ombudsman*). Dans certains dossiers, les personnes ont été référées au Service de prévention et de sécurité. Le Bureau de l'Ombudsman a répondu à des demandes d'information sur les normes et la politique en vigueur à l'Université ou sur l'état du droit et les démarches disponibles, quelles soient administratives (la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) et judiciaires (plainte auprès de la police et recours civils en indemnisation).

Au chapitre du harcèlement sexuel, deux dossiers donnent matière à réflexion. Le premier visait un comportement, sexiste à tout le moins, attentatoire à la dignité de l'intéressée et constitutive de harcèlement, qui a été porté à mon attention. L'enseignant poussait le zèle pédagogique à vouloir communiquer à l'étudiante le récit de ses prouesses sexuelles avec

une professeure appartenant au même département. L'intéressée s'est abstenue de toute démarche, finalement, considérant que ce comportement était lié, selon elle, à l'origine nationale de l'enseignant, laquelle était aussi celle de la personne dirigeant le département. Cet élément signifiait, selon l'étudiante, une impossibilité d'intervenir.

Le second cas permet de souligner la difficulté, d'un point de vue systémique, de combattre le harcèlement sexuel de manière efficace en associant la prise de conscience de la gravité de l'acte et une forme de sanction interne plutôt que de privilégier la voie répressive, car le déséquilibre du rapport de force entre professeur et étudiant favorise le premier en raison des blocages institutionnels. Le cas fut difficile à gérer, et gravement douloureux pour l'étudiante concernée. En voici un bref récit, dépersonnalisé et tronqué pour éviter que les parties concernées ne soient identifiées. L'étudiante se plaignait de ce qu'un professeur donnant l'un des cours auquel elle était inscrite et pour lequel il l'évalua, lui avait transmis une maladie incurable mais non mortelle, au cours de relations sexuelles librement consenties mais apparemment non protégées, sans l'avertir de son affection ou des risques présents. Le cas se termina par une mesure disciplinaire imposée par l'Université à titre d'employeur, au terme de multiples rebondissements.

Le premier incident survint lors du dépôt de la plainte de l'étudiante devant le doyen de la faculté à laquelle appartenait le professeur. L'Ombudsman accompagna l'étudiante dans le bureau du doyen afin de faciliter sa démarche car l'étudiante jugeait initialement qu'une plainte «ne servirait à rien» et était désespérée. Le doyen leur fit remarquer qu'il ne voyait rien de mal à la situation : «un professeur peut bien coucher avec les étudiants qu'il veut» [sic]. Alors que je lui soulignais que le cas de l'intéressée soulevait à tout le moins un conflit d'intérêt, le doyen énonça qu'il lui fallait prendre avis et qu'il se dessaisissait du «problème», en le transférant au vice-rectorat aux ressources humaines. Ce dernier effectua une enquête informelle qui déboucha sur la mesure disciplinaire minimale qu'est la lettre de réprimande. Une indemnisation très imparfaite fut obtenue, non sans hésitations de la part de l'employeur, sous la forme de versements pour défrayer une médication «pendant un certain temps» pour une maladie incurable. L'Ombudsman avait été dessaisi de ce dossier puisque la plainte était traitée selon les mécanismes de la

convention collective pertinente, en raison de l'article 9 du *Règlement concernant l'ombudsman*. A la question de savoir s'il était souhaitable d'édicter un code d'éthique pour prévenir des comportements de la nature de ceux en cause, une instance officielle répondit : «un jour, peut-être». Ce fut la conclusion du dossier.

Ce dossier, pénible à de nombreux égards, autorise quelques observations :

- une prise en charge institutionnelle, avec fermeté, du harcèlement sexuel passe d'abord par l'information et l'éducation de tous, débouche ensuite sur une sensibilisation réelle des autorités et conduit à assurer une véritable tolérance zéro;¹³
- le traitement des plaintes de harcèlement par la voie des rapports de travail employeur-employé (la convention collective), justifié dans le cadre de ces rapports et des responsabilités de l'employeur de maintenir un environnement favorable à ses employés, ne semble pas adéquat quant la partie visée est un étudiant qui est un tiers extérieur à ces rapports. Une analogie boiteuse avec le procès criminel dans lequel la victime est réduite le plus souvent à l'état de témoin, vient immédiatement à l'esprit;
- la reconnaissance, en tant que victime, de la victime de harcèlement sexuel, est exclue doublement, d'une part, par la confidentialité imposée quand la plainte est traitée selon la convention collective et, d'autre part, par son exclusion de cette procédure (alors qu'elle subit un préjudice), par opposition au traitement de la plainte selon la procédure prévue par le *Règlement sur le harcèlement sexuel*;
- dans ces deux procédures de traitement de la plainte, cependant, la partie plaignante étudiante souffre du déséquilibre du rapport de force entre professeur et étudiant, depuis la commission de l'acte jusqu'à la conclusion de la procédure, que ce

¹³ Est-il besoin de rappeler que le harcèlement sexuel vise non seulement des actes positifs, mais aussi des comportements ou des paroles et qu'il est indépendant de l'orientation sexuelle de leur auteur comme de leur destinataire ? Voir le *Règlement sur le harcèlement sexuel*, <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/harcelement.html>.

déséquilibre dérive des choix institutionnels consacrés par les mécanismes actuels de traitement des plaintes ou qu'il soit inhérent à la relation enseignant-enseigné;

- il convient aussi de souligner que le harcèlement sexuel constitue un acte «délictuel» selon le droit civil, susceptible de conduire à une condamnation civile en indemnisation contre l'auteur de l'acte et/ou son employeur; qu'il constitue une violation de la *Charte [québécoise] des droits et libertés de la personne*; et, dans le cas d'une transmission volontaire d'une maladie incurable, l'acte constitutif de harcèlement sexuel peut également faire l'objet d'une condamnation en vertu du droit criminel; dans le cas qui nous occupe, toutes ces options ont été examinées par l'étudiante et discutées entre l'Ombudsman et certaines personnes qui sont intervenues dans le dossier;
- finalement, une réflexion en profondeur s'impose; donner «un jour, peut-être» comme réponse à l'opportunité d'établir un code d'éthique pour les enseignants (professeurs et chargés de cours) à l'Université ne semble pas adéquate; un code d'éthique devrait être élaboré dans les meilleurs délais et une révision des mécanismes de plaintes et d'intervention applicables au harcèlement sexuel entreprise le plus rapidement possible.

Les deux cas cités et l'ensemble de l'information dont dispose l'Ombudsman conduisent à formuler la recommandation suivante :

Recommandation : Que l'Université entreprenne une révision des mécanismes de plaintes et d'intervention applicables au harcèlement sexuel le plus rapidement possible; un code d'éthique régissant les relations entre les enseignants (professeurs et chargés de cours) et les étudiants devrait être adopté dans les meilleurs délais.

Cette proposition n'est pas nouvelle. L'Ombudsman avait recommandé, dans son rapport annuel 1998-1999, «que, dans chaque faculté et service administratif, soit initié une démarche éthique», pour permettre «l'établissement de certaines règles pour développer des attitudes cohérentes et partagées» afin d'assurer le respect des valeurs de justice et

d'équité.¹⁴ Où en est-on sur ce plan ? Il serait important que les instances compétentes fassent rapport sur ce point au cours de l'année 2002-2003.

Recommandation :

Recommandation: Que les instances compétentes de l'Université présentent au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, durant l'exercice 2002-2003, un rapport détaillé sur les suites qui ont été données à la recommandation contenue dans le rapport de l'Ombudsman pour l'année 1998-1999, que, dans chaque faculté et service administratif, soit initiée une démarche éthique .

En effet, en 1999-2000, le vice-recteur aux affaires académiques et étudiantes indiquait dans un rapport de suivi sur le rapport de l'Ombudsman, que toutes les facultés avaient été sensibilisées à cette recommandation de l'Ombudsman « que, dans chaque faculté et service administratif, soit initié une démarche éthique ». Il serait intéressant de connaître les suites qui ont effectivement été données à cette recommandation puisque toutes les facultés y avaient été sensibilisées. Qu'en est-il des services administratifs ?

4.4.2 La grossesse et le sexisme

Plusieurs dossiers m'obligent à signaler, avec insistance, des cas d'absence de prise en considération et d'absence de souplesse pour accorder les accommodements nécessaires à des étudiantes enceintes. Les exemples sont significatifs : une attitude négative accompagnée de questions plus ou moins intrusives sur la «vie privée» et le suivi médical, lors de la fixation d'un stage dans un cheminement éducatif; le refus de reporter un examen, en disant à l'étudiante «de revenir après l'accouchement»; un abandon de cours laborieusement consenti, à la suite d'échecs attribuables à la grossesse, selon l'étudiante. En matière de sexisme, voici deux illustrations : des remarques faites dans un cours à des doctorantes chargées d'évaluer les présentations; des «plaisanteries»

¹⁴ Ombudsman de l'Université Laval, *Rapport annuel 1998-1999*, pp. 23-24.

douteuses faites en classe par un nouveau jeune professeur. Dans les deux cas, des interventions et des échanges ont été provoqués par les professeurs ou les directions concernées, et des mesures proposées (excuses; évaluation séparée pour l'étudiante visée). Dans les deux cas, également, les attitudes dénigrantes étaient ressenties comme telles par les étudiantes. Dans le premier cas, la situation a permis de faire démarrer une discussion et d'initier une prise de conscience en utilisant cette situation. Ce type de démarche en milieu universitaire cadre bien avec le développement de compétences personnelles.

4.4.3 Le handicap

Examinons d'abord quatre situations pour poser ensuite une question plus générale.

Un premier problème tient à un manque de considération des difficultés liées à un handicap moteur qui accroît la fatigue et freine un cheminement. L'étudiante a essuyé un refus du directeur de programme de consulter le Centre d'orientation et de consultation psychologique (Accueil et intégration des personnes handicapées étudiantes), un refus de créditer des cours réussis dans l'ancien programme en raison des mauvais résultats obtenus mais qui ont été expliqués par la maladie, puis un refus d'accepter un «fait accompli», l'étudiante ayant voulu suivre un stage sans approbation préalable, pour «se tester». Ce dossier a été réglé grâce à l'intervention d'un vice-doyen, après consultation avec l'Ombudsman.

Le second cas touche la tenue d'un examen à un étage qui ne dispose pas de toilettes pour personnes en chaise roulante. L'oubli était évident, la moitié de l'examen fut perdu, la personne était tendue mais n'avait pas averti le professeur. La plainte était fondée en raison de l'absence d'aménagement physique adéquat, mais sans règlement. Cette situation indique l'importance de vérifier la présence de personnes handicapées lors des examens et de prévoir des dispositions utiles en fonction des aménagements disponibles.

Le troisième cas vise le refus d'un professeur de permettre à une étudiante qui s'est cassée le poignet, d'enregistrer les cours; après intervention de l'association étudiante et des

instances facultaires, le problème a été réglé.

Le dernier dossier soulève la question de savoir si le fait de traiter tout le monde de la même façon est équitable. Cette question concerne notamment les limitations fonctionnelles qui imposent d'identifier des accommodements quant à la forme de l'examen, ses conditions ou son objet. Par exemple, ces limitations découlent de la dyslexie des adultes, de difficultés à voir en 3 dimensions, ou de problèmes auditifs. Elles sont souvent non apparentes. Selon le Centre d'orientation et de consultation psychologique (Accueil et intégration des personnes handicapées étudiantes), qui a contribué très largement à l'élaboration de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, les enseignants font généralement un accueil compréhensif aux demandes d'accommodement.

Des poches de résistance existent toutefois, j'ai pu en constater quelques-unes au sein d'instances administratives ou pédagogiques. Elles sont problématiques pour plusieurs raisons. L'obligation d'accommoder est une obligation légale, toute plainte est en principe susceptible d'aboutir devant la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse puis, éventuellement, devant les tribunaux judiciaires. Deuxièmement, cette obligation fait partie du dispositif normatif de l'Université, la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* énonce que les actions d'encadrement notamment doivent tenir compte de la diversité des caractéristiques sociales, économiques et culturelles. Troisièmement, le refus d'accommoder peut rendre inéquitable une évaluation. Quatrièmement, traiter tout le monde de la même manière peut avoir pour résultat d'aggraver les conséquences de la limitation fonctionnelle. Cinquièmement, une approche indifférente, des atermoiements répétés, un jeu de «ping-pong» entre responsables qui se renvoient la balle, des réponses «à côté de la question» ou des refus polis sont des formes de non-reconnaissance de la personne elle-même.

Certains comportements glissent vers l'atteinte à la dignité, malgré plusieurs demandes d'accommodement, parfois accompagnées d'interventions du Centre d'orientation et de consultation psychologique. Enfin, il faut malheureusement signaler de rares oppositions

à discuter de la question, par insouciance ou par mauvaise volonté de ne pas faire l'effort de comprendre (malgré la distribution de documentation, par exemple), en ironisant, ou par insinuation que la personne «veut un avantage particulier» qui sera refusé aux autres ! Ces comportements ne sont pas acceptables. Ils nient la réalité de manière préjudiciable. La différence impose de traiter différemment quand cela est nécessaire à rétablir l'égalité. Il convient donc de savoir poser la question du traitement différencié ou de l'accommodement, quand la poser, comment la poser et comment trouver une réponse. Se demander s'il est utile ou pertinent de tenir compte des différences est une question largement dépassée. Certains dossiers ont été pénibles à traiter, parfois de manière douloureuse pour les personnes lésées.

5. L'approche service/accueil

Les développements qui suivent visent à faire le pont entre le rapport annuel précédent axé sur la présentation d'une «approche service-client» et les perspectives ouvertes par l'adoption de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.

À ce chapitre, il convient de présenter, sommairement, divers problèmes dénotant globalement un déficit au plan de l'accueil et du service offert. Il serait fastidieux d'énumérer tous les types de dossiers, quelques exemples suffiront.

Du point de vue de l'approche client, on rencontre d'abord des erreurs administratives de gestion : par exemple, une erreur de transmission des photos destinées à la mosaïque d'une cohorte provoque l'oubli de la photo d'un étudiant dont les parents viennent de l'étranger pour assister à sa diplomation ! Une mosaïque spéciale a été reconstituée. La fermeture d'un centre de documentation pendant une journée a été décidée sans remplacement de la surveillante : la plainte est sans solution.

Plus graves sont les cas de refus potentiel de diplomation en raison d'une faute administrative due à une absence de diligence. Ainsi, le retard de transmission d'une note a failli bloquer l'émission d'un diplôme. Dans deux autres cas, la diplomation a été empêchée par la découverte tardive qu'il manquait 3 crédits à l'étudiant, en raison d'une

erreur d'inscription dans un cas, et d'un système «maison» de vérification défectueux (une double inscription au même cours), dans l'autre. L'absence de diligence peut bloquer la progression d'un cheminement, quand, par exemple, un délai de 3 mois est pris pour corriger le caractère non contributoire d'un cours, une demande d'équivalence de cours reste sans réponse par inertie, ou un encadrement est insuffisant pour pallier les difficultés provoquées par un retour aux études.

Force est parfois de constater une absence d'attitude accueillante. Les situations identifiées comprennent : une attitude rude pour refuser une demande tardive d'admission; un refus d'écoute et un refus de donner de l'information favorable à l'étudiant, comme la liste des cours ouvrant droit à des frais d'inscription non majorés ou la possibilité de passer en régime forfaitaire (frais d'inscription) en accélérant l'acquisition du nombre de crédits; mal interpréter une disposition en opposant que «vous devez être sur le marché du travail» alors que le texte ne le prévoit pas; ne pas écouter les personnes intéressées lors des activités de promotion dans les cégeps.

Le manque d'accueil se double parfois d'une approche tatillonne non facilitante. Ainsi, un candidat adulte retraité habitant à plus de 50 km de l'Université a dû accomplir 5 voyages, avec les mêmes documents en partie, pour faire une déclaration de résidence au Québec, au Bureau du registraire. Ainsi, également, des effets de «ping-pong» quand deux entités se renvoient un dossier, comme entre la direction de programme et le Bureau du registraire alors que la décision relève de la compétence du directeur de programme qui évite de prendre position, ou entre un directeur de programme, le professeur responsable du cours et un chargé de cours quand il appartient au professeur responsable pour décider de la nature de l'accommodement recherché en raison d'une limitation fonctionnelle.

5.1 Jusqu'où peut-on bureaucratiser?

Par exemple, la Direction générale de la formation continue a donné comme consigne à son personnel, de demander à tout étudiant qui manifeste un abandon de cours par téléphone, de le confirmer par écrit. Qui vise-t-on à protéger ? L'étudiant contre une

décision hâtive, cette Direction contre un retrait de cours qui pourrait devenir problématique par la suite, ou le Service des finances ? La même question se pose pour un abandon complet de trimestre. Faut-il par ailleurs exiger de tout le personnel qu'il prenne des notes quand un contact est établi par un étudiant, de manière à disposer de la preuve de la date et de l'objet du contact pour d'autres demandes qui y seraient reliées ou afin d'être utile à d'autres services (finances, diplomation, vérification des crédits acquis, etc.) ? Une approche «bureaucratique» contredit-elle une démarche accueillante ?

Les difficultés posées par la preuve de résidence au Québec afin de déterminer le montant des frais d'inscription à payer ont fait l'objet de plusieurs dossiers. L'application des normes gouvernementales imposent une certaine bureaucratisation des procédures et une absence relative de souplesse. Beaucoup de personnes m'ayant contacté se sont senties envahies par les intrusions de l'appareil étatique dans leur vie privée. On est en droit parfois de s'interroger sur la pertinence de certaines questions posées. Par exemple, pourquoi demander la preuve de l'emploi du mari quand la mère reste à la maison et que les enfants sont inscrits dans une école locale ? la mère doit-elle être soupçonnée d'habiter en dehors du Québec ? Le ministère de l'Éducation du Québec renvoie la balle au Bureau du registraire quand on lui demande si toutes ces preuves sont nécessaires. Ainsi, le Bureau du registraire refuse d'accepter comme preuve un bulletin de paie récent du mari, il exige une lettre de l'employeur; de son côté, le ministère de l'Éducation affirme que les universités sont libres de réclamer les preuves qu'elles jugent utiles.

Les commentaires contenus dans mon rapport précédent sur l'obligation de présumer de la bonne foi du demandeur demeurent pertinents (*rapport annuel 2000-2001*, page 53). Cette obligation a été éprouvée durement lors d'échanges avec certains services. Une autorité devrait tenter de faire la preuve de la mauvaise foi si elle l'estime opportun, au risque de ne pas réussir, plutôt que de contourner la présomption de bonne foi et d'éviter de justifier un refus. Par exemple, en présence d'un document ou d'un témoignage dont on doute de la véracité, pourquoi refuser de le recevoir comme preuve tout en se limitant à une vérification rapide, parfois superficielle, qui serait à reprendre en cas de contestation? Rappelons encore qu'il n'y pas de mauvais plaignants mais seulement de mauvaises

plaintes ou des plaintes injustifiées : évitons de jeter le bébé avec l'eau du bain !

5.2 Faut-il être proactif ?

La question de savoir jusqu'à quel point pousser la proactivité avait été posée dans mon rapport précédent à propos des problèmes financiers. Sans revenir sur les problèmes financiers traités durant cette année car ils sont similaires aux précédents, cette même question se pose toujours. De nombreux dossiers obligent à examiner si le Service des finances pousse suffisamment loin ses investigations à la place de l'étudiant qui, par exemple, ne fournit pas toute l'information nécessaire pour justifier un abandon de cours dans le délai prescrit ... ou à la place de l'Ombudsman. L'expérience indique que, dans un nombre limité de cas, il a fallu inciter le Service des finances à être plus proactif et à rejoindre d'autres services ou à contacter des gens à l'extérieur pour obtenir un complément d'information ou vérifier des allégations. La question générale doit être posée car des démarches complémentaires arrivent parfois à démontrer que l'étudiant avait raison. Faut-il pour autant agir systématiquement de manière proactive ? Cette interrogation, la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* va-t-elle la rendre incontournable ?

L'expérience de l'année écoulée me permet d'affirmer que le principe de l'écoute active et l'idée directrice de «se mettre dans la peau de l'autre», avancés dans mon rapport annuel précédent, demeurent actuels. Cette idée directrice de l'approche client touchait la responsabilisation du demandeur et l'équilibre à maintenir entre cette dernière et le soutien à lui apporter dans ses démarches. Mon rapport précédent proposait que l'on passe «d'une approche procédurière et legaliste à des pratiques de coopération et de collaboration avec le client». Selon la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, l'encadrement «se rapporte au soutien pédagogique, administratif et, le cas échéant, personnel offert aux étudiants». Dans cette optique, reprenant la proposition antérieure, je recommande :

Recommandation : Que toute autorité devrait spontanément prendre l'initiative de demander à une personne qui présente une réclamation, les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter sa demande ou d'en remettre l'examen à plus tard, en attendant que ces éléments lui soient acheminés.

Faciliter la vie des étudiants fait partie des nouvelles orientations. Cela exigera une meilleure coordination des services, dans certains cas, principalement dans le contexte du guichet unique prôné.

Voici quelques exemples de coordination défectueuse : une faculté ne transmet pas un avis d'abandon au Bureau du registraire; une décision d'exclusion est prise après la date butoir de modification des cours ou d'abandon; une note est transmise après la date d'échéance pour abandonner un cours.

Un arrimage problématique peut compliquer inutilement la vie de l'intéressé, selon l'exemple suivant qui porte sur la transmission des notes du Bureau du registraire aux directions de programme et sur délais de saisie de l'information. Un étudiant pensait avoir échoué son examen final et demanda à reprendre le cours à la session suivante. La lettre M avait été saisie pour ce cours. L'étudiant apprit par la suite qu'il avait réussi le cours et signifia un abandon du cours repris à une date à laquelle son inscription n'avait pas encore été saisie. La direction de programme procéda ensuite à cette saisie (3 semaines après que l'étudiant ait été admis à s'inscrire au cours) mais sans avoir fait de vérification quant à la note finale de l'étudiant, reçue six jours auparavant pour le cours qu'il pensait avoir échoué, ni sans avoir tenu compte de l'avis d'abandon (devenu inutile) donné quatre jours auparavant pour la deuxième inscription. En effet, comme la saisie de l'inscription n'avait pas encore eu lieu, une désinscription était impossible lors de la production de cet avis d'abandon. Toutefois, en raison de l'inscription à ce cours déjà abandonné, l'étudiant reçut, cinq mois plus tard, une facture et une note à valeur d'échec (E) pour le cours officiellement non abandonné dans le délai prévu. La situation fut réglée de manière satisfaisante, à la diligence de l'Ombudsman, avec l'intervention de trois services (Bureau du registraire, Service des finances et Direction générale de la

formation continue). Une interrogation doit être posée : est-il possible de mettre en place un mécanisme (administratif ou informatique) permettant, de manière automatique si possible et dans les plus brefs délais après la saisie des notes par le Bureau du registraire, de signaler à l'attention des personnes effectuant une saisie d'inscription à un cours, que ce cours a déjà été réussi et donc qu'une vérification minimale serait utile ? Le cas évoqué montre également l'importance que les notes soient produites le plus rapidement possible afin de garantir une marge de manœuvre aux différentes personnes et services impliqués dans la procédure d'inscription, de saisie des cours et de désinscription.

Pour clore cette section sur l'approche service, une brève mention de la grève qui eut lieu durant l'exercice 2001-2002 permet de signaler que le Bureau de l'Ombudsman a reçu 6 plaintes et 9 demandes de consultations au sujet de la reprise des cours, des conditions de tenue d'examen en fin de trimestre et de difficultés à assurer une reprise effective dans certaines unités. Les plaintes étaient irrecevables, elles ont été redirigées vers les instances compétentes.

6. Discipline

Cette matière a donné lieu à un nombre accru de plaintes et de demandes de consultations. Les étudiants demeurent préoccupés par les conditions de déroulement des auditions disciplinaires et les conséquences des sanctions. Par ailleurs, plusieurs dossiers concernant une unité d'enseignement ont permis d'identifier une question problématique soulevant un dilemme éthique sérieux. La question est la suivante : faut-il demander la correction et la cessation de violations approuvées par les autorités et les enseignants (professeurs et chargé de cours) de l'unité en cause, des mécanismes prévus par le *Règlement disciplinaire*, alors que les étudiants en profitent ? Les enseignants ont recours à ces violations pour combattre les manquements à l'honnêteté intellectuelle et à la discipline (plagiat, tricheries, etc.) car ils estiment que c'est un moyen efficace pour pallier les dysfonctionnements de la procédure officielle. Ces violations représentent en fait une procédure disciplinaire interne parallèle. Ce dossier sera poursuivi lors de l'exercice 2002-2003.

7. Suivi du rapport précédent

Le rapport précédent comportait notamment une recommandation visant à ce que la révision des critères d'admission aux programmes contingentés permette d'élargir ces critères de manière à refléter la diversité des clientèles intéressées, notamment l'expérience professionnelle pertinente acquise après des études collégiales. Deux programmes contingentés relevant de la Faculté de médecine, ont été révisés en ce sens. En est-il d'autres ? Le rapport précédent indiquait aussi qu'il serait utile que les diverses instances facultaires fassent rapport, même brièvement, sur les processus mis en place pour examiner l'opportunité d'appliquer la recommandation. Qu'en est-il ?

Au chapitre de l'utilisation des nouvelles technologies et de l'Internet, le rapport précédent suggérait, en raison d'usages abusifs de ces modes de communication et de dysfonctionnements, de mettre en place des mécanismes de sensibilisation au respect des normes d'éthique et d'intégrité intellectuelle. Peu de situations m'ont été présentées cette année, sinon toujours des manifestations d'incivilité et d'utilisation mal contrôlée des courriels, visant plus à exprimer des frustrations brutes qu'à faciliter la communication et la recherche de solutions. *L'utilité de mettre en place des mécanismes de sensibilisation demeure entière, à en juger par les types d'échanges constatés, assortis parfois de menaces de poursuites légales mais aussi d'atteinte à la personne elle-même.*

8. Rôle de l'Ombudsman

Au cours de cette année, le rôle de l'Ombudsman s'est précisé en mettant, comme je l'avais annoncé dans le rapport précédent, plus d'accent sur l'action préventive et les actions susceptibles de produire des fruits à long terme.

Ce rapport offre l'occasion de dissiper une incompréhension surgie à propos de dossiers dans lesquels l'Ombudsman a exercé une fonction de conseil en matière de droits, notamment à l'égard de la responsabilité civile de l'Université. Il me fallut rappeler que l'Ombudsman n'est pas un bureau de plaintes, mais un lieu d'information et de conseil. C'est aussi un recours, soit une instance où des options sont discutées et des avenues de solution identifiées et soupesées. La fonction «information + conseil» permet de pratiquer

le *coaching* (à défaut d'autre terme), c'est-à-dire utiliser les contacts et les demandes de consultation ou de plainte pour exercer l'interlocuteur à définir la nature d'un problème, à identifier des enjeux et des attentes, à préciser les paramètres de recherche d'une solution, à définir et à évaluer des options puis passer à une conclusion. Cette démarche vise à promouvoir ce que l'on désigne maintenant comme la «citoyenneté» et mise sur l'appropriation de pouvoir. Pour cette raison, la fonction d'ombudsman inclut celle de renseigner sur l'exercice des droits civils, sans jouer le rôle d'avocat du plaignant mais sans non plus refuser de donner l'heure juste, y compris sur les recours légaux disponibles contre l'Université, quand cela est nécessaire à l'identification des options à considérer. Il appartient toujours au plaignant ou au demandeur de conseils ou d'information, de faire ses choix en pleine connaissance de cause.

Ces éléments indiquent que la fonction d'ombudsman ne peut être réduite à celle d'un bureau de plaintes. J'ai eu l'occasion de tester cette démarche à plusieurs reprises auprès de certaines instances. Les réactions reçues invitent à accomplir un large travail de diffusion et d'explication de ma fonction. Ce paragraphe en marque le début. La fonction d'information s'est ainsi étendue, au cours de l'exercice écoulé, à l'accès à l'information, à la vie privée, au droit des contrats ou aux recours relatifs au bail dans les résidences. Le point important, me semble-t-il, est d'éduquer à l'utilisation des outils disponibles, de développer les compétences à définir des positions et à argumenter, de contribuer à faciliter les choses pour tout le monde dans le respect mutuel. Ces dimensions font partie de la recherche de la justice qui est une partie intégrante de la fonction de l'Ombudsman de l'Université Laval.

PARTIE III – ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Les activités de l'année 2001-2002 ont reflété plusieurs dimensions. La première fut de consolider la prise en main de ma fonction. La seconde dimension fut d'entendre et de recevoir les personnes sollicitant des consultations et celles qui présentaient des plaintes et des demandes d'intervention. Cette dimension occupe la majeure partie du temps disponible. La troisième dimension concerne les conditions imprévues de gestion du Bureau de l'Ombudsman. Une part importante du temps disponible fut consacrée à assurer une sorte d'intérim informel de la fonction de Directrice du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel. Une autre part fut consacrée à offrir le service de certification de copies conformes et d'assermentation de déclarations.¹⁵ La dotation du poste de secrétaire a permis de stabiliser cette fonction.

9. Fonctionnement du Bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman ne partage plus avec la Directrice du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel, la secrétaire dont il dispose ni les locaux qu'il occupe au Pavillon A.-Desjardins. Ce partage a cessé depuis fin novembre 2001 en raison du départ de la Directrice alors en fonction et de l'absence de nomination d'une nouvelle responsable.

La stabilisation du poste de secrétaire, qui est devenu à plein temps pour la raison précédente, a indéniablement facilité l'activité du Bureau, le traitement des dossiers et le niveau de performance. Ces conditions ont permis de consacrer plus de temps au développement de l'approche systémique et à des dossiers de nature systémique, à une amélioration de la base de données et à la gestion documentaire (traitement archivistique des dossiers). Le volet systémique, essentiel à la fonction d'ombudsman, devra faire l'objet de nouvelles discussions avec les autorités compétentes quant au niveau de ressources nécessaires à cette activité.

¹⁵ Cette fonction est maintenant dévolue largement à la secrétaire de l'Ombudsman qui a obtenu la commission nécessaire du ministère de la Justice du Québec. Noter que cette fonction de certification de copies conformes et d'assermentation de déclarations n'est pratiquement plus offerte sur le campus, sauf dans quelques services pour leurs besoins propres. L'importance en nombre de demandes laisse croire que le besoin est réel et devrait probablement être géré autrement.

Le partage de locaux communs à l'Ombudsman et au Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel présentait une difficulté relativement à la confidentialité des activités de l'Ombudsman . Cette difficulté a été réglée, d'une part, par l'absence d'activités du Centre au cours des dix derniers mois et d'autre part, par la décision qui a été prise de l'installer dans de nouveaux locaux.

Plus généralement, l'Association des ombudsmans universitaires du Québec a commencé à développer des outils de comparaison pour situer leurs différents bureaux. Parallèlement, l'association des ombudsmans des universités et collèges du Canada a démarré en 2001-2002 une enquête sur l'ensemble de ses membres.

10. Publicité

Durant l'année 2001-2002, le Bureau de l'Ombudsman a rénové sa publicité en améliorant son dépliant et en produisant une nouvelle affiche. Le message principal que ces outils visent à communiquer, a été modifié. L'ancien se lisait ainsi : «Pour obtenir justice et faire respecter ses droits quand toutes les portes semblent closes!». Le nouveau est désormais le suivant : «Pour obtenir justice et faire respecter ses droits, l'Ombudsman vous informe et vous assiste.» Ce changement résulte notamment des nombreux commentaires reçus : l'ancien message n'était pas assez invitant ! Les nouveaux documents publicitaires seront distribués à l'automne 2002. à toutes les facultés, unités et directions de programme, comme à tous les services administratifs, sans oublier les associations étudiantes. Un site web a démarré durant l'année 2001-2002. L'Ombudsman a aussi collaboré à la rédaction de l'ABC préparé par la CADEUL et l'AELIÉS.

11. Base de données et statistiques

La rénovation de la base de données a été poursuivie. D'autres champs restent à créer et des critères à modifier pour raffiner le tableau de la situation générale ou élaborer des tableaux particuliers à une unité ou un service. Un système plus automatique de gestion de dossiers sera recherché en 2002-2003, pour inclure un suivi mensuel des dossiers où l'enquête a été interrompue notamment, calculer des taux de règlement, mesurer la

satisfaction de la clientèle et la durée de traitement d'un dossier. Ces deux derniers éléments sont actuellement évalués de manière manuelle pour la durée de traitement et *ad hoc* pour la satisfaction de la clientèle.

Au plan administratif, les techniques de gestion documentaire ont été appliquées à la conservation de ceux de l'année 1999-2000 et aux documents autres que les dossiers de plainte et de consultation.

12. Activités de développement institutionnel et professionnel

À l'interne, au cours de l'année, l'Ombudsman a participé activement aux activités de Rendez-vous Laval en septembre 2001. Il a été invité à présenter son rapport annuel et sa fonction à la Commission des études et au comité de régie interne de la Bibliothèque, et sa fonction à un département à l'occasion d'une rencontre de sensibilisation.

Au plan externe, l'Ombudsman a assisté à des rencontres régulières de l'Association des ombudsmans universitaires du Québec (AOUQ, à Montréal) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC, à Montréal), au Congrès annuel de l'Association des ombudsmans du Canada (AOC, Québec, septembre 2001), et au Congrès de la University and College Ombuds Association (UCOA, association américaine) en mai 2002 (Washington, D.C.). Il a représenté l'AOUCC au Congrès annuel de la U.S. Ombudsman Association en octobre 2001 (Concord, N.H.). Il a également participé à un transfert de compétences avec deux universités françaises en mars 2002 (Université de Caen, Université Louis-Pasteur à Strasbourg) et avec une association étudiante de Toulouse. Il a présenté une conférence sur l'ombudsman au Congrès annuel de la Fédération de parents d'élèves des cégeps (Québec, octobre 2001).

Il occupe actuellement le poste de Président de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada pour la période 2002-2004.

CONCLUSION

Le bilan de cette deuxième année n'est pas moins facile à dresser que le précédent. Cette deuxième année m'a permis de connaître certains succès et de mieux maîtriser les outils à ma disposition. Ces outils sont d'ailleurs à la disposition de tous les membres de la communauté universitaire. L'Ombudsman bénéficie toutefois d'une position privilégiée en raison de son indépendance, pour agir sur les valeurs et la culture de cette communauté. Des enjeux plus grands que je ne pensais se sont révélés durant l'année 2001-2002. La diversité des membres de la communauté est plus frappante que jamais. Le besoin d'information est criant, non pas de l'information brute, mais de l'information utile, accessible et facile à utiliser. Or, les dispositifs en place, règlements et politiques, sont trop peu ou trop mal connus et maîtrisés. Cet aspect doit devenir une plus grande priorité. Le second besoin touche à la capacité d'exercer des droits. Finalement, les activités de cette année 2001-2002 tracent la voie vers une systématisation de l'approche préventive visant des fruits à long terme, tandis que les actions curatives tendent à fixer le plus court terme. Quels que soient la nature ou l'horizon de ses interventions, l'efficacité de l'Ombudsman demeure tributaire de la collaboration qui lui est offerte et du soutien qu'il reçoit sous forme d'adhésion à sa mission. Il n'est pas nécessaire d'être toujours d'accord avec l'Ombudsman, l'esprit critique étant un élément essentiel de la vie universitaire, mais reconnaître l'utilité, voire la nécessité, de son existence, c'est déjà contribuer à son succès. Que toutes et tous en soient ici chaleureusement remerciés.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1.

Que toute autorité s'efforce de répondre directement et dans les délais prévus aux demandes et aux contestations qui lui sont présentées.

Recommandation 2.

Que les unités ayant à traiter des demandes de révision d'une note ou du résultat d'une évaluation révisent dans les plus brefs délais, leurs politiques et règlements de manière à ce qu'elles soient conformes à la lettre et à l'esprit de la *Politique d'évaluation des apprentissages* et du *Règlement des études* et à la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, suivant les observations qui précèdent.

Recommandation 3.

Que les instances facultaires de la Faculté de médecine procèdent dans les meilleurs délais à une révision du fonctionnement du comité d'appel prévu à l'article 70 du *Règlement des études* et élaborent une procédure d'appel, en tenant compte des éléments qui précèdent; cette procédure devrait comprendre, au minimum, la rédaction d'un procès-verbal détaillé (comprenant les noms et qualités des personnes présentes, les questions à débattre, un résumé sommaire des points de vue de la direction de programme et de l'étudiant et une décision suffisamment motivée), un mécanisme de certification préalable du dossier et des éléments utiles à éclairer le comité et à permettre à l'étudiant de présenter son point de vue, le droit de l'étudiant d'être assisté par une personne de son choix, et un énoncé de la nature et des finalités de l'appel.

Recommandation 4.

Que, dans le cadre de la révision des politiques de l'Université, sa Direction sensibilise largement la communauté universitaire à l'utilité de se prévaloir des politiques existantes ou nouvelles et propose des activités d'information notamment sur les liens entre ces politiques et les principes et les orientations énoncées dans la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.

Recommandation 5.

Que l'Université entreprenne une révision des mécanismes de plaintes et d'intervention applicables au harcèlement sexuel le plus rapidement possible; un code d'éthique régissant les relations entre les enseignants (professeurs et chargés de cours) et les étudiants devrait être adopté dans les meilleurs délais.

Recommandation 6.

Que les instances compétentes de l'Université présentent au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, durant l'exercice 2002-2003, un rapport détaillé sur les suites qui ont été données à la recommandation contenue dans le rapport de l'Ombudsman pour l'année 1998-1999, que, dans chaque faculté et service administratif, soit initiée une démarche éthique .

Recommandation 7.

Que toute autorité devrait spontanément prendre l'initiative de demander à une personne qui présente une réclamation, les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter sa demande ou d'en remettre l'examen à plus tard, en attendant que ces éléments lui soient acheminés.

ANNEXE 1

Consultations et Plaintes selon l'Unité concernée 2001-2002

	Nombre	%	Consultation	Plainte
Amén., arch. et arts visuels	5	1,06%	3	2
Droit	9	1,91%	3	6
Études supérieures	7	1,49%	1	6
Foresterie et géomatique	11	2,34%	5	6
Lettres	35	7,43%	16	19
Médecine	22	4,67%	7	15
Médecine dentaire	2	0,42%	0	2
Musique	2	0,42%	0	2
Pharmacie	2	0,42%	1	1
Philosophie	5	1,06%	2	3
Sciences de l'administration	39	8,28%	20	19
Sciences de l'agri. et alimentation	10	2,12%	6	4
Sciences de l'éducation	28	5,94%	15	13
Sciences et génie	35	7,43%	17	18
Sciences infirmières	4	0,85%	3	1
Sciences sociales	34	7,22%	12	22
Théologie et sciences religieuses	2	0,42%	1	1
Direction générale 1er cycle	5	1,06%	1	4
Aéliés	0	0,00%	0	0
Apapul	0	0,00%	0	0
Cadeul	2	0,42%	1	1
CERUL	6	1,27%	5	1
Seeul	1	0,21%	0	1
Centres	1	0,21%	1	0
Cliniques	1	0,21%	1	0
Rectorat	0	0,00%	0	0
Administration	44	9,34%	26	18
Acitivités socioculturelles	0	0,00%	0	0
Activités sportives	1	0,21%	1	0
Bibliothèque	1	0,21%	1	0
Bourse et aide financière	5	1,06%	2	3
Communications	1	0,21%	0	1
DGFC	2	0,42%	0	2
Étudiant	3	0,64%	2	1
Finances	35	7,43%	15	20
Immeubles	0	0,00%	0	0
Ombudsman	8	1,70%	8	0
Orientation et counseling	1	0,21%	0	1
PEPS (Adm.)	3	0,64%	3	0
Pastorale	0	0,00%	0	0
Placement	2	0,42%	1	1
Psychologie	0	0,00%	0	0
Registraire	36	7,64%	16	20
Résidences	8	1,70%	2	6
Secrétaire général	4	0,85%	4	0
Sécurité et prévention	4	0,85%	2	2
SIT	0	0,00%	0	0
Autre	45	9,55%	39	6
Total	471	100%	243	228

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

Résolution CU-98-103 du Conseil universitaire du 3 mars 1998
Résolution CA-98-43 du Conseil d'administration du 18 mars 1998
Résolution CU-99-124 du Conseil universitaire du 7 septembre 1999
Résolution CA-99-164 du Conseil d'administration du 29 septembre 1999

Préambule

L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect de leurs droits fondamentaux. Cette personne a pour fonctions principales de recevoir les plaintes des membres de la communauté universitaire et les demandes d'information et de conseils, de faire enquête lorsqu'elle le juge nécessaire et de transmettre ses recommandations aux personnes ou aux organismes intéressés. Elle a aussi pour fonction de contribuer à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, notamment par l'information de la communauté universitaire et par la formulation de propositions de modifications aux politiques et règlements.

Art. 1 Avant de proposer au Conseil d'administration et au Conseil universitaire la nomination d'un ombudsman suivant les dispositions de l'article 238 des statuts, le recteur invite, par un avis public, la communauté universitaire à lui suggérer des candidatures de personnes qui possèdent les qualités particulières que requiert cette fonction. Cet avis, diffusé dans les médias appropriés, invite aussi toute personne intéressée, membre ou non de la communauté universitaire, à faire acte de candidature.

Dans le choix de la candidature à proposer au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, le recteur est appuyé d'un Comité conseil constitué, sauf exception, de membres du Conseil universitaire ou du Conseil d'administration selon la répartition suivante :

- un doyen ou une doyenne ;
- un professeur ou une professeure ;
- la titulaire de la Chaire d'étude Claire-Bonenfant sur la condition des femmes ou une professeure désignée par la Chaire ;
- un membre externe ;
- un membre du personnel administratif ;
- deux étudiants ou étudiantes de premier cycle et deux de deuxième ou de troisième cycle, dont au moins un ou une de l'étranger.

Lorsqu'il présente sa proposition au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, le recteur dépose le rapport du Comité conseil.

Malgré ce qui précède, le Comité conseil peut, après évaluation, recommander au recteur de proposer le renouvellement du mandat de l'ombudsman en place sans appel de candidatures.

À son entrée en fonction, l'ombudsman prête serment en présence du président du Conseil universitaire et du président du Conseil d'administration (voir la Déclaration solennelle à la page 4).

- Art. 2 La durée du mandat de l'ombudsman est de cinq ans ; ce mandat ne peut être renouvelé qu'une seule fois. Nonobstant l'expiration de son mandat, l'ombudsman demeure en fonction jusqu'à sa renomination ou son remplacement.
- Art. 3 L'ombudsman peut démissionner en tout temps en donnant un avis écrit au recteur.
- Art. 4 Le Conseil d'administration fixe les conditions d'engagement de l'ombudsman, et le Comité exécutif met à sa disposition les ressources nécessaires à l'exécution de ses fonctions.
- Art. 5 L'ombudsman doit respecter l'exclusivité de service et éviter tout conflit d'intérêts.
- Art. 6 L'ombudsman s'engage à prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder la discrétion absolue quant aux renseignements qu'il obtient dans l'exercice de ses fonctions.
- Art. 7 L'ombudsman a pour fonctions de recevoir personnellement les plaintes des membres de la communauté universitaire et de faire enquête sur de telles plaintes lorsqu'il a raison de croire que la ou les personnes qui ont déposé une plainte ont été lésées par les mécanismes administratifs ou ont été l'objet d'injustice ou d'atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université.

Il peut aussi recevoir une plainte des candidats ou candidates au titre d'étudiant ayant soumis une demande d'admission à l'Université.

- Art. 8 L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque le plaignant ou la plaignante dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail ou lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi-judiciaire.
- Art. 9 L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsqu'il juge que le plaignant ou la plaignante dispose de recours prévus selon les règlements en vigueur ou que la plainte est prématurée ou que le plaignant ou la plaignante n'a pas un intérêt suffisant, que la demande d'enquête est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou qu'une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances. Lorsqu'il juge que la personne qui a déposé une plainte dispose de recours prévus selon les règlements en vigueur, l'ombudsman l'informe de l'existence de ces recours et de la manière de s'en prévaloir.
- Art. 10 L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il s'est écoulé plus d'une (1) année depuis l'acte ou l'omission qui en fait l'objet.
- Art. 11 Lorsqu'il le juge nécessaire, l'ombudsman peut faire enquête sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.
- Art. 12 Pour les fins d'une enquête, l'ombudsman peut exiger des organes de direction et du personnel de direction de l'Université, ainsi que de toute personne intéressée, l'accès à tout document ou dossier pertinent. Il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.
- Art. 13 L'ombudsman doit aviser l'organe de direction (autre que le Conseil d'administration et le Conseil universitaire) ou le personnel de direction intéressé et l'informer de ses recommandations chaque fois qu'au terme d'une enquête il est d'avis que la personne qui a déposé une plainte a été lésée dans les circonstances prévues à l'article 7 parce qu'un organe de direction (autre que le Conseil d'administration et le Conseil universitaire) ou un membre de l'Université :
- a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière qui contrevient aux droits fondamentaux ;
 - ne s'est pas conformé aux dispositions de la charte, des statuts ou des règlements de l'Université ;
 - a manqué à son devoir ou a fait preuve d'inconduite ou de négligence ;
 - dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, a agi dans un but injuste en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

L'ombudsman peut saisir d'une question les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, s'il estime que l'on ne donne pas des suites satisfaisantes à ses recommandations.

- Art. 14 L'ombudsman informe le plaignant ou la plaignante par écrit de ses recommandations formulées au terme d'une enquête suivant les dispositions de l'article 12 ou, le cas échéant, de sa décision de ne pas intervenir suivant les dispositions des articles 8, 9 et 10.
- Art. 15 Aux termes d'une enquête à la suite d'une plainte présentée suivant l'article 7, l'ombudsman peut aussi faire rapport de ses constatations aux personnes intéressées.
- Art. 16 L'ombudsman doit, au plus tard le 30 septembre, présenter au Conseil d'administration et au Conseil universitaire un rapport de ses activités pour l'année universitaire précédente ainsi qu'un exposé de ses recommandations. Il peut, en tout temps, faire des rapports spéciaux à ces deux Conseils. Il peut rendre ses rapports publics par tout moyen additionnel qu'il juge approprié.
- Art. 17 L'ombudsman peut, dans son rapport annuel ou dans ses rapports spéciaux, suggérer des modifications à la charte, aux statuts et aux règlements de l'Université et formuler des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université.

Déclaration solennelle

Je déclare solennellement que je remplirai mes fonctions en toute honnêteté, impartialité et justice et en évitant toute situation de conflit d'intérêts. De plus, je déclare solennellement que je ne révélerai, à moins d'en avoir reçu l'autorisation de la ou des personnes intéressées, aucun renseignement confidentiel que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

Ombudsman
ROBARDET, Patrick

Fin de mandat
2005-05-31

Secrétariat :
3320 Pavillon Alphonse-Desjardins
Téléphone : (418) 656-3081
Télécopieur : (418) 656-3846
Courriel : ombuds@ombuds.ulaval.ca

2000-08-30