

Université Laval

Rapport annuel

2002-2003

« TEMPS, ARGENT, COMPÉTENCE »

Patrick Robardet

Ombudsman

29 octobre 2003

AVIS

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

ISBN 2-9807363-2-5

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2003



Ombudsman

Le 29 octobre 2003

Monsieur Richard Drouin
Président du Conseil d'administration

Monsieur Michel Pigeon
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 2002-2003.

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 2002-2003, 554 personnes ou groupes de taille variable se sont adressés à l'Ombudsman, à titre individuel, pour autrui ou au nom d'un groupe, pour une consultation (402) ou une plainte (152), soit une augmentation de 17,6 % par rapport à l'an passé. Cependant, il y eut une baisse de 33% des plaintes et une augmentation de 65% des consultations par rapport à l'année 2001-2002.

Globalement, plus de 1% de la clientèle étudiante de l'Université Laval a fait appel aux services de l'Ombudsman, en augmentation par rapport à l'année précédente.

La clientèle se divise de manière à peu près égale entre hommes et femmes, mais la proportion des femmes par rapport aux effectifs inscrits est plus grande aux 1^{er} et 2^e cycles, alors qu'au 3^e cycle, c'est celle des hommes.

L'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) représente 81% des demandes.

L'augmentation du nombre des dossiers (de 471 en 2001-2002, à 554 en 2002-2003) provient presque en totalité des étudiants de 1^{er} cycle.

Le milieu étudiant demeure la principale source de demandes de consultations mais en proportion accrue par rapport aux plaintes.

En proportion, le nombre de plaintes a augmenté pour le personnel enseignant et les candidats à l'admission; il s'est maintenu pour les étudiants de 2^e cycle et les associations étudiantes; il a baissé pour les autres catégories (1^{er} et 3^e cycles, personnel administratif, ex-étudiants et usagers de services).

Les étudiants étrangers (non-citoyens ou non-résidents permanents) représentent près de 19% du total des demandeurs étudiants, soit trois fois leur part des effectifs (5,8%), en proportion.

La réglementation des études demeure le principal objet des demandes pour tous les étudiants, sauf pour les citoyens et résidents permanents hors Québec et les étrangers, pour lesquels la catégorie «droits de la personne» occupe le premier rang. Pour les étrangers, les problèmes d'immigration et de consommation ont augmenté significativement.

Par rapport aux deux exercices précédents, la forte augmentation du nombre des consultations n'a pas modifié l'ordre d'importance des matières visées. La réglementation des études vient toujours au 1^{er} rang (166), suivie par les droits de la personne (84). La catégorie «Divers» représente 83 dossiers.

Pour les plaintes, une baisse significative en nombre touche la réglementation des études et les problèmes financiers, chacun à près de 50%. Le nombre des plaintes pour les autres

catégories (encadrement pédagogique, droits de la personne, relations avec les unités) est demeuré stable ou a peu diminué. 15% des plaintes portaient sur des problèmes financiers (droits de scolarité) ; 31% sur le règlement des études (principalement l'admission et l'exclusion d'un programme) ; 7% sur l'encadrement pédagogique (rapports étudiant/professeur principalement) ; 28% sur le respect des droits de la personne (principalement, l'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, et la discrimination) ; 13% sur les relations avec diverses unités de l'Université.

Les données comparatives sur trois exercices (de 2000-2001 à 2002-2003) indiquent que l'importance en nombre des questions d'ordre financier et celles relevant de l'encadrement pédagogique continue de diminuer, alors que la catégorie «droits de la personne» (au sens large) représente une part toujours plus significative de l'insatisfaction exprimée. La tendance à la baisse des plaintes touchant la réglementation des études se poursuit depuis trois ans.

Les plaintes se répartissent sur un nombre croissant d'objets. Ce phénomène, déjà souligné dans le rapport annuel précédent, s'est accentué. Treize sujets représentent 92 plaintes sur 152. En se limitant aux matières représentant quatre dossiers ou plus, elles se divisent comme suit : comportements et attitudes (18), frais de scolarité (13), admission et réadmission (11), *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* (8), «maladministration» (6), services de l'Ombudsman (6), évaluation (5), exclusion (5), diplomation (4), conflits étudiant/professeur (4), bourses (4), Services des résidences (4) et PEPS (4).

Sur 152 plaintes, 147 ont été jugées recevables (97%), et 5, non recevables (3%).

Les 142 plaintes traitées n'ont pas toutes connu un aboutissement favorable ou défavorable au demandeur. En effet, dans 64 dossiers, l'enquête a été interrompue à la demande du demandeur ou à l'initiative de l'Ombudsman.

Les plaintes recevables non fondées représentent 43 dossiers sur 142 traités, soit près d'un tiers.

Les plaintes recevables fondées représentent 35 dossiers sur 142, soit près de 25%, légèrement moins que l'année précédente. L'issue des plaintes traitées n'est pas toujours connue, toutefois, lorsque l'enquête a été interrompue. Si l'on ne tient compte que des plaintes traitées dont l'issue est connue, la proportion de plaintes fondées se situe à 44,9%, soit un peu moins que l'année précédente. Cette proportion de 40% correspond aux taux antérieurs et donne un ordre de grandeur plausible pour l'ensemble des dossiers traités.

Au 31 mai 2003, 529 dossiers sur un total de 554 ouverts durant l'année, ont été fermés (95%). Durant l'exercice, se sont ajoutés les 8 dossiers encore en suspens au 31 mai 2002 pour l'exercice précédent, quelques dossiers antérieurs qui ont été réactivés, et quelques consultations effectuées à titre de responsable intérimaire officieux du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel, du 1^{er} juin 2002 à la mi-octobre 2002.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Faits saillants | iv |
| Introduction | 1 |
| Partie I - Statistiques : Analyse et réflexions..... | 5 |
| 1.1 Nombre de dossiers | 5 |
| 1.2 Provenance des demandes (tableau général)..... | 6 |
| 1.2.1 Répartition des demandes selon le sexe..... | 6 |
| 1.2.2 Provenance des demandes selon les clientèles..... | 7 |
| 1.2.2.1 La provenance des plaintes en 2002-2003 | 8 |
| 1.2.2.2 La provenance des consultations en 2002-2003..... | 9 |
| 1.2.2.3 La provenance des demandes selon les catégories d'étudiants..... | 11 |
| 1.2.2.4 La provenance des étudiants demandeurs par faculté | 12 |
| 1.3 L'objet des demandes | 15 |
| 1.3.1 L'objet des consultations | 19 |
| 1.3.2 L'objet des plaintes..... | 21 |
| 1.4 Les modes de saisine de l'Ombudsman | 27 |
| 1.5 Le traitement des demandes | 28 |
| 1.5.1 La répartition mensuelle des dossiers | 28 |
| 1.5.2 La durée de traitement des dossiers..... | 28 |
| 1.5.3 Les plaintes non recevables..... | 30 |
| 1.5.4 Les plaintes recevables | 30 |
| 1.5.4.1 Les plaintes recevables non fondées..... | 32 |
| 1.5.4.2 Les plaintes recevables fondées | 33 |
| 1.5.4.3 La nature des questions soulevées par les plaintes fondées ou réglées | 35 |
| 1.5.5 Les dossiers fermés..... | 36 |
| Partie II - Réflexions et Recommandations..... | 37 |
| 2.1 La recherche d'une amélioration constante dans les rapports humains | 37 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2. | La réglementation des études | 46 |
| 2.2.1 | Le plan de cours | 46 |
| 2.2.2. | L'évaluation | 46 |
| 2.2.3 | Le programme de l'étudiant | 50 |
| 2.2.4 | La qualité de l'encadrement | 52 |
| 2.3 | L'information..... | 52 |
| 2.4 | Les pratiques administratives..... | 54 |
| 2.5 | Les contrats de travail étudiants | 56 |
| 2.6 | Le stationnement | 57 |
| 2.7 | Discipline | 58 |
| 2.8 | La pratique de l'Ombudsman | 59 |
| 2.8.1 | Le nombre de personnes servies..... | 59 |
| 2.8.2 | Les plaintes anonymes..... | 59 |
| 2.8.3 | Le rôle de l'Ombudsman..... | 60 |
| Partie III – Activités du Bureau de l'Ombudsman | | 62 |
| 3. | Fonctionnement du Bureau de l'Ombudsman..... | 62 |
| 4. | Publicité..... | 63 |
| 5. | Base de données et statistiques | 63 |
| 6. | Activités de développement institutionnel et professionnel | 64 |
| CONCLUSION | | 65 |
| Liste des recommandations | | 66 |
| ANNEXE A..... | | 67 |
| ANNEXE B..... | | 68 |

LISTE DES TABLEAUX

| | | | |
|------------|---|--|----|
| Tableau 1 | - | Nombre des demandes, 2002-2003 | 5 |
| Tableau 2 | - | Clientèle selon le sexe, 2002-2003 | 6 |
| Tableau 3 | - | Provenance des demandes selon les clientèles, 2002-2003 | 7 |
| Tableau 4 | - | Provenance des plaintes, 2002-2003 | 8 |
| Tableau 5 | - | Provenance des consultations, 2002-2003 | 9 |
| Tableau 6 | - | Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2002-2003 | 11 |
| Tableau 7 | - | Provenance des étudiants demandeurs par faculté, 2002-2003 | 13 |
| Tableau 8 | - | Objet des demandes, 2002-2003 | 15 |
| Tableau 9 | - | Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2002-2003 | 17 |
| Tableau 10 | - | Objet général des consultations, 2002-2003 | 19 |
| Tableau 11 | - | Objet général des plaintes, 2002-2003 | 22 |
| Tableau 12 | - | Objet général des plaintes étudiantes, 2002-2003 | 23 |
| Tableau 13 | - | Mode de saisine des demandes, 2002-2003 | 27 |
| Tableau 14 | - | Répartition mensuelle des dossiers ouverts, 2002-2003 | 28 |
| Tableau 15 | - | Durée des interventions des dossiers, 2002-2003 | 29 |
| Tableau 16 | - | Provenance des plaintes recevables, 2002-2003 | 31 |
| Tableau 17 | - | Plaintes non recevables et recevables, 2002-2003 | 31 |
| Tableau 18 | - | Provenance des plaintes recevables fondées sur leur objet, 2002-2003 | 35 |

INTRODUCTION

Le *Règlement concernant l'ombudsman* prévoit, à son article 16, que : «l'ombudsman doit, au plus tard le 30 novembre, 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.»

Les pages qui suivent contiennent le rapport annuel de l'Ombudsman de l'Université Laval pour l'année 2002-2003.

L'Ombudsman de l'Université Laval «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» (Préambule du *Règlement concernant l'ombudsman*).

Son activité en matière de plaintes comprend deux volets. Le premier représente une compétence de nature générale touchant les lésions résultant des mécanismes administratifs, les cas d'injustice et les atteintes aux droits fondamentaux et à la dignité de la personne «de la part d'un membre [de la communauté universitaire] agissant au nom de l'Université». Cette compétence vise également les candidates et les candidats à l'admission à l'Université. Elle s'exerce en utilisant les voies informelles ou par enquête, et s'étend notamment à la vérification de la conformité d'actes ou d'omissions, aux règlements ou aux politiques de l'Université.

Le *Règlement concernant l'ombudsman* dispose en effet, à son article 13, que l'ombudsman a pour mandat d'examiner si «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.»

Le second volet de l'activité de l'Ombudsman en matière de plaintes se fonde sur l'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Ce volet ne concerne que les étudiantes et les étudiants membres de la communauté universitaire, c'est-à-dire, «les personnes régulièrement inscrites en cette qualité dans les registres de l'Université»¹, alors que les dispositions du *Règlement concernant l'ombudsman* visent l'ensemble des membres de la communauté, soit le personnel enseignant, les administrateurs, le personnel administratif et les étudiants, ainsi que les candidats à l'admission. Cependant, la *Déclaration* concerne l'ensemble de la communauté universitaire dans la mesure où elle précise que le respect des droits des étudiants représente une obligation de tout membre de cette communauté, et que «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».²

Sous ce second volet, relativement à une plainte, l'Ombudsman n'intervient qu'à la 3^e

¹ Voir l'article 12 des *Statuts* de l'Université, et le Préambule de la partie «Application des droits des étudiants et des étudiantes» de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

² Préambule de la partie «Application des droits des étudiants et des étudiantes» de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

étape du processus, après que les voies habituelles aient été utilisées et que la plainte ait été traitée par le «supérieur immédiat de la personne [que l'étudiant] tient responsable de la violation de ses droits». Toutefois, une première intervention a lieu très fréquemment sous la forme d'une demande d'information ou de consultation sur les droits protégés par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* ou sur la manière de procéder (saisine des voies habituelles et dépôt d'une plainte écrite). Cette fonction d'information et de conseil est prévue par le *Règlement concernant l'ombudsman*.

L'action au quotidien conduit l'Ombudsman à formuler des suggestions, à proposer des pistes de solution ou de réflexion, à offrir des idées ou des encouragements lors du traitement de demandes ou dans d'autres circonstances. Ces éléments contribuent à l'efficacité de ma fonction tout autant que les recommandations présentées dans le rapport annuel et celles formulées lors des contacts ou des interventions survenues dans le cadre du traitement de plaintes. L'action reliée aux activités d'information et de conseil est tout aussi significative que celle relevant du traitement de plaintes, non seulement en raison du nombre de dossiers (les consultations dépassent largement les plaintes) mais aussi de la fonction même de ces activités. Elles permettent notamment de régler de nombreux problèmes, rapidement et sans formalisme, et d'éviter les coûts d'une démarche contentieuse comme les conflits et les dérapages qui risquent parfois, malheureusement, d'en découler.

Remerciements

Avant de présenter des statistiques et d'exposer les réflexions suscitées par les questions examinées lors de l'exercice écoulé et les recommandations qui en découlent, il convient, en raison de son importance, de souligner d'abord l'excellente collaboration que l'Ombudsman a reçue de l'ensemble des parties impliquées dans les dossiers qui ont été traités ainsi que la communauté universitaire en général. Cette attitude est assurément un gage de succès des buts poursuivis par la création du poste d'ombudsman. Que toutes et tous en soient remerciés le plus vivement.

La très grande qualité des rapports entretenus avec mes visiteurs et mes interlocuteurs ne s'est pas démentie au cours de l'exercice passé, comme de l'ensemble des trois dernières années. J'en suis reconnaissant à l'ensemble de la communauté universitaire. En retour, je me suis efforcé d'offrir à toutes les personnes qui ont requis mes services et mon assistance, l'attention la plus diligente et la collaboration la plus entière que permettaient ma disponibilité et le niveau de ressources humaines procuré par l'Université. Comme le rappelait ma prédécesseure, Me Lucie Lavoie, dans son rapport annuel 1998-1999, la portée de l'action est à la mesure des choix d'affectation de ressources, en temps comme en argent. Cette observation vaut certainement pour tout un chacun dans le cadre de ses activités au sein de la communauté universitaire. Je ne cacherai pas qu'il y eut quelques mécontents. Toutefois, malgré les contraintes de temps et de ressources, qui sont réelles, le dialogue est toujours demeuré fructueux et emprunt de courtoisie. Il n'est pas inutile, cependant, de rappeler l'importance de savoir faire preuve de patience en toute circonstance même si l'air du temps est de vouloir toujours agir plus vite, d'être fluide, sans trop s'attarder à donner un peu de temps au temps ou à la réflexion, pour «passer à autre chose» ...

PARTIE I - STATISTIQUES : ANALYSE ET RÉFLEXIONS

Les statistiques présentées sont moins nombreuses que dans le rapport précédent afin d'alléger le texte.

1.1 Nombre de dossiers

Le nombre de dossiers ouverts durant l'année écoulée présente une augmentation de 17,62 % par rapport à l'exercice précédent. Ainsi, 554 personnes ou groupes de taille

Tableau 1 – Nombre des demandes, 2002-2003

| Type de requête | N | % |
|-----------------------------|-----|-------|
| Total des dossiers: | 554 | 100% |
| Consultations | 402 | 72,6% |
| Plaintes | 147 | 26,5% |
| Plaintes après consultation | 5 | 0,9% |

variable se sont adressés à l'Ombudsman en 2002-2003, contre 471 en 2001-2002. Le nombre de consultations a augmenté de manière significative en passant de 243 à 402 (+ 65 %), ce qui ramène

au niveau de la fin des années 1980. Le nombre de plaintes a diminué de 228 à 152 (une baisse de 33,33%). L'interprétation de cette donnée doit toutefois tenir compte de deux éléments car une diminution du nombre de plaintes ne signifie pas une baisse de l'insatisfaction ou du sentiment d'injustice ressenti au sein de la communauté.

En effet, la notion de plainte réfère davantage à une demande formelle présentée par une personne qui s'estime lésée dans ses droits et qui vise à obtenir un redressement par les voies formelles disponibles, prévues notamment par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* ou le *Règlement concernant l'ombudsman*. Ensuite, l'expérience continue de montrer que la démarcation de la plainte et de la consultation demeure mouvante : une consultation permet, sous la forme d'une pré-plainte ou d'une demande d'information ou de conseils, d'exprimer une insatisfaction ou un grief ou de solliciter l'aide de l'Ombudsman ou son intervention informelle, sans "porter plainte" officiellement. Ce constat a été fait, depuis 1981, par tous les protecteurs universitaires et ombudsmans, y compris l'auteur de ce rapport.

1.2 Provenance des demandes (tableau général)

L'Ombudsman dessert cinq grandes catégories de personnes ou groupes : les étudiantes et les étudiants; les personnes candidates à l'admission; le personnel enseignant (professeures et professeurs; chargées et chargés de cours) ; le personnel administratif; les usagers de services ouverts au public. Quelques données permettent de situer les demandes provenant de ces cinq clientèles.

1.2.1 Répartition des demandes selon le sexe

Contrairement aux deux années précédentes, la clientèle se divise de manière égale entre femmes et hommes. La répartition des demandes au sein de la population étudiante n'est

| | N | % |
|-------------------------|-----|-------|
| | 554 | 100% |
| Femmes | 269 | 48,6% |
| Hommes | 276 | 49,8% |
| Associations étudiantes | 4 | 0,7% |
| (non identifié) | 5 | 0,9% |

pas, quant à elle, représentative, car elle se divise également entre les deux sexes (voir Tableau 3, *Provenance des demandes selon les clientèles*) alors que les femmes constituent 57,9% des effectifs

totaux (données du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2002). En outre, il y a diminution des demandes provenant des associations étudiantes et de celles non identifiées (il s'agit surtout de demandes de consultations ou de signalements de situations problématiques sous couvert d'anonymat, par peur de représailles ou pour d'autres motifs).

1.2.2 Provenance des demandes selon les clientèles

Une nouvelle catégorie a été créée pour les personnes responsables d'unités ou de programmes, afin de les distinguer du personnel enseignant (professeurs et chargés de cours) proprement dit, puisque ces responsables ont recours aux services de l'Ombudsman en tant que responsables de gestion administrative ou pédagogique ou en tant que supérieurs hiérarchiques.

Tableau 3 – Provenance des demandes selon les clientèles, 2002-2003

| Étudiants | N | % | F | H | Anonyme |
|-------------------------|------------|----------------|-----|-----|---------|
| 1er cycle | 278 | 50,18% | 146 | 124 | 8 |
| 2e cycle | 86 | 15,52% | 39 | 45 | 2 |
| 3e cycle | 40 | 7,22% | 15 | 24 | 1 |
| Personnel enseignant | 32 | 5,78% | | | |
| Personnel administratif | 22 | 3,97% | | | |
| Association étudiante | 8 | 1,44% | | | |
| Ex-étudiant | 24 | 4,33% | | | |
| Candidats à l'admission | 14 | 2,53% | | | |
| Usagers de services | 4 | 0,72% | | | |
| Responsables | 15 | 2,71% | | | |
| Autres | 31 | 5,60% | | | |
| Total | 554 | 100,00% | | | |

Globalement, le pourcentage de la clientèle étudiante qui fait appel aux services de l'Ombudsman est de 1,10% (404/36598), en nette augmentation par rapport à l'année précédente (0,92%).

L'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) représente 81,22% des demandes (450/554), à un niveau comparable à l'exercice précédent.

Pour les étudiants des trois cycles, un niveau de 404 dossiers indique une augmentation significative par rapport à 327 dossiers pour l'année précédente. Cette augmentation explique à elle seule celle du nombre total de dossiers pour l'exercice courant, elle provient presque en totalité des étudiants du premier cycle. Par comparaison, on constate une légère progression du nombre de demandes provenant de ceux du 2^e cycle (86 dossiers au lieu de 73) et une légère baisse pour le 3^e cycle (40 dossiers au lieu de 45).

Les données pour chaque cycle d'études montrent que la proportion globale, presque égale, entre hommes (193/393 dossiers identifiés) et femmes (200/393), doit être nuancée : la proportion des femmes est plus grande au 1^{er} cycle et moins grande au 2^e cycle, contrairement à l'année antérieure, alors que celle des hommes est plus grande au 3^e cycle, comme lors de l'année précédente. Également, par rapport aux données du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2002, la répartition des demandeurs étudiants par sexe et par cycle d'études n'est représentative de la population étudiante qu'au 1^{er} cycle seulement, et ce, en raison de la forte augmentation de demandes provenant d'étudiantes de ce cycle.

1.2.2.1 La provenance des plaintes en 2002-2003

L'ensemble étudiant (étudiants des trois cycles, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) constitue 88,16% des plaintes, de manière comparable aux trois

Tableau 4 – Provenance des plaintes, 2002-2003

| Étudiants | N | % |
|-------------------------|------------|----------------|
| 1er cycle | 70 | 46,05% |
| 2e cycle | 31 | 20,39% |
| 3e cycle | 14 | 9,21% |
| Personnel enseignant | 8 | 5,26% |
| Personnel administratif | 3 | 1,97% |
| Association étudiante | 1 | 0,66% |
| Ex-étudiant | 11 | 7,24% |
| Candidats à l'admission | 7 | 4,61% |
| Usagers de services | 4 | 2,63% |
| Responsables | 0 | 0,00% |
| Autres | 3 | 1,97% |
| Total | 152 | 100,00% |

années précédentes (87,41% en 1999-2000, 89,49% en 2000-2001 et 89,03% en 2001-2002).

Les plaintes proviennent, par ordre décroissant, des étudiants (46,05% au 1er cycle, 20,39% au 2e cycle et 9,21% au 3e cycle), puis des ex-étudiants (7,24%), du personnel enseignant (5,26%), des candidats à l'admission (4,61%), des usagers de services, de la

catégorie «autres» et du personnel administratif, et des associations étudiantes. Près de la moitié des plaintes provient toujours des étudiants du 1er cycle (comme pour les trois années antérieures). Par rapport à l'année précédente, en proportion, le nombre de plaintes pour les 1^{er} et 3^e cycles, le personnel administratif, les ex-étudiants et les usagers de services a diminué, alors qu'il s'est maintenu pour les étudiants de 2^e cycle et les associations étudiantes et qu'il a augmenté pour le personnel enseignant et les candidats à

l'admission. Ces deux dernières catégories connaissent aussi une augmentation en nombre absolu de dossiers.

1.2.2.2 La provenance des consultations en 2002-2003

Le nombre de consultations a augmenté significativement, passant de 243 en 2001-2002 à 402 pour l'exercice 2002-2003 (tableau 5). Cette évolution représente une augmentation

Tableau 5 – Provenance des consultations, 2002-2003

| Étudiants | N | % |
|-------------------------|------------|----------------|
| 1er cycle | 208 | 51,74% |
| 2e cycle | 55 | 13,68% |
| 3e cycle | 26 | 6,47% |
| Personnel enseignant | 24 | 5,97% |
| Personnel administratif | 19 | 4,73% |
| Association étudiante | 7 | 1,74% |
| Ex-étudiant | 13 | 3,23% |
| Candidats à l'admission | 7 | 1,74% |
| Usagers de services | 0 | 0,00% |
| Responsables | 15 | 3,73% |
| Autres | 28 | 6,97% |
| Total | 402 | 100,00% |

de 65%, elle-même déjà précédée d'une augmentation de 24% en 2001-2002. Cet ajout de 160 dossiers de consultations en 2002-2003 est attribuable principalement aux étudiants des trois cycles (142 nouveaux dossiers). Au sein de l'ensemble étudiant, seul le nombre de demandes provenant des associations étudiantes a diminué

(diminution nette de 7 dossiers).³

Les consultations proviennent, par ordre décroissant, des étudiants des 1^{er} et 2^e cycles, de la catégorie «autres», des étudiants du 3^e cycle, du personnel enseignant, du personnel administratif, des responsables, des ex-étudiants, des candidats à l'admission et des associations étudiantes. Cet ordre est sensiblement différent de celui constaté pour les plaintes car la catégorie «autres», le personnel enseignant et non enseignant et la catégorie «responsables» consultent davantage qu'ils ne présentent de plaintes à l'Ombudsman. Le milieu étudiant demeure la source principale de demandes de consultations.

³ Il est à noter, toutefois, que les consultations enregistrées peuvent concerner plusieurs dossiers étudiants individuels ou collectifs. Afin de ne pas gonfler artificiellement les chiffres, chaque question ou situation faisant l'objet d'une consultation n'est pas saisie comme étant un dossier distinct.

Il convient par ailleurs de signaler les points suivants :

- le personnel enseignant (professeurs et chargés de cours) consulte l'Ombudsman autant que les étudiants du 3^e cycle; de manière importante, les demandes de consultations portent notamment sur l'application des règlements et des politiques, et sur les rapports interpersonnels avec les étudiants;

- il y a augmentation des consultations provenant de responsables. Cette catégorie était antérieurement comprise dans le personnel enseignant (29 consultations en 2001-2002) ;

- il y a augmentation des consultations pour le personnel administratif. La compétence de l'Ombudsman à être consulté par le personnel administratif comme par le personnel enseignant, ou à recevoir des plaintes provenant de ces groupes (11 plaintes au total en 2002-2003) peut surprendre puisque l'Ombudsman n'a pas compétence sur les matières relevant déjà de conventions collectives ou de protocoles régissant les relations de travail (article 9 du *Règlement concernant l'ombudsman*), et que ces deux groupes disposent de ressources syndicales. Cependant, plaintes et consultations peuvent viser des sujets autres que les relations de travail conventionnées, voire ces dernières. Les situations portées à l'attention de l'Ombudsman ne peuvent pas être ignorées, toutefois, quand bien même elles relèveraient de matières régies par une convention collective ou un protocole de relations de travail. Même les cas apparemment clairs méritent souvent une rencontre, ne serait-ce que pour constater qu'il n'y a pas confusion et que l'Ombudsman doit refuser d'intervenir en raison de l'article 9 précité. Refuser d'intervenir ou de recevoir une plainte ne signifie pas interdire de faire preuve de disponibilité, d'être à l'écoute, de fournir de l'information ou des conseils, selon que le souhaite ou le demande la personne qui contacte ou rencontre l'Ombudsman, comme le soulignaient déjà mes prédécesseurs. Au demeurant, la matière des relations de travail visée par une convention collective ou un protocole de travail ne couvre pas, généralement, la totalité des situations. Ce qui explique (mais en partie seulement) que 7% des plaintes et 10,70% des consultations (soit près de 10% des dossiers) proviennent des personnels enseignant et non enseignant, et 15 demandes de consultations, de responsables administratifs ou pédagogiques.

- finalement, parmi les étudiants, des augmentations importantes de l'ordre de 50% à 100% et plus se retrouvent aux trois cycles.

1.2.2.3 La provenance des demandes selon les catégories d'étudiants

Les deux rapports précédents (2000-2001 et 2001-2002) contenaient des données visant à situer la diversité du milieu étudiant par rapport à la répartition des demandes (tableau 6). Toujours avec le souci d'éviter un profilage abusif des intéressés, des données concernant le statut juridique des étudiants permettent de refléter la réalité plus adéquatement.

Tableau 6 – Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2002-2003

| Étudiants | Canadien Québec (+ résident permanent) | Canadien hors Qué. (+ rés.perm. non citoyen) | Étranger | Réfugié | Autre | |
|--------------|---|---|-----------|----------|----------|------------|
| Total | 308 | 6 | 75 | 2 | 0 | 391 |
| 1er cycle | 232(59%) | 6 (2%) | 34 (9%) | 0 | 0 (%) | |
| 2e cycle | 56 (14%) | 0 (%) | 24 (6%) | 0 | 0 (%) | |
| 3e cycle | 20(5%) | 0 (%) | 17 (4%) | 2(1%) | 0 (%) | |

L'augmentation très forte, soulignée dans le rapport annuel précédent, de la proportion des étudiants étrangers parmi les étudiants demandeurs s'est maintenue. Leur nombre est passé de 63 à 77 dossiers (+ 22,22%), à la suite d'une hausse antérieure de 36 à 63 dossiers. Cette augmentation est répartie également entre les trois cycles d'études. Ces 77 dossiers représentent un pourcentage de 19% du total des dossiers «étudiants», soit près d'un demandeur étudiant sur cinq. A titre de comparaison, les étudiants «étrangers» (au sens juridique du terme) représentaient seulement 5,8% de la population étudiante totale (effectifs du trimestre Automne 2002). La persistance de cette évolution doit être signalée. Rien ne permet de penser à un infléchissement dans un avenir immédiat compte tenu des politiques d'internationalisation du recrutement.

Les étudiantes et étudiants détenteurs de permis de résidence permanente (2,7% selon les données du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2002) sont inclus dans les deux catégories des "Canadiens et résidents permanents Québec" et "Canadiens et résidents permanents hors Québec", faute de pouvoir les classer autrement malgré leur

immigration récente dans de très nombreux cas. En supposant que les demandeurs résidents permanents correspondent à leur proportion globale de 2,7% des effectifs, on obtient un taux de plus de 20% pour les demandeurs étudiants étrangers au sens le plus large. Comme pour l'année précédente, il y a là matière à réflexion, au plan individuel comme pour l'ensemble de la communauté universitaire, par rapport à la mise en œuvre de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, notamment en ce qui concerne la prise en compte de la diversité et des réalités étudiantes.

1.2.2.4 La provenance des étudiants demandeurs par faculté

Les demandeurs étudiants étaient inscrits dans toutes les facultés ou relevaient de la Direction générale du premier cycle (DGPC) (Tableau 7). Le Bureau de l'ombudsman a donc desservi l'ensemble de la population étudiante.

De manière comparable aux deux années antérieures, quatre facultés atteignent ou dépassent chacune le seuil de 10% du total des demandes provenant d'une faculté, et une cinquième, 9,70%. Ces cinq facultés représentent 62,69% des 402 dossiers identifiés provenant des trois cycles d'études.

Cette année, aucune baisse significative n'est à signaler dans une faculté alors que, précédemment, le nombre de demandes étudiantes avait fortement diminué pour deux facultés. Malgré quelques variations mineures à la hausse ou à la baisse, le nombre de demandes est demeuré égal ou presque dans dix facultés, tandis que c'était le cas pour quatre facultés seulement lors de l'exercice précédent. Par contre, des augmentations très significatives du nombre de demandes touchent cinq facultés et la DGPC alors que, précédemment, une hausse significative n'avait touché qu'une seule faculté.

Tableau 7 – Provenance des étudiants demandeurs par faculté, 2002-2003

Nombre total de requêtes 2002-2003: 554

| | N | % | 1er cycle | 2e cycle | 3e cycle | (Plaintes) |
|--|------------|-------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Aménagement, Architecture et Arts visuels | 23 | 5,72% | 22 | 1 | 0 | 13 |
| Droit | 19 | 4,73% | 15 | 2 | 2 | 5 |
| Études supérieures | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Foresterie et Géomatique | 8 | 1,99% | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Lettres | 48 | 11,94% | 32 | 13 | 3 | 18 |
| Médecine | 24 | 5,97% | 11 | 9 | 4 | 5 |
| Médecine dentaire | 1 | 0,25% | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Musique | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pharmacie | 11 | 2,74% | 9 | 1 | 1 | 2 |
| Philosophie | 4 | 1,00% | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Sciences de l'administration | 40 | 9,95% | 17 | 22 | 1 | 15 |
| Sciences de l'agriculture et de l'alimentation | 14 | 3,48% | 10 | 3 | 1 | 2 |
| Sciences de l'éducation | 39 | 9,70% | 25 | 11 | 3 | 13 |
| Sciences et de génie | 66 | 16,42% | 47 | 6 | 13 | 11 |
| Sciences infirmières | 15 | 3,73% | 14 | 1 | 0 | 2 |
| Sciences sociales | 59 | 14,68% | 43 | 8 | 8 | 20 |
| Théologie et sciences religieuses | 6 | 1,49% | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Direction générale du 1er cycle | 25 | 6,22% | 24 | 1 | 0 | 7 |
| Total | 402 | 100% | 276 | 86 | 40 | 115 |

Pour prévenir tout malentendu, il importe de rappeler, une fois encore, que ces données ne visent que la provenance des demandes étudiantes et non pas nécessairement l'unité d'appartenance des demandeurs.⁴ A titre d'illustration, lorsqu'un étudiant de la Faculté des lettres se plaint de la qualité de l'hébergement en résidence sur le campus, sa demande est classée comme provenant de cette faculté alors que l'unité concernée est le Service des résidences.

Contrairement aux deux années précédentes, il ne semble plus exister de correspondance, *grosso modo*, entre la part des effectifs totaux d'une faculté ou de la DGPC et le pourcentage de demandes provenant des étudiants qui y sont rattachés.

⁴ Des données relatives à la distribution des plaintes et des consultations selon l'unité concernée sont contenues dans l'Annexe A.

Les unités dont les effectifs étudiants sont les plus importants en nombre continuent de représenter la première source de demandeurs et ont contribué directement à l'augmentation du nombre total de demandes pour 2002-2003. Ainsi, cinq facultés représentant chacune 10% ou plus des effectifs totaux continuent de contribuer chacune pour 10% ou plus des demandes étudiantes. Dans dix facultés (dont les cinq précédentes), les demandes dépassent en proportion leurs effectifs, alors qu'elles leur sont inférieures dans trois facultés et la DGPC. Au sein de ces dix facultés, l'évolution à la hausse ou à la baisse du nombre de demandes est indépendante de la taille de leurs effectifs. Parmi les plus petites unités, des augmentations significatives sont constatées dans deux facultés et la DGPC, et des augmentations modérées dans trois facultés.

Globalement, le nombre de plaintes a été égal ou presque dans cinq facultés et la DGPC, a baissé légèrement dans deux facultés, et a baissé significativement dans sept facultés. Au sein des plus grosses unités, on constate une baisse significative en nombre dans trois facultés représentant chacune 10% ou plus des plaintes étudiantes et une stabilité dans deux autres de cette même catégorie. Une évolution marquée ne concerne qu'une seule faculté, de petite taille selon ses effectifs, pour laquelle le nombre de demandes, par rapport à l'exercice précédent, a augmenté de 8 à 23 dossiers représentant d'abord des plaintes (13 dossiers) qui se trouvent, de surcroît, dirigées en majorité contre elle. Au demeurant, une baisse du nombre des plaintes ne signifie pas plus une amélioration de la situation qu'une augmentation, une détérioration du climat au sein d'une unité. Faute de moyens, le Bureau de l'ombudsman n'est pas actuellement en mesure de vérifier si des motifs d'insatisfaction ou des injustices sont laissés sans réponse au sein des unités et des services. Au vrai, l'activité du Bureau de l'ombudsman ne peut être considérée comme étant représentative de l'ensemble de la situation au sein de l'Université puisque son niveau de reconnaissance n'est pas connu.

La distribution des demandes (consultations et plaintes) entre les trois cycles d'études appelle quelques observations. Globalement, la répartition entre les trois cycles indique, par rapport à l'année précédente, une forte augmentation au 3^e cycle dans une seule faculté, une augmentation significative au 2^e cycle dans trois facultés, et une

augmentation significative au 1^{er} cycle dans cinq facultés et la DGPC. La distribution des demandes (consultations et plaintes) entre les unités reflète un phénomène de concentration des demandes, principalement des étudiants des 2^e et 3^e cycles. Plus de la moitié des demandes provenant d'étudiants de 3^e cycle émane de deux facultés (représentant chacune 10% ou plus des effectifs), qui, comme l'année précédente, se retrouvent aussi dans le groupe d'unités où se concentrent les demandes provenant d'étudiants de 2^e cycle. Six facultés (dont les cinq représentant chacune 10% ou plus des effectifs) totalisent plus des 2/3 des demandes d'étudiants de 2^e cycle. Par comparaison, au premier cycle, plus des 3/4 des demandes proviennent de sept facultés (dont les cinq représentant chacune 10% ou plus des effectifs) et de la DGPC.

1.3 L'objet des demandes

Comme lors des deux années précédentes, à l'exception de la catégorie «Divers», les trois objets les plus importants par le nombre de dossiers sont, par ordre décroissant, la réglementation des études, les droits de la personne et les problèmes financiers (Tableau 8). Au 4^e rang se situe l'encadrement pédagogique, et non plus les relations avec les unités et les services, qui occupent désormais le 5^e rang.

Tableau 8 – Objet des demandes, 2002-2003

| Objet | Nombre | Pourcentage | Consultations | Plaintes* |
|--|------------|-------------|---------------|------------|
| 1,0 Règlement des études | 214 | 39% | 167 | 47 |
| 2,0 Encadrement pédagogique | 37 | 7% | 26 | 11 |
| 3,0 Problèmes financiers | 55 | 10% | 32 | 23 |
| 4,0 Droits de la personne | 127 | 23% | 84 | 43 |
| 5,0 Relations avec les unités | 30 | 5% | 10 | 20 |
| 6,0 Divers | 91 | 16% | 83 | 8 |
| Total | 554 | 100% | 402 | 152 |
| *Plaintes: incluant plaintes après consultation. | | | | |

Ce même ordre d'importance se retrouve dans les plaintes comme dans les consultations, toujours sans tenir compte de la catégorie «Divers», laquelle regroupe principalement les services rendus par l'Ombudsman et des demandes visant des matières hors de la compétence de ce dernier.

La catégorie «Divers» demeure toutefois significative car, bien que les matières «hors compétence» fassent le plus souvent l'objet de plaintes irrecevables (par exemple, contre le régime gouvernemental d'aide financière aux études ou la législation fédérale sur l'immigration, ou en matière de consommation), les consultations concernent des préoccupations ou des difficultés liées à la vie étudiante ou à la fréquentation de l'Université ou encore aux services ou à l'assistance qu'un service de l'Université, autre que l'Ombudsman, est en mesure d'offrir comme ce dernier.

Il est utile de préciser les questions et les difficultés soulevées par les demandes des étudiants étrangers par rapport aux autres étudiants (Tableau 9), pour mieux cerner les contours d'une diversité que la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants* impose de prendre en considération dans toutes les actions et activités des membres de la communauté universitaire.

Commençons par l'ensemble étudiant, en indiquant l'évolution des dossiers en nombre et selon leur rang par rapport à l'exercice précédent. Pour l'ensemble étudiant, la réglementation des études demeure le premier objet de toutes les demandes (177 dossiers contre 148). Les droits de la personne, en augmentation (85 dossiers contre 65), gardent le second rang. Les problèmes financiers, en diminution (43 dossiers contre 51) restent au troisième rang, et les «Divers», qui ont plus que doublé (39 dossiers contre 16), demeurent au 4^e rang. L'encadrement pédagogique passe au 5^e rang avec une augmentation des demandes (32 contre 24) tandis que, au dernier rang, les demandes touchant les relations avec les unités ont baissé (15 contre 23). Soulignons que cette distribution renforce l'évolution antérieure marquée par une augmentation substantielle des questions d'ordre relationnel et de celles visant les «droits» au sens large. À cet égard, il est important de rappeler que le respect de la réglementation des études et la qualité de l'encadrement pédagogique font intrinsèquement partie des droits consacrés par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* et sont aussi reliés à la qualité des rapports interpersonnels.

L'ordre d'importance des matières visées par les demandes, qui vient d'être décrit pour

l'ensemble étudiant, est modifié, par contre, si l'on tient compte seulement des étudiants inscrits et de leur statut juridique. Il varie en effet selon que l'étudiant est citoyen ou résident permanent, «résident du Québec» ou «résident hors Québec», ou un étranger.

Tableau 9 – Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2002-2003

| Nationalité | Total | Règ. études | Enc. pédag. | Prob. fin. | Droits pers. | Rel. unités | Divers |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| Canadien Québec | 308 | 155 | 30 | 28 | 59 | 14 | 22 |
| Canadien hors Québec | 6 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Étranger | 75 | 20 | 2 | 14 | 22 | 1 | 16 |
| Réfugié | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Autre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 391 | 177 | 32 | 43 | 85 | 15 | 39 |
| Pourcentage | 100% | 45% | 8,2% | 11,0% | 21,7% | 3,8% | 10% |

Les données (tableau 9) révèlent un portrait plus tranché entre les groupes dès que l'on associe la citoyenneté aux sujets des demandes. Comme le signalait mon rapport de l'année précédente, les variations de l'importance d'un domaine particulier (par exemple, la réglementation des études ou les droits de la personne) n'ont pas la même signification pour chaque catégorie d'étudiants bien que des variations soient constatées pour tous les groupes d'étudiants.

- pour la catégorie «résidents du Québec» (citoyens et résidents permanents), une forte augmentation des demandes touche la réglementation des études, les droits de la personne, et la catégorie «Divers»; il y a diminution pour les relations avec les unités et services, alors que les autres matières ne montrent pas de variation significative.

- pour la catégorie «résidents hors Québec» (citoyens et résidents permanents), les données sont pratiquement identiques à celles de l'année précédente, sauf une baisse importante des demandes liées aux problèmes financiers (il s'agit du différentiel de frais de scolarité, principalement).

- pour la catégorie «étrangers», une augmentation significative se retrouve pour la catégorie «Divers» : il s'agit d'abord de questions relevant de l'immigration et de la

consommation; une augmentation importante touche les droits de la personne (de 16 à 22 dossiers), et une baisse modérée, la réglementation des études, alors que les autres matières ne montrent pas de variation notable.

Le portrait de l'année écoulée confirme ainsi que la situation réelle doit être évaluée en tenant compte du statut des étudiants inscrits. Des éléments demeurent toutefois communs à tous, sans égard à leur statut : d'une part, les demandes touchant les droits de la personne et la catégorie «divers» ont augmenté, quel que soit ce statut; d'autre part, la réglementation des études demeure le premier objet de l'ensemble des demandes, sauf pour les étrangers, pour lesquels la réglementation des études vient presque à égalité avec les droits de la personne. Or, ces derniers sont également étroitement liés aux études, selon la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Quant à la catégorie «Divers», dont le nombre de dossiers a augmenté fortement pour les «étrangers» comme pour les «résidents du Québec», elle comprend notamment l'application du *Règlement concernant l'ombudsman* : les consultations visées ont fréquemment pour objet une demande de précisions sur la nature des services rendus par l'Ombudsman et sa compétence à intervenir pour régler tel ou tel type de difficulté. Ce qui ramène fréquemment au respect des droits.

1.3.1 L'objet des consultations

Tableau 10 – Objet général des consultations, 2002-2003

| Étudiants | Total | Règ.études | Enc.pédag. | Prob.fin. | Droits pers. | Rel.unités | Divers | % |
|--------------------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|------------|------------|-------------|
| 1er cycle | 207 | 114 | 13 | 19 | 37 | 5 | 19 | 51% |
| 2ème cycle | 55 | 22 | 8 | 3 | 12 | 0 | 10 | 14% |
| 3ème cycle | 26 | 7 | 1 | 3 | 8 | 0 | 7 | 6% |
| Pers. enseignant | 24 | 3 | 1 | 1 | 7 | 2 | 10 | 6% |
| Pers. administratif | 20 | 2 | 0 | 4 | 6 | 1 | 7 | 5% |
| Ass. étudiante | 7 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2% |
| Ex-étudiant | 13 | 6 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3% |
| Can. à l'admission | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2% |
| Usagers de serv. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Responsables | 15 | 3 | 1 | 0 | 8 | 0 | 3 | 4% |
| Autres | 28 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 21 | 7% |
| Total | 402 | 166 | 26 | 33 | 84 | 10 | 83 | 100% |
| Total pourcentage | | 41% | 6% | 8% | 21% | 2% | 21% | 100% |

Par rapport aux deux exercices précédents, l'augmentation du nombre des consultations n'a pas modifié l'ordre d'importance des matières qui en font l'objet (Tableau 10). La réglementation des études vient toujours au premier rang (avec une augmentation de 72 dossiers), suivie par les droits de la personne (qui passent de 73 à 84 demandes), les problèmes financiers et l'encadrement pédagogique, à égalité, puis les relations avec les unités.

Concernant la réglementation des études, les consultations visent principalement l'évaluation (48/166), l'admission et les changements de programme (20/166), l'exclusion et la réadmission (25/166). Ces quatre sujets représentent plus de la moitié des consultations.

En ce qui concerne l'encadrement pédagogique, les consultations touchent principalement les rapports enseignant/étudiant, la qualité de l'enseignement et la mise en œuvre du profil international. Par rapport à l'année antérieure, les consultations relatives aux conflits étudiant/enseignant demeurent nombreuses. Ces conflits se retrouvent aussi, quoique sous des angles autres que l'encadrement pédagogique, dans les dossiers rangés sous la rubrique «Déclaration des droits».

Quant aux problèmes financiers, les consultations, dont le nombre a augmenté de 19 à 33, se concentrent toujours sur les questions liées aux frais de scolarité (21/33).

En matière de droits de la personne (20% des consultations, en hausse de 73 à 84, après une forte croissance de 43 à 73 demandes en 2001-2002), les consultations visent d'abord les comportements et les attitudes (18/84, en hausse de 12 à 18 dossiers), puis la *Déclaration des droits* relativement à des questions liées aux études (12/84, contre 10/73 l'année précédente), l'immigration (10/84), puis, à égalité (7/84), l'accès à l'information et la protection de la vie privée, la discipline (fraude, plagiat et application du *Règlement disciplinaire*), le harcèlement, la discrimination, et l'éthique. La propriété intellectuelle représentait 5 demandes.

Il convient d'observer, en premier lieu, que près de la moitié des consultations visait le respect de la personne et de sa dignité (40/84). Ensuite, comme l'année précédente, ce sont les étudiants de premier et de deuxième cycle, d'un côté, et les responsables et le personnel enseignant, de l'autre côté, qui consultent le plus sur les droits de la personne. Troisièmement, le personnel (personnel enseignant, personnel administratif et responsables) 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 ensemble, comme l'année précédente. La majorité de ces demandes visait généralement 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*) mais aussi des questions plus larges relatives au comportement, à la diversité, à la discrimination ou à l'égalité. L'intérêt manifesté par le personnel enseignant, le personnel administratif et les responsables pour ces questions mérite d'être souligné. Il convient de se féliciter, en effet, de ce que les demandes témoignent d'un souci sincère, dans les actions quotidiennes ou dans l'exécution de diverses responsabilités, de respecter les droits en général, la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* en particulier, et les valeurs de la société actuelle. L'approche constatée maintes fois lors de ces consultations augure bien de l'application de la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants*, comme de la qualité des rapports interpersonnels en général. En effet, les consultations effectuées par ces trois

catégories de personnel ne se limitent pas aux relations entre enseignants et étudiants ou entre étudiants et responsables administratifs ou pédagogiques, elles portent aussi sur les rapports (droits et obligations) entre individus.

Finalement, les consultations classées sous la rubrique «Divers» ont augmenté considérablement en nombre (83 dossiers contre 37 l'année précédente). Elles portaient encore principalement sur l'Ombudsman (et le *Règlement concernant l'ombudsman*) et les services fournis par ce dernier. Ce haut niveau d'activité indique l'importance de la fonction d'information assignée à l'Ombudsman. Cette fonction d'information fait partie intégrante, avec la fonction «conseil» et la gestion de plaintes, du mandat défini par le *Règlement concernant l'ombudsman* et de la mission que la communauté universitaire reconnaît à ce dernier depuis la création du Protecteur universitaire en 1980.

1.3.2 L'objet des plaintes

Les plaintes proviennent à près de 90% du milieu étudiant (étudiants inscrits aux trois cycles, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission), et pour le reste, des personnels, pour près de 7%, et des usagers des services, pour 3%.

Globalement et en nombre, les plaintes portant sur la réglementation des études et les problèmes financiers ont diminué significativement, de près de 50% pour chacune de ces deux catégories, alors que celles relatives à l'encadrement pédagogique ont diminué modérément et que les plaintes relatives aux droits de la personne et aux relations avec les unités et celles rangées dans la catégorie «Divers» sont demeurées pratiquement au même niveau (Tableau 11).

Tableau 11 – Objet général des plaintes, 2002-2003

| | N | Rég. études | Enc. Pédag | Prob. Fin. | Droits pers | Rel. unités | Divers | % |
|---------------------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| Étudiants | | | | | | | | |
| 1er cycle | 70 | 24 | 6 | 11 | 22 | 6 | 1 | 46% |
| 2ème cycle | 30 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 20% |
| 3ème cycle | 14 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 9% |
| Pers. enseignant | 8 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 1 | 5% |
| Pers. administr. | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3% |
| Ass. étudiante | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1% |
| Ex-étudiant | 11 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7% |
| Can. à l'adm. | 7 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5% |
| Usagers de serv. | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3% |
| Responsables | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Autres | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2% |
| Total: | 152 | 47 | 11 | 23 | 43 | 20 | 8 | 100% |
| Pourcentage total: | | 31% | 7% | 15% | 28% | 13% | 5% | 100% |

Les données permettent de constater, en se fondant sur trois exercices (de 2000-2001 à 2002-2003), que l'importance des questions d'ordre financier et de celles relevant de l'encadrement pédagogique continue de diminuer, que les droits de la personne (au sens large) représentent toujours une part très significative de l'insatisfaction exprimée, et que la tendance à la baisse des plaintes touchant la réglementation des études se poursuit depuis trois années. La baisse du nombre de plaintes relatives à la réglementation des études et aux problèmes financiers (notamment les frais de scolarité) doit cependant être opposée aux fortes augmentations, soulignées précédemment, du nombre de consultations sur ces mêmes objets pour l'exercice 2002-2003. Comme une consultation représente très souvent une forme indirecte de plainte, il n'est pas interdit de penser qu'il s'opère ainsi une sorte de correction car la réglementation des études ne saurait perdre de son importance en tant qu'objet de la vie étudiante et universitaire. Il est par ailleurs permis de penser que la consultation offre une voie plus commode pour gérer une insatisfaction ou une injustice dans la mesure où elle introduit moins de tension qu'une plainte et assure au demandeur plus de maîtrise de sa demande.

Contrairement à l'année précédente, l'ordre en importance des objets visés par les plaintes qui émanent des étudiants inscrits aux trois cycles (Tableau 12) est similaire à celui de la distribution générale. Comme les plaintes proviennent à près de 90 % du milieu étudiant, il n'est pas surprenant que les questions liées à la réglementation des études représentent une part significative des plaintes.

Tableau 12 – Objet général des plaintes étudiantes, 2002-2003

| | N | Règ. études | Enc. Pédag | Prob. Fin. | Droits pers. | Rel. unités | Divers | % |
|------------------|------------|-------------|------------|------------|--------------|-------------|----------|-------------|
| Étudiants | | | | | | | | |
| 1er cycle | 70 | 24 | 6 | 11 | 22 | 6 | 1 | 61% |
| 2ème cycle | 30 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 26% |
| 3ème cycle | 14 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 12% |
| Total | 114 | 40 | 11 | 18 | 31 | 10 | 4 | 100% |

La baisse du nombre total de plaintes provient principalement des étudiants des 1^{er} et 3^e cycles alors que la diminution du nombre de plaintes provenant des étudiants de 2^e cycle a été légère. En outre, de manière importante, la baisse du nombre total des plaintes affecte tous les objets de plainte sauf un seul, celui des droits de la personne, qui reflète, par ailleurs, une augmentation pour les étudiants du 1^{er} cycle.

L'analyse des sous-objets compris dans les grandes catégories indique que, pour la réglementation des études, les plaintes portent toujours, en premier lieu, sur l'évaluation et l'admission (près du 1/3 des plaintes) puis, avec cinq dossiers chacun, le cheminement des mémoires et des thèses, la programmation d'un cheminement individuel et le choix de cours, les équivalences de cours, et l'exclusion. Seule, l'admission ressort de l'ensemble des plaintes relatives à la réglementation des études. La comparaison avec les consultations donne un portrait relativement similaire : l'admission, l'évaluation et l'exclusion ressortent de l'ensemble des consultations et en totalisent près de la moitié. Toutefois, l'évaluation demeure l'objet le plus important de l'ensemble des demandes (plaintes et consultations). Signalons aussi que l'on consulte plus sur la conformité d'un plan de cours, les modalités ou la tenue d'un examen, que l'on ne présente de plainte sur ces matières.

En ce qui concerne les problèmes financiers, les plaintes portent principalement sur les frais de scolarité (13/23 dossiers). Le nombre de plaintes en ce domaine diminue constamment depuis quatre ans (successivement 108, 45, 32 et 13 dossiers). Les plaintes visent davantage des objets nouveaux : les assurances, les bourses et les contrats de travail étudiants. Par comparaison, les consultations relatives aux problèmes financiers portent aussi principalement sur les frais de scolarité (21/33 dossiers) mais également sur les objets nouveaux qui viennent d'être mentionnés, dont, en particulier, les contrats de recherche et les contrats de travail étudiants. 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, comme pour l'année précédente.

Quant à l'encadrement pédagogique, les dossiers se divisent également entre la qualité de l'enseignement, les conflits professeur/étudiant et l'administration des stages. Par comparaison, ce sont aussi la qualité de l'enseignement et les conflits professeur/étudiant qui dominent les consultations. Par rapport aux observations contenues dans les deux rapports précédents, les plaintes relatives à la qualité de l'enseignement et aux conflits professeur/étudiant ont été davantage marquées par une revendication axée sur le respect de la personne et des droits même si elles continuent d'exprimer l'insatisfaction d'étudiants qui s'estiment mal servis ou se définissent comme des clients «qui n'en ont pas pour leur argent». Le vocabulaire utilisé ne trompe pas sur la nature de la revendication exprimée : l'étudiant veut être respecté. Doit-il en aller autrement de la relation pédagogique, malgré son caractère asymétrique ?

Le dernier objet, celui des droits de la personne, a représenté 43 plaintes en 2002-2003, à un niveau comparable à l'année précédente (47 plaintes). Cet objet avait alors montré une croissance très significative, avec 25% de l'ensemble des dossiers (117/471, 20% des plaintes et 30% des consultations). En 2002-2003, à un niveau très comparable (10 dossiers de plus), les «droits de la personne» représentent 23% de la totalité des dossiers (127/554), 28% des plaintes (43 dossiers) et 21% des consultations (84 dossiers).

L'analyse des sous-éléments qui composent la catégorie «droits de la personne» éclaire davantage la situation.

Comme pour les trois années précédentes, de 1999-2000 à 2001-2002, 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*. La dignité de la personne regroupe les éléments suivants : la discrimination, le harcèlement, les comportements et attitudes, l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ces éléments représentent 24 plaintes, dont 18 pour les comportements et attitudes. Les sous-objets de nature académique forment un ensemble de 18 dossiers, dont 8 plaintes seulement visant la *Déclaration des droits*. Les autres éléments sont la fraude et le plagiat, l'application du *Règlement disciplinaire*, et la «maladministration» (principalement, les retards, l'absence de diligence et l'information erronée). Par comparaison, la dignité de la personne et ses éléments constitutifs représentent 38 consultations (dont 18 sur les comportements et attitudes), et les sous-objets de nature académique, 28 consultations (dont 12 sur la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*). S'ajoutent notamment 10 consultations en matière d'immigration.

L'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* demeure un objet important d'activité et de préoccupation pour l'Ombudsman. La *Déclaration des droits* encadre la réglementation des études mais la déborde largement. Le droit à l'information comme le droit à un environnement de qualité qui y sont consacrés, sont difficilement dissociables non seulement du succès d'un projet éducatif personnel mais aussi de la dignité de la personne. Le droit à un environnement de qualité comprend autant l'absence de pollution ou de risque d'accident dans un laboratoire de recherche ou une salle de cours que celle de pratiques prédatrices envers des étudiants de 2^e et de 3^e cycles, de harcèlement moral, d'intimidation, de représailles, ou de simples menaces en ce sens, à l'égard de l'exercice de droits. Quand bien même, en effet, le discours des droits paraîtrait exagéré à certains - et il arrive parfois, sachons le reconnaître, qu'une revendication ne soit pas instrumentée adéquatement ou soit carrément indéfendable - cela ne dispense pas pour autant tout un chacun d'observer les principes et les valeurs

énoncés (et donc partagés, on doit le supposer) par la communauté universitaire toute entière comme par l'ensemble de la société dont fait partie cette communauté.

Finalement, les deux autres grandes catégories, les relations avec les unités et les «Divers» requièrent peu de commentaires. Les relations avec les unités comprennent 20 plaintes, principalement à l'égard du Service des résidences et du PEPS. Ces plaintes visent d'abord l'accès aux services offerts et leur qualité. Dans le cas du Service de la sécurité et de la prévention, les demandeurs contestaient des billets d'infraction.

Ainsi que l'indiquaient mes deux rapports précédents, les plaintes sont de moins en moins concentrées sur un nombre limité d'objets. Des quatre grandes catégories (réglementation des études, encadrement pédagogique, problèmes financiers et droits de la personne), seuls trois sujets représentent dix dossiers ou plus : ce sont l'admission et la réadmission, les frais de scolarité, et les comportements et attitudes. Pour le reste, les dossiers sont répartis par petits groupes de deux à cinq dossiers chacun, voire d'un seul dossier, entre 71 sous-objets ! Il y a donc étalement des plaintes sur une longue liste de sujets. Quant aux consultations, 12 sujets représentent chacun dix dossiers ou plus.

En se limitant aux sujets représentant 4 dossiers ou plus, les plaintes se répartissent comme suit : les comportements et attitudes (18), les frais de scolarité (13), l'admission et la réadmission (11), la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* (8), la «maladministration » (6), les services de l'Ombudsman (6), l'évaluation (5), l'exclusion (5), la diplomation (4), les conflits professeur/étudiant (4), les bourses (4), le Services des résidences (4) et le PEPS (4).

Globalement, l'ensemble des dossiers (plaintes et consultations) se répartit comme suit, en ne tenant compte que des sujets représentant neuf dossiers ou plus : les services de l'Ombudsman (76), l'évaluation (53), les comportements et attitudes (36), les frais de scolarité (34), l'admission et la réadmission (28), l'exclusion (26), la *Déclaration des droits* (20), la programmation du cheminement individuel (19), les conflits professeur/étudiant (16), la tenue de l'examen (14), le choix de cours (10), le cheminement des mémoires et thèses (10), le plan de cours (10), l'immigration (10), la

«maladministration» (10), la qualité de l'enseignement (9), l'équivalence de cours (9), le harcèlement (9), l'accès à l'information et la protection de la vie privée (9), et le sous-groupe «Autres» de la catégorie « Divers» (10 dossiers «hors compétence»).

Cette liste confirme que les matières problématiques continuent de se limiter de moins en moins aux questions strictement académiques. De fait, 55 sujets particuliers étaient visés par au moins un dossier. Les dossiers traités en 2002-2003 confirment aussi que les questions soulevées par les personnes ou les groupes se prévalant des services de l'Ombudsman évoluent d'une année à l'autre.

1.4 Les modes de saisine de l'Ombudsman

L'Ombudsman doit demeurer accessible par des moyens simples. Ce sont deux caractéristiques primordiales de la fonction d'ombudsman. Cette valeur fondamentale de l'accessibilité se traduit, dans le cas de l'Ombudsman de l'Université Laval, par le fait qu'aucune formalité n'est imposée par la réglementation, comme par la pratique, 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 dans d'autres institutions universitaires. Un rendez-vous peut être pris très rapidement, très souvent le jour même et en personne. Cette large accessibilité est renforcée par l'utilisation des technologies de communication, notamment le courriel, et par les rencontres sans rendez-vous préalable.

Tableau 13 – Mode de saisine des demandes, 2002-2003

| | N | % | 1er cycle | 2e cycle | 3e cycle | Can.adm. | Ex étud. |
|--------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Courriel | 79 | 14% | 47 | 7 | 4 | 1 | 5 |
| En personne | 129 | 23% | 65 | 26 | 16 | 1 | 4 |
| Fax | 4 | 1% | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Lettre | 12 | 2% | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Téléphone | 330 | 60% | 161 | 52 | 17 | 11 | 15 |
| Total | 554 | 100% | 276 | 86 | 40 | 14 | 24 |

Le tableau 13 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.

1.5 Le traitement des demandes

1.5.1 La répartition mensuelle des dossiers

Le tableau 14 présente une répartition de l'ensemble des dossiers sur douze mois.

Tableau 14 – Répartition mensuelle des dossiers ouverts, 2002-2003

(Nombre total de dossiers ouverts = 554; moyenne = 46 par mois)

| Jun | Juil. | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janv. | Fév. | Mars | Avril | Mai |
|-----|-------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|-------|-----|
| 27 | 26 | 31 | 23 | 32 | 54 | 44 | 80 | 59 | 62 | 51 | 65 |

Comme pour l'exercice précédent, le mois de janvier demeure le mois de pointe. De fortes augmentations se retrouvent en février, mars et mai.

1.5.2 La durée de traitement des dossiers

Souvent, la nature des difficultés ou des questions présentées à l'Ombudsman requiert une réponse rapide. De manière plus générale, il importe de pouvoir répondre rapidement à un contact, quelle qu'en soit la forme, pour en accuser réception ou pour fixer un rendez-vous, voire y répondre immédiatement quand cela est possible. Une demande d'information ou de conseil n'exclut pas qu'il y ait urgence aux yeux du visiteur. L'objectif de rapidité de la réaction à un contact initial concrétise aussi un devoir de diligence qui est désormais partagé par les organismes, institutions, personnes ou mécanismes, publics comme privés, dont les activités et les finalités sont fondées sur une relation de service ou imposent une sensibilisation constante à la notion de service.

Répondre rapidement revient, en pratique, à tenter de respecter un délai cible de deux jours ouvrables pour établir un contact suite à une première communication. Cette cible

visé à répondre au maximum durant la semaine qui suit une première communication, de manière à respecter un délai de 5 jours ouvrables maximum.

Tableau 15 – Durée des interventions des dossiers, 2002-2003

| 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 |
|--------|----------|-----------|------------|------------|------------|-------------|----------------|-------|
| 312 | 105 | 50 | 34 | 18 | 4 | 5 | 1 | 529 |
| P: 62 | P: 33 | P: 21 | P: 15 | P: 8 | P: 3 | P: 5 | P: 0 | 147 |
| C: 250 | C: 72 | C: 29 | C: 19 | C: 10 | C: 1 | C: 0 | C: 1 | 382 |

P: plaintes et plaintes après consultation
C: pour consultations

Le tableau 15 indique la durée moyenne de traitement des plaintes et des consultations pour les 529 dossiers fermés au 31 mai 2003. Globalement, près de 76% des demandes sont traitées dans un délai de 7 jours maximum, soit 5 jours ouvrables. Près de 85% des consultations (322/382) et 65% des plaintes (95/147) le sont dans ce délai, de manière comparable à l'exercice précédent.

De manière plus précise, 65% des consultations et 42% des plaintes sont traitées dans un délai d'une journée ouvrable, souvent le jour même de leur réception, également de manière comparable à l'année précédente. La durée de traitement des plaintes et des consultations laisse apparaître une diminution progressive de leur nombre avant que l'on atteigne le délai de 60 à 90 jours ouvrables. Un nombre infime de dossiers s'étendent au delà de 90 jours ouvrables. Une durée plus longue que 60 à 90 jours ouvrables s'explique généralement par la complexité d'un dossier, laquelle n'est pas limitée aux seules plaintes, ou lorsqu'une demande vise à obtenir une intervention plus ou moins continue de l'Ombudsman, destinée à appuyer une démarche dont le demandeur souhaite contrôler la progression. Cette pratique est conforme à la vocation d'un ombudsman qui n'est pas de se substituer au demandeur et de prendre des décisions à sa place mais de le laisser libre de choisir et de poursuivre la ou les options qui auront pu être identifiées avec l'assistance de l'Ombudsman.

1.5.3 Les plaintes non recevables

Sur les 554 demandes reçues en 2002-2003, 147 constituent des plaintes recevables et 5 des plaintes non recevables. Au total, sur 152 plaintes, celles jugées non recevables sont de l'ordre de 3,30 %, et les recevables, de l'ordre de 96,7 %.

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. Ce règlement n'édicte toutefois 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». Les circonstances de chaque demande doivent cependant être appréciées afin de déterminer si elle tombe sous le coup de cette prohibition, ce qui empêcherait une intervention formelle par voie de réception de plainte, suivie d'une enquête. Pour les autres hypothèses, le *Règlement concernant l'ombudsman* prévoit une discrétion pour agir : l'Ombudsman doit alors décider s'il est opportun ou justifié de recevoir une plainte. Par ailleurs, l'article 10 de ce règlement 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». Cette disposition, appliquée deux fois en 2002-2003, est interprétée étroitement afin de ne pas refuser une intervention qui serait autrement souhaitable.

1.5.4 Les plaintes recevables

Proportionnellement, la répartition des plaintes recevables entre les différentes clientèles correspond à celle des plaintes. Par exemple, les plaintes proviennent du milieu étudiant (étudiants inscrits des trois cycles, associations étudiantes, candidats à l'admission et ex-étudiants) à 88,15% (134/152), les plaintes recevables, à 90,84% (129/142).

Tableau 16 – Provenance des plaintes recevables, 2002-2003

| | N | Règ. études | Enc. pédagog | Prob. fin | Droits pers | Rel. unités | Divers | % |
|---------------------------|------------|-------------|--------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| Étudiants | | | | | | | | |
| 1er cycle | 73 | 26 | 6 | 11 | 23 | 6 | 1 | 50% |
| 2e cycle | 28 | 13 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 19% |
| 3e cycle | 14 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10% |
| Pers. enseignant | 6 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 4% |
| Pers. administr. | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1% |
| Ass. étudiante | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1% |
| Ex-étudiant | 11 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7% |
| Can. à l'adm. | 7 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5% |
| Usagers de serv. | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2% |
| Responsables | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Autres | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Total: | 147 | 49 | 11 | 22 | 42 | 18 | 5 | 100% |
| Pourcentage total: | | 33% | 7% | 15% | 29% | 12% | 3% | 100% |

Des 147 plaintes recevables, 142 ont été traitées jusqu'à leur conclusion et 5 étaient en suspens au 31 mai 2003. Ces 142 plaintes recevables traitées provenaient de l'ensemble des clientèles de l'Ombudsman mais principalement du milieu étudiant. Le tableau 17 montre en détail quel a été l'aboutissement des 142 plaintes traitées.

Tableau 17 – Plaintes non recevables et recevables, 2002-2003

| | | | | | | |
|---------------------------|-----|-----|----|----|--|-----|
| Plaintes non recevables | 5 | | | | | 3% |
| Plaintes recevables | 147 | | | | | 95% |
| Non traitées | | 5 | | | | 3% |
| Traitées | | 142 | | | | 92% |
| Enquêtes interrompues | | 64 | | | | 45% |
| Non fondées | | 43 | | | | 30% |
| Fondées | | 35 | | | | 25% |
| Non réglées | | | 11 | | | 8% |
| Réglées | | | 24 | | | 17% |
| Sans recommandation | | | | 21 | | 15% |
| Avec recomm. individuelle | | | | 2 | | 1% |
| Avec recomm. collective | | | | 1 | | 1% |

Dans 64 dossiers (près de la moitié), 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 pour 2000-2001 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»".⁵

Dans le second cas, l'Ombudsman prend l'initiative d'interrompre une enquête quand elle n'a plus d'objet, lorsque les circonstances rendent inutile sa poursuite ou lorsqu'un délai de plus de deux mois s'est écoulé sans suivi ou réaction du demandeur. Très souvent, en effet, 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 quant à l'aboutissement. 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 les personnes visées. Dans l'ensemble, l'Ombudsman demeure largement non informé des nombreux cas dans lesquels la plainte s'est avérée fondée et qui ont été réglés à l'aide de son intervention. Un plus grand nombre de suivis a été effectué en 2002-2003 qu'auparavant, afin de permettre de connaître l'issue des démarches mais, toujours faute de moyens, une procédure méthodique de suivi n'a pas pu être instaurée.

1.5.4.1 Les plaintes recevables non fondées

Les plaintes recevables non fondées représentent 43 dossiers sur 142 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.

Pour quels motifs, en effet, une plainte peut-elle être considérée fondée ? Un premier groupe de motifs est énoncé à l'article 13 du *Règlement concernant l'ombudsman*. Il s'agit

⁵ Ombudsman de l'Université Laval, *Rapport annuel 2000-2001*, page 33.

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 permettent en particulier d'invoquer les valeurs de la communauté universitaire comme les nombreuses politiques de l'Université Laval, par ailleurs trop souvent méconnues ou sous-utilisées pour faire corriger une injustice ou redresser une situation. Une intervention permet aussi de 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. Il s'agit alors de «dépasser la norme». Les pratiques éprouvées offrent aussi des balises fort utiles et des exemples dont il convient de s'inspirer, de manière à ne pas tomber dans l'improvisation ou l'arbitraire.

1.5.4.2 Les plaintes recevables fondées

La plainte est considérée fondée si, après enquête ou simplement analyse jusqu'à sa conclusion, le demandeur avait raison de se plaindre formellement ou de questionner la régularité d'un acte. Ce fut le cas dans 35 dossiers sur 142, soit 24,6%, légèrement moins que l'année précédente (28,22%). Il convient toutefois de se rappeler que l'issue des

plaintes traitées n'est pas toujours connue comme pour les enquêtes interrompues, ou vérifiée systématiquement.

La proportion de plaintes fondées augmente ainsi à 44,87% si l'on ne compte que les dossiers dont l'issue est connue (plaintes non fondées et fondées ensemble), soit un peu moins que l'année précédente (45,73%). Cette proportion de 40% 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 s'il serait utile d'obtenir une image plus exacte en effectuant un suivi systématique des plaintes autres que celles dont l'interruption ou la conclusion a été indiquée à l'Ombudsman par le demandeur. Cette question suppose que l'Ombudsman dispose des ressources nécessaires. L'absence de suivi systématique et d'analyse du déroulement et de la conclusion de tous les dossiers de plaintes prive, par ricochet, d'une information utile, et les personnes que l'Ombudsman est appelé à servir, et la Direction de l'Université Laval pour laquelle le résultat du traitement des plaintes demeure, au même titre que leur objet, un indicateur utile de la situation prévalant en son sein. Il n'est pas inutile, par ailleurs, de noter qu'un suivi, quand il est effectué, permet une rétroaction bénéfique à toutes les parties impliquées et demeure apprécié par les intéressés, notamment par le demandeur, comme une marque d'intérêt envers sa situation. Un suivi permet aussi, parfois, de pousser plus loin une intervention dans l'intérêt de tous.

Des 24 plaintes (formelles) fondées qui ont été réglées, 21 l'ont été sans recommandation formelle de l'Ombudsman, 2 à la suite d'une recommandation individuelle et une à la suite d'une recommandation collective.⁶ À ce petit nombre de recommandations formelles, il faut assurément ajouter celui, beaucoup plus grand, des suggestions faites ou

⁶ L'expérience de l'année écoulée me conduit à reprendre 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.». Le destinataire d'une recommandation formelle demeure 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. Sans avoir à exposer à l'avance les conditions de son utilisation, ce recours doit, semble-t-il, être réservé aux dossiers qui l'imposent véritablement. En pratique, il est rarement nécessaire d'émettre une recommandation formelle car une suggestion ou une invitation suffit généralement.

des pistes de solution explorées avec des responsables ou des instances, pour régler telle ou telle situation. Les voies informelles demeurent la voie à privilégier. Elles encouragent la pratique du dialogue constructif, évitant ainsi d'avoir à formaliser une intervention qui, à l'occasion, peut heurter des sensibilités ou des pratiques bien établies. L'expérience continue de démontrer qu'il ne convient pas d'encourager ce que ma prédécesseure, Me Lucie Lavoie, désignait dans son rapport annuel pour l'année 1997-1998 comme «une attitude d'attente face au verdict», de la part d'interlocuteurs avides de connaître la position officielle de l'Ombudsman. Cette attitude, je l'ai toutefois moins rencontrée lors de l'année écoulée que pendant l'exercice 2001-2002. Au demeurant, elle doit être combattue, non seulement car elle favorise l'absence d'imputabilité (tout en niant l'appropriation concrète de l'autorité attribuée) mais aussi parce qu'elle contredit carrément la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants* dont la mise en œuvre repose précisément sur la notion de responsabilité partagée. Également, «l'attente du verdict» tend à conforter l'image de l'Ombudsman «faiseur de miracles», laquelle sied mal à cette fonction dans l'immense majorité des dossiers.

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

Le petit nombre de plaintes fondées ou réglées ne rendait pas nécessaire de présenter des données très élaborées.

Tableau 18 – Provenance des plaintes recevables fondées sur leur objet, 2002-2003

| | Règ.étu. | Enc.pédag. | Prob.fin. | Dr.pers. | Rel.unités | Divers | Total |
|---------------|----------|------------|-----------|----------|------------|--------|-------|
| 1er cycle | 10 | 1 | 3 | 7 | 2 | 1 | 24 |
| 2e cycle | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| 3e cycle | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Can. à l'adm. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 13 | 2 | 4 | 9 | 3 | 1 | 32 |

Les données permettent d'indiquer toutefois les sous-objets particuliers des cinq catégories principales. Pour la réglementation des études, les plaintes fondées touchent principalement, en nombre décroissant, la programmation des études, l'évaluation, le cheminement d'un mémoire ou d'une thèse. Pour l'encadrement pédagogique, les deux dossiers concernent un conflit étudiant/professeur et la tenue d'un stage. Pour les

problèmes financiers, les trois dossiers concernent des bourses et un contrat de travail étudiant. Pour les droits de la personne, cinq plaintes visaient les comportements et les attitudes (atteintes à la dignité ou mauvaises relations), et les deux autres, le plagiat et la propriété intellectuelle. Dans la catégorie «Relations avec les unités», celles visées étaient la Bibliothèque (plainte d'un ex-étudiant), le PEPS et le Service de placement. Dans les trois cas, le règlement rapide de la plainte confirma qu'elle était fondée. Enfin, dans la catégorie «Divers», le dossier concernait une intervention avec le consentement de l'entité visée.

Le petit nombre de plaintes recevables fondées après enquête ou vérification ne permet pas, malheureusement, de présenter d'autres observations. Constatons seulement que, en proportion des plaintes recevables, celles émanant des étudiants de 2^e et 3^e cycles qui sont fondées dépassent leur part des dossiers (voir les tableaux 16 et 18), sans que l'on puisse en tirer de conclusion utile, cependant. Il ne m'a pas paru utile, par ailleurs, de présenter de données sur les taux de règlement, toujours en raison de données trop limitées, ou sur les plaintes fondées non réglées en l'absence d'éléments significatifs.

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, la suppression non annoncée, d'un cours optionnel, etc. Dans certains cas, l'absence de règlement tient au défaut ou au refus de l'étudiant de se prévaloir du redressement offert.

1.5.5 Les dossiers fermés

Au 31 mai 2003, 529 dossiers sur un total de 554 ouverts durant l'année étaient fermés (95,48%). Ce qui laissait 25 dossiers (plaintes ou consultations) en suspens pour l'année écoulée. Durant l'exercice terminé le 31 mai 2003, se sont ajoutés les 8 dossiers encore en suspens au 31 mai 2002 pour l'année 2001-2002, et quelques dossiers antérieurs qui ont été réactivés.

PARTIE II - RÉFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS

Le but du rapport annuel n'est pas de passer en revue tous les dossiers traités durant l'exercice visé. Un choix a donc été fait de quelques grandes questions. Dans mon rapport précédent, j'annonçais vouloir faire une utilisation systématique de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* (ci-après : la *Politique d'accueil*) au cours des mois à venir. Ce qui a été fait, notamment par une sensibilisation de nombreux interlocuteurs à cette politique et à son utilisation pour appuyer une démarche ou pour responsabiliser. L'Université a adopté cet outil, il convient donc de s'en servir. Il en existe de nombreux autres, notamment le *Règlement des études* et diverses politiques non moins indispensables, que toutes et tous devraient également non seulement connaître mais aussi s'en prévaloir de manière effective afin de rechercher des réponses aux difficultés soumises et donner un sens à cette recherche.

Dans cette optique, un effort a été mis tout au long de l'année sur la diffusion, auprès de mes visiteurs et interlocuteurs, des normes formelles et informelles utiles à comprendre des situations et à régler des problèmes. Cet effort visait aussi à renforcer systématiquement, chez chaque visiteur, le sentiment de contrôle (et donc de pouvoir) sur sa démarche et à l'aider ainsi à accroître son autonomie. En effet, l'un des principes fondamentaux du fonctionnement de l'Université est que l'étudiant est le principal responsable de son projet personnel de formation. Il convient de le placer en état d'exercer cette responsabilité, pleinement et avantageusement, en l'informant, en l'assistant, en l'écoutant. Cette exigence de la relation vaut aussi, quoique sous d'autres rapports, entre tous les membres de la communauté universitaire, chacun selon ses responsabilités et ses activités.

2.1 La recherche d'une amélioration constante dans les rapports humains

Opter pour un changement dans les rapports humains n'est pas quelque chose de nouveau à l'Université Laval. C'est le pari qui a été fait, il y a plus de vingt ans, quand l'Université a créé la fonction de protecteur universitaire pour améliorer les relations entre membres

de la communauté universitaire ou, selon l'expression d'alors, entre administrateurs et administrés.⁷ Cette ambition se nourrit chaque jour de la mission même de l'Université. L'idée de favoriser le changement dans les rapports humains est contenue dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. Elle se nourrit de l'esprit humaniste que lui insuffle la mission de l'Université comme de la liberté de chacun de s'obliger à respecter les règles en vigueur. S'incommoder pour s'accommoder, selon la formule de Jean Domat, jurisconsulte du 17^e siècle.

La mise en œuvre concrète des principes et des dispositions de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* (comme de toute autre politique ou de tout règlement, dont, au premier chef, le *Règlement des études*) relève de cette orientation vers une amélioration constante des rapports humains. Dans les conditions de réussite et d'accomplissement des étudiants, la *Politique d'accueil* inclut notamment les notions de responsabilité partagée, d'accueil (continu) et de relation entre les étudiants et l'ensemble du personnel de l'Université. Élargies à l'ensemble des membres de la communauté universitaire, ces dimensions se retrouvent au cœur des questions et des préoccupations qui constituent le fondement de la mission et de l'action de l'Ombudsman.

Faciliter l'exercice des droits, ce n'est pas chercher à donner raison *a priori* à qui que ce soit ou à identifier un coupable, c'est favoriser la recherche d'une solution à un problème.

Pourquoi ce rappel ? Parce que plusieurs dossiers l'exigeaient. De fait, j'ai parfois eu l'impression que la revendication de droits est perçue comme un irritant, comme si l'interlocuteur reprochait qu'il n'y ait plus de responsabilités ou de limites à respecter. Ce constat devait être énoncé, sans chercher à noircir abusivement la situation ou à faire injustement abstraction de la qualité du travail effectué par l'ensemble des membres de la communauté universitaire. Le genre de réaction évoqué relève plus d'une incompréhension ou d'un manque de perspective que d'un procès d'intention, cependant. Sous des formes mineures, toutefois, il se manifeste par une saute d'humeur, une

⁷ Université Laval, Protecteur universitaire, Rapport annuel 1981-1982, pp. 15-16.

impatience, une remarque non pertinente ou un refus de justifier une décision. Certes, les conditions de travail sont parfois éprouvantes (et les intéressés n'hésitent pas à en faire état pour replacer «les choses dans leur contexte»). Également, certains «clients» sont plus difficiles que d'autres.

Il demeure que faciliter l'exercice des droits, ce n'est pas chercher *a priori* à faire abstraction de toute notion de responsabilité ou d'obligation, même si l'air du temps peut le laisser croire. Le titre même de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* contribue à accentuer la notion de droits sans apparemment faire une place claire aux obligations et aux responsabilités. Par comparaison, à l'Université de Sherbrooke, le pendant de la *Déclaration* est intitulé «*Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et étudiants de l'Université de Sherbrooke*».⁸ Cette dernière énonce leur responsabilité de «prendre en charge leur formation universitaire», alors qu'à l'Université Laval, le principe équivalent est contenu notamment dans trois sources : la *Politique d'accueil*, le premier paragraphe de l'article 3.0 («Droit de participer à la vie universitaire») de la *Déclaration*, et l'article 219 du *Règlement des études*.⁹ Sans oublier d'autres textes tels que le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, notamment en ce qui concerne l'obligation de faire preuve d'éthique dans toutes les activités pédagogiques reliées à leur formation.

Y a-t-il matière à recommander une modification des textes existants pour introduire une déclaration des responsabilités et des obligations ? Je ne le pense pas, du moins pas avant

⁸ <http://www.usherbrooke.ca/accueil/documents/gen/droits/index.html#II-2> (page consultée le 24 octobre 2003)

⁹ *Règlement des études*, article 219 : «Tout en aidant le candidat ou l'étudiant à mener à terme son projet de formation de la façon plus efficace possible, la reconnaissance des acquis doit respecter les objectifs de la formation universitaire; elle doit être juste, adéquate et transparente.» L'article 137 de ce même règlement renforce ce point : «137. La formation universitaire fait appel non seulement aux activités de formation, mais également aux interactions professeur-étudiant, aux échanges avec les pairs et, de façon générale, à la participation de l'étudiant à la vie universitaire». Par comparaison, de manière très claire, l'article 2.1 de la partie II («Responsabilités») de la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et étudiants de l'Université de Sherbrooke* énonce que ces derniers ont la responsabilité de «veiller à exécuter personnellement toutes les charges qui leur incombent quant à la réussite de leurs études et de leurs stages, notamment de participer aux activités pédagogiques et d'effectuer les travaux et les lectures préparatoires à ces activités.»

que l'expérience *Université 101* ait été tentée une seconde fois lors de la rentrée de la session Automne 2004, peut-être sous une forme différente de celle retenue pour la session Automne 2003¹⁰, à moins que ce ne soit en janvier 2004 si les circonstances s'y prêtent. En effet, l'expérience porte à croire que la solution réside davantage dans une combinaison «texte + (in)formation» qui privilégierait la dimension «formation active» (comme le visaient les activités de *Université 101* en septembre 2003), plutôt que dans la diffusion d'une nouvelle version de la *Déclaration des droits*. De fait, le problème n'est pas l'absence de textes mais plutôt le manque de connaissance de l'information disponible. L'effort devrait donc être mis sur des modes plus attrayants de transmission, voire de «consommation», de l'information disponible. Dans le même sens, l'expérience démontre aussi qu'un grand nombre de surprises, de difficultés et de drames seraient évités grâce à une information plus complète sur l'étendue des responsabilités et des obligations. Il s'agit d'abord de prévenir, de manière adéquate, en faisant comprendre la portée des textes existants.

Je recommande :

Que, dans la planification des activités futures d'information liées à Université 101, il soit envisagé de regrouper la dimension «Responsabilités» dans un ou plusieurs ateliers et de la présenter de manière attrayante, et que l'évaluation de ces activités permette de mesurer si les notions de responsabilités et d'obligations devraient être davantage accentuées de manière à donner une information plus complète aux étudiants.

Le Bureau de l'ombudsman est entièrement disposé à collaborer à cet effort dans la mesure qui serait définie par les entités responsables de *Université 101* ou d'une activité équivalente.

¹⁰ Le Bureau de l'ombudsman a participé à Université 101 à l'Automne 2003, notamment en préparant un document et une présentation PowerPoint sur les compétences scolaires et les compétences personnelles.

Toujours dans le sens de ce qui précède, faciliter l'exercice des droits, ce n'est pas, deuxièmement, chercher à identifier des coupables mais seulement des solutions.¹¹ Rappeler l'existence d'obligations ou de devoirs à l'occasion d'une difficulté particulière (ou lors d'activités de sensibilisation ou d'éducation), ce n'est ni imputer un tort ou une faute ni prétendre pouvoir juger une personne. Or, malheureusement, c'est cette interprétation qui est ressortie parfois – mais parfois seulement - de certaines réactions.

De fait, toujours selon une démarche pédagogique, le discours des droits ou la revendication de droits peuvent être perçus comme un irritant, une expression d'agressivité, voire, une «agression» pure et simple. Certains me l'ont déjà dit, d'autres, fait sentir, et d'autres encore, rapporté comme des expériences vécues. Certains ont pu reprocher aux étudiants – puisqu'il s'agit d'abord d'eux - de ne plus ou de ne pas comprendre qu'ils ont aussi des obligations. Prenons acte du constat. Le discours des obligations et des responsabilités ne fait pas partie de l'air du temps, on l'admettra sans difficulté. Mais le reproche est-il bien utile ?

Interpréter une revendication comme une manifestation de besoins ou d'attentes non satisfaits, permet déjà de voir les choses plus calmement. J'ai eu en effet à constater, chez certains de mes visiteurs, des difficultés à définir ou à préciser des besoins ou des attentes. Il semble approprié de s'interroger sur les causes du phénomène de la revendication des droits. Cette dernière est utilisée, très souvent, pour exprimer un besoin de reconnaissance, c'est une manière de demander de l'aide, une façon de dire qu'un projet ne marche pas comme l'intéressé le voudrait, de s'interroger sur son avenir ou sur les moyens de faire évoluer des relations avec un directeur de recherches. Fréquemment, la revendication de droits doit par conséquent être déchiffrée. Y trouver une justification pour ne pas répondre à des attentes ou à des demandes ou pour retarder indûment une réponse, à cause du ton employé ou de l'attitude adoptée (qui peut être agressive dans certains cas, il faut bien l'admettre), c'est passer à côté de la difficulté, malheureusement.

¹¹ Ombudsman de l'Université Laval, «À l'heure de la solidarité», *Rapport annuel 1998-1999*, page 28 (Me Lucie Lavoie). Cette réalité mérite d'être rappelée car la nature de la fonction d'ombudsman n'est pas toujours bien comprise : l'Ombudsman ne représente personne, n'est ni l'avocat de personne ni le poursuivant de personne

Par contre, une démarche franchement constructive, déjà voulue par l'Université, axée sur l'accueil, l'acquisition et l'utilisation de compétences personnelles facilite les relations et aide à trouver des solutions. Or, il faut y consacrer, cas par cas, un minimum de ressources, de temps et d'argent. C'est ce qui manque trop souvent, il faut le regretter.

Cette problématique des rapports humains (qui ne se limite pas d'ailleurs aux seules relations avec les étudiants), est une invitation lancée à chacun, tout simplement, à «faire mieux», à agir de manière différente, à adapter les modes relationnels ou les attitudes, en somme, à adopter une autre manière de faire et, surtout, d'être. Cette invitation ne devrait surprendre personne car elle a été lancée par tous mes prédécesseurs depuis 1981 dans leurs rapports annuels. Les observations qui précèdent sont aussi liées à la compréhension, au sein de la communauté universitaire, du rôle de l'Ombudsman.

Aborder la compréhension de la revendication des droits, c'est, concrètement, évoquer les cas que j'ai eu à traiter de manque de civilité ou de «mauvaises relations», de dérapage dans les moyens utilisés par un enseignant pour «contrôler» une classe, de "blagues" et autres "farces" faites par un enseignant lors d'un cours, ou d'utilisation abusive du courriel entre individus, et pas seulement de non observation de la réglementation des études. Ces cas heurtaient carrément les valeurs incarnées dans les droits fondamentaux énoncés par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* comme par les dispositions relatives à la dignité et aux droits fondamentaux contenues dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. Certaines «blagues» ne sont pas reçues comme amusantes, tout simplement, mais plutôt comme des atteintes à la dignité, et leurs destinataires ont le droit de s'en plaindre sans être taxés de manquer d'humour ou accusés d'abuser de leurs droits. Dès lors, pourquoi hésiter à rectifier une perception ou à présenter des excuses ? Pourquoi ne pas utiliser une situation conflictuelle, lorsqu'elle se produit, afin de démarrer une discussion utile (et pédagogique, lorsque la situation se produit lors d'une activité de formation) ? Certains professeurs n'hésitent pas à le faire, j'ai pu le vérifier. De fait, le développement de compétences personnelles et sociales fait plus que jamais partie de la formation. La *Politique d'accueil* précise, à l'adresse de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, en effet que «la mission première de l'Université est de

contribuer au développement de la société par la formation de personnes compétentes, responsables et promotrices de changement».

Comprendre la revendication des droits ne se limite pas aux types de situations qui viennent d'être cités. C'est aussi, de manière plus large, référer à la notion de relation. Cette notion constitue le fondement des droits consacrés par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* comme par les dispositions relatives au respect de la dignité et des droits fondamentaux contenues dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. La notion d'accueil, qui fonde la relation, inclut une obligation de faciliter l'exercice des droits.¹²

Une situation soumise à mon attention et la réponse à rechercher peuvent être claires. En voici deux illustrations : 1) faciliter à un étudiant étranger l'accomplissement des démarches nécessaires à l'obtention d'un numéro d'assurance sociale (NAS) quand il travaille sur le campus, en lui fournissant une déclaration d'emploi, plutôt que d'atermoyer, laissant croire que l'on la lui refuse sans motif valable ; 2) informer un demandeur sur les méthodes de saisine d'une autorité pour contester une première décision.

D'autres situations, cependant, reflètent un niveau de complexité qui permet de comprendre que le membre du personnel ait fait preuve de prudence, ou encore qui l'exige de lui. Ainsi, en matière de droit à l'information, un visiteur reprochait à l'unité concernée de l'avoir référé au Bureau du secrétaire général pour obtenir des documents plutôt que de les lui avoir fournis directement. Le refus apparut justifié, après enquête, puisque la demande pouvait toucher la protection des renseignements personnels dont le Secrétaire général est la personne responsable désignée en vertu de la loi provinciale. En l'espèce, il me fallut expliquer que l'employé avait eu raison et que le délai légal pour répondre était de 20 jours. Un peu de patience s'imposait.

¹² En effet, selon la *Politique d'accueil*, «l'accueil renvoie à une attitude qui se manifeste par un ensemble d'actions que pose la communauté universitaire à l'égard des étudiants ... chaque fois que de nouveaux contacts sont établis avec eux».

Un second exemple permet de montrer qu'il faut aussi savoir faire appel à une juste dose de discrétion de manière à ne pas refuser d'accomplir un acte quand il n'est pas interdit expressément, de manière également à faciliter une démarche, à respecter un droit consacré, et à respecter l'esprit et la lettre d'un règlement. Cet exemple vise aussi à montrer qu'une solution adéquate n'est pas forcément uniforme ou répétitive et qu'elle peut varier d'une faculté à une autre ou d'un département à un autre au sein de la même faculté, à condition de tenir compte des principes et des valeurs en cause. Il s'agit de l'obtention d'une copie d'un travail ou de réponses à un examen dans le but de préparer une demande de révision. Cette hypothèse permet de comprendre qu'il est possible de faciliter une démarche, d'éviter de tomber dans la commodité bureaucratique et de préserver ensemble l'intégrité d'un mode d'évaluation et de bons rapports entre étudiants et enseignants.

L'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* énonce que «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» (soulignement ajouté). Ceci conduit-il à conclure qu'il n'existe pas de droit à une remise des copies d'examens ou de copies des réponses ? Au risque de décevoir, la réponse dépend des circonstances, elle renvoie les «protagonistes» à un débat sur les principes et la méthode. Deux dispositions permettent de fonder un droit implicite. L'article 267 du Règlement des études dit que «l'étudiant insatisfait de la décision rendue ou présumée rendue par le professeur peut en appeler de cette décision ... Il doit en même temps déposer les pièces relatives à l'évaluation, si celles-ci lui ont été remises» (soulignement ajouté). Ce dernier article confirme la pratique, dans certaines unités, de remise des copies d'examen. D'ailleurs, aucune disposition expresse n'interdit une telle remise.

Toutefois, une mesure de sécurité est aussi prévue à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* : le droit à la consultation doit être exercé «dans le respect, le cas échéant, des conditions nécessaires au maintien de la validité des instruments utilisés» (soulignement ajouté). Ce principe, au moins égal au droit à la

consultation, donne un guide précieux qui permet, en l'absence d'interdiction formelle à donner et à recevoir une copie d'un examen ou d'un travail, de préciser quand une copie peut être donnée ou refusée. Il convient aussi de tenir compte des différents modes d'évaluation, de la question de savoir si les questions retenues pour un examen sont récurrentes ou non, si un pool de questions a été rendu accessible au préalable pour que les étudiants puissent s'entraîner, etc. La solution apparaît donc dans l'application combinée de plusieurs valeurs et principes à une situation donnée. Si l'on y ajoute la pluralité des pratiques éprouvées propres à chaque unité, l'absence de solution toute faite, prédéterminée et automatique, tend à s'imposer comme une évidence.

Les acteurs sont donc appelés, dans chaque cas, à définir les paramètres de leur discussion. Il ressort néanmoins de l'ensemble du cadre de référence qui vient d'être présenté que l'intégrité des instruments utilisés pour une évaluation et l'obligation d'assurer cette intégrité représentent des valeurs déterminantes auxquelles ne peut déroger la réponse à donner à chaque situation particulière selon le contexte propre à chaque unité. Certaines unités favorisent en effet l'obtention de copies en s'assurant que le professeur responsable du cours garde l'original (ou une copie de la copie, dans certains cas) de manière à garantir que les réponses ne seront pas modifiées. Dans le doute, il suffit en effet de garder l'original et de le photocopier. D'autres unités le refusent, sans autre motif que cela n'est pas autorisé formellement, alors que ce n'est pas interdit et que la remise d'une copie est envisagée à l'article 267. D'autres, enfin, le refusent systématiquement, sans le justifier, ou alors il faut en découvrir la raison par une discussion qui peut s'avérer ardue.

On voit donc, par cet exemple choisi à dessein car la question soulevée a été examinée dans plusieurs dossiers, que la solution à une difficulté passe souvent, sinon par un dialogue sur les valeurs et les règles à appliquer, du moins par une motivation minimale de la demande et de la réponse. C'est ce qu'appelle, me semble-t-il, la notion de relation. Encore faut-il être prêt à y consacrer un peu de temps et d'effort, de part et d'autre.

2.2. La réglementation des études

Depuis la création du poste de protecteur universitaire en 1981, la réglementation des études constitue le premier objet de demandes de consultations et de plaintes. Maintes fois, l'accent a été mis par mes prédécesseurs sur la nécessité de disposer de règlements complets et précis. Une autre difficulté, également signalée par eux de manière répétée, concernait l'absence de connaissance des normes, qui est une source d'insatisfaction et de contestations dont, en dernière instance, on constate qu'elles auraient pu être évitées. Mon expérience le confirme, et confirme par le fait même l'importance de continuer à faire connaître la réglementation.

Voici les questions qui ressortent de cas les plus fréquents rencontrés au cours de l'exercice 2002-2003. Certaines sont de nature systémique, d'autres font ressortir des difficultés d'instrumentation des notions de base en matière d'évaluation et de révision. L'application du *Règlement des études* fait ressortir ce que l'on peut désigner comme des «blocs de difficultés» .

2.2.1 Le plan de cours

Plusieurs dossiers signalent que le plan de cours et les ententes sur l'encadrement ne sont pas toujours respectés. Des plans de cours demeurent incomplets, alors que les éléments à inclure sont clairement décrits à l'article 152 du *Règlement des études*. Ceci vise en particulier la pondération des modalités d'évaluation et leur nombre. Des épreuves ou des tests sont parfois ajoutés ou supprimés en cours de session, sans qu'une occasion suffisante d'en discuter soit donnée aux étudiants. Au début de la session, cette occasion est quelquefois oubliée ou ignorée alors que c'est un droit selon la *Déclaration des droits* (article 1.0).

2.2.2 L'évaluation

L'article 239 du *Règlement des études* énonce notamment que «l'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate». Par ailleurs, l'article 258 fait référence à des

«principes établis» (en matière d'évaluation) auxquels il incombe au directeur de l'unité responsable de l'activité de formation de s'assurer qu'une évaluation est conforme. Quels sont ces «principes établis» ? On les retrouve aux articles 239, 258 et 259, l'article 258 renvoyant lui-même à l'article 239, et à l'article 1.0 de la *Déclaration des droits* qui énonce que l'évaluation doit être équitable, que les étudiants ont droit à un plan de cours écrit (article 1.1) et qu'ils peuvent en discuter le contenu au début du cours, en ce qui concerne les conditions d'encadrement et les modalités d'évaluation (article 1.2). Ce tissu serré de normes est impressionnant. Il semble contraignant mais est généralement observé. En pratique, toutefois, il pose une difficulté : comment interpréter la notion d'évaluation «équitable», d'une part, et celle d'évaluation sommative «juste, transparente et adéquate», d'autre part, toutes deux fondées sur des «principes établis» ? La réponse est simple car elle est disponible. Il suffit de connaître l'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages*¹³, qui a été abrogée en 1999 mais qui demeure pertinente car elle explique et illustre cette triple notion d'évaluation «juste, transparente et adéquate». On peut par ailleurs considérer comme équitable au sens de la *Déclaration des droits*, une évaluation sommative qui serait «juste, transparente et adéquate» et respecterait les «principes établis». Ces derniers comprennent notamment la notion d'évaluation critériée, celle de proportionnalité entre la charge de travail et l'évaluation, ou encore celle d'adéquation entre l'évaluation et les objectifs dont l'atteinte est à mesurer. D'où l'importance du contenu du plan de cours et des ententes sur l'encadrement, selon l'article 152 et la *Déclaration des droits*.

Ce qui pose problème en pratique, c'est que peu de gens connaissent ou se rappellent de l'existence de cette ancienne politique alors que mon expérience m'a démontré qu'elle représente un texte essentiel, quoiqu'à titre de référence seulement car il ne représente pas un texte en vigueur, à la fois pour ma propre compréhension de cas à examiner et pour faciliter celle d'un demandeur ou d'un enseignant. Cet outil s'est avéré indispensable pour expliquer notamment à un étudiant comment appliquer les dispositions relatives à la

¹³ <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/eval.html>

révision. En effet, l'article 264 du *Règlement des études* précise qu'un traitement inéquitable constitue un motif de révision. S'il est exact de considérer comme équitable au sens de la *Déclaration des droits*, une évaluation sommative qui serait «juste, transparente et adéquate» et respecterait les «principes établis», inversement, une évaluation qui ne serait pas «juste, transparente et adéquate» et qui ne respecterait pas les «principes établis», représenterait un traitement inéquitable au sens de cet article 264, en violation de ce dernier et de la *Déclaration des droits*. On voit donc que l'exercice des droits suppose une compréhension des principes de base de l'évaluation et des notions contenues dans les textes. Autrement, le droit de discuter un plan de cours et celui de demander une révision de note (par ailleurs consacré par l'article 1.4 de la *Déclaration des droits*) risquent de demeurer des notions abstraites si leurs titulaires sont dépourvus des moyens de les utiliser adéquatement, de manière autonome et efficace. Leur exercice ne peut que contribuer à responsabiliser tous les intéressés s'il est appuyé sur un éclairage balisé.

Pour ces raisons, je recommande :

Qu'après révision, l'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages* soit rapidement remise en vigueur par le Conseil universitaire et fasse l'objet d'une large diffusion.

La démarche qui précède n'est que l'illustration d'une situation plus générale à propos des principes établis. Des difficultés ont aussi été constatées relativement à la portée des articles 219, qui concerne la reconnaissance des acquis, et 270, qui crée un droit de reprise.

Sur l'article 219, il suffit de signaler que la reconnaissance des acquis est régie par le même principe que l'évaluation des apprentissages : elle doit être «juste, adéquate et transparente». Cet élément renforce ma recommandation précédente. L'application de cette triple notion à la reconnaissance des acquis requiert un éclairage.

Quant à l'article 270, il dispose ce qui suit :

«270. La reprise d'une évaluation est possible pour des motifs sérieux ou lorsque le plan de cours le prévoit.

De plus, lorsque l'étudiant échoue à une partie du cours dont la réussite est déclarée obligatoire dans le plan de cours, le professeur doit inviter l'étudiant à se prévaloir d'une évaluation supplémentaire dans les meilleurs délais.»

En premier lieu, plusieurs étudiants m'ont demandé s'ils pouvaient avoir droit à une reprise. La réponse est donnée à l'article 270. En cas de silence du plan de cours, il faut avoir des motifs sérieux. Cette notion appelle elle aussi un éclairage. Rien n'interdit de le préciser sommairement dans les guides confectionnés pour les programmes ou les départements. Ces derniers ne devraient pas, cependant, comme j'ai pu le constater en matière de droit à une révision (article 264), donner une interprétation trop restrictive qui laisse croire à une quasi inutilité de présenter une demande. La seconde hypothèse, «lorsque le plan de cours le prévoit», renforce quant à elle l'importance de la discussion du plan de cours au début d'un cours.

La plus grosse difficulté rencontrée réside dans le second paragraphe. Les discussions que j'ai eues à deux reprises avec divers responsables, notamment la Direction générale du premier cycle, étaient à l'effet que cette disposition avait été édictée pour répondre à des situations spécifiques propres aux études de médecine. Il se trouve, car c'est la raison pour laquelle le problème a été soulevé, que l'imposition de la réussite d'une partie d'un cours comme condition de réussite du cours est contenue dans des plans de cours de disciplines autres que la médecine. L'argument qui m'a été opposé est que cette disposition vise à ne pas empêcher un étudiant de poursuivre les étapes d'un enseignement divisé en plusieurs sections en le bloquant par un échec en cours de route. Cet argument est valide. Toutefois, comme le texte de l'article 270 est silencieux sur la question de savoir si le bénéfice du second paragraphe doit être réservé aux étudiants de médecine, et qu'il procure un avantage, il devrait, selon moi, recevoir une interprétation libérale et pouvoir être invoqué par tous les étudiants. Si l'Université souhaite en limiter

la portée aux seuls étudiants de médecine, elle devrait modifier en ce sens le second paragraphe de l'article 270.

Je recommande donc :

Que, en l'absence de restriction claire de sa portée aux seules études de médecine, le second paragraphe de l'article 270 du *Règlement des études* soit interprété et appliqué libéralement à toutes les études.

Toujours au chapitre de la révision d'une note ou d'une évaluation, il convient de revenir brièvement sur l'exclusion liée à la présence d'un jury de trois membres ou plus. L'article 264 énonce que : «264. L'étudiant qui, compte tenu des critères applicables, considère avoir été victime d'une erreur ou d'un traitement inéquitable, peut demander la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation, sauf si l'évaluation a été faite par un jury de trois membres ou plus». Qu'il suffise à présent, pour faire un rapide suivi sur des dossiers antérieurs, de signaler d'abord, que l'exclusion de la révision quand l'évaluation a été faite par un jury de trois membres ou plus ne semble pas avoir pour conséquence de vider le principe selon lequel l'évaluation doit être équitable et «juste, transparente et adéquate», de toute portée ; ensuite, que la notion d'erreur n'est pas qualifiée et donc qu'elle peut être précisée notamment dans des politiques ou guides internes aux unités mais sans être restreinte indûment, ce que j'ai pu constater, contrairement à la recommandation contenue dans mon rapport annuel précédent. Je profite de l'occasion qui m'est offerte pour donner acte à la Direction de la Faculté de droit de son engagement à réviser en ce sens son règlement interne.

2.2.3 Le programme de l'étudiant

Les normes veulent que l'étudiant soit le premier responsable de son projet de formation. Ce principe se conjugue avec les responsabilités dévolues à chaque directeur de programme, assisté par un personnel professionnel et administratif, notamment par les conseillers et les agents de gestion des études. Un autre principe veut que l'étudiant (ou le candidat) puisse «mener à terme son projet de formation de la façon la plus efficace

possible» (article 219 du *Règlement des études*). L'ensemble de ces notions peut s'avérer difficile à mettre en œuvre simultanément, sans qu'il y ait contradiction entre elles, toutefois. Faut-il rappeler que les étudiants doivent savoir prendre leurs responsabilités ? Peut-être. Il faut aussi rappeler la complexité des normes et des programmes, dont la diversité augmente constamment, et que les ressources pour assister étudiants comme responsables manquent parfois. Ne voit-on pas une directrice de programme, assistée de deux personnes, gérer plusieurs centaines, voire plus de mille dossiers de premier cycle, dans des délais relativement courts. La conjugaison des principes qui viennent d'être évoqués requiert de la souplesse et de la compréhension. Quelques dossiers indiquent que l'idée voulant que l'étudiant a le droit de mener son cheminement avec efficacité n'est pas toujours comprise. A l'opposé, la direction de programme est en droit de demander que le cheminement prévu par le programme soit respecté dans l'intérêt même de l'étudiant. Le plus souvent, le conflit est évité en informant de manière adéquate, parfois, il devient insoluble.

Il arrive que l'information donnée sur un programme soit inadéquate. Plusieurs étudiants m'ont signalé qu'ils ont dû se satisfaire de renseignements minimaux ou que leur niveau de connaissances n'a pas toujours été vérifié quand ils manifestent de l'intérêt pour un programme en particulier. D'autres font valoir qu'ils ont dû abandonner des cours tout en payant les frais après avoir réalisé trop tard qu'ils n'auraient pas dû s'inscrire à tel ou tel cours, parce qu'ils découvrent manquer de préparation, ne pas posséder les bases nécessaires ou encore préférer une autre discipline. Plusieurs étudiants dont l'admission à un programme a été refusée, notamment à un programme contingenté, disent s'être inscrits aux études libres ou à un programme non contingenté sans motivation profonde ou seulement pour faire des études universitaires dans une discipline qu'ils pensaient être intéressante. Ces situations laissent croire que l'orientation ou la réorientation des étudiants moins décidés ou moins sûrs de leur projet, mérite une attention particulière. Leurs choix peuvent en effet s'avérer coûteux par la suite, notamment en cas d'échecs, non seulement au plan financier mais aussi en raison des règles applicables à un changement de programme et à la cote de rendement Laval. Le droit à l'erreur risque alors d'être refusé à l'étudiant : pourra-t-on imputer l'Université en raison d'un conseil donné

trop rapidement par une personne qui agit en son nom ? Il arrive aussi que le souci de retenir un étudiant conduise à lui faire choisir rapidement une voie qui ne lui convient peut-être pas.

Toujours en matière de programmes, il m'est arrivé de constater une absence de vérification des cours que l'étudiant doit réussir ou qu'on lui a imposé de suivre des cours en trop. Il est donc souhaitable de voir à ce que les choix de cours soient ajustés en temps voulu, ce qui relève normalement d'une direction de programme (article 40 du *Règlement des études*), et de faciliter la communication entre deux unités quand cela s'impose, comme par exemple entre le Service des études libres et une école.

2.2.4 La qualité de l'encadrement

Malgré la diminution du nombre de dossiers portant sur l'encadrement pédagogique, il convient de remarquer que des étudiants se plaignent d'un manque apparent d'intérêt de certains enseignants envers eux. Rappelons que la *Politique d'accueil* prévoit des mesures concrètes dans ce domaine, notamment sur le soutien continu à apporter et la disponibilité des enseignants. Le droit à une formation universitaire de qualité fait l'objet de nombreuses dispositions dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Par-delà les droits, la réussite des projets de formation est mise en cause. Dans le même sens, plusieurs étudiants de 2^e et 3^e cycles ont dénoncé auprès de moi ce que l'on peut qualifier de manque de vigueur et de clarté dans les activités d'encadrement. Suppose-t-on trop d'autonomie de leur part ? Cela semble être le cas, parfois. L'accroissement de la diversité des profils, et pas seulement sous l'angle de l'internationalisation aux trois cycles, impose une certaine vigilance afin de ne pas surestimer l'autonomie réellement possédée, du moins durant les premiers mois d'une collaboration à des activités de recherche aux cycles supérieurs, ou, au premier cycle, durant les enseignements ou pour la réalisation de travaux individuels.

2.3 L'information

Le droit à l'information et la qualité de l'information ont toujours fait l'objet

d'observations et de réflexions de la part des protecteurs universitaires et des ombudsmans en général. Quelques dimensions seulement sont à évoquer.

J'ai déjà fait état d'un manque fréquent d'information à propos des mécanismes et des principes de l'évaluation des apprentissages. De manière générale, nombre de discussions et d'entrevues tenues avec mes visiteurs indiquent qu'un manque d'information se traduit par une compréhension incomplète des questions en jeu et par une difficulté à en maîtriser la résolution. Prenons à titre d'exemple, l'identification des étudiants par des photos sur des sites web créés dans le cadre d'un cours. Certains m'ont saisi de leur refus de publier leur photo alors que le responsable du cours menaçait de les priver d'accès au site du cours et de les empêcher de soumettre leurs travaux. La problématique, qui ne fut abordée qu'après l'éclatement du conflit, touchait la vérification de l'identité dans le but d'assurer l'intégrité des évaluations alors que le début fut initialement centré sur la protection de la vie privée. L'intérêt de la situation était aussi de faire ressortir l'impact de l'utilisation des nouvelles technologies. Finalement, en ramenant le litige à la question de la sécurité des évaluations, une solution alternative fut trouvée, mais il fallut passer par une meilleure compréhension des valeurs et des principes en cause avant de pouvoir les concilier. Cet exemple indique aussi qu'il est impératif, dans de nombreux cas, que les interlocuteurs, voire les protagonistes, apprennent à gérer une demande, voire leur style et leur mode d'interaction. Cet exercice peut imposer, en de rares occasions, que l'on revienne à la méthode traditionnelle du «qui, que, quoi, où, quand, comment, pourquoi» dont l'utilité demeure entière.

L'information constitue une part importante de l'activité de l'Ombudsman. Les consultations y sont largement consacrées. L'expérience conduit à insister sur le fait que le principe d'autonomie et de responsabilité individuelles ne suffit pas à lui seul à régler les difficultés. J'ai été étonné, en maintes occasions, par le manque d'information manifesté par certains, et pas seulement parmi les étudiants. Les efforts de diffusion prônés par l'Université et les associations étudiantes sont en effet indispensables. Les étudiants rencontrés témoignent d'une absence, souvent élémentaire, de familiarité avec les rouages administratifs, les textes officiels de base ou la *Déclaration des droits*. Je

continue de distribuer des dizaines d'exemplaires de la brochure intitulée «Règlement des études – Édition du 1^{er} septembre 2003», de photocopier des politiques, ou de faire parvenir des liens hypertexte. Faut-il s'en étonner ? Pas vraiment. Y a-t-il trop de choses à connaître ? Peut-être, mais cette interrogation n'est pas nouvelle. Au vrai, il ne semble pas nécessaire de tout savoir mais de développer la capacité de trouver des réponses. Un simple coup d'œil à l'annexe B de ce rapport suffira au lecteur pour s'en convaincre. Cet annexe B reproduit l'ensemble des textes officiels susceptibles de toucher et d'intéresser un étudiant pendant son parcours, que j'ai colligé pour effectuer une présentation de ma fonction à une association étudiante; le document en annexe est la version utilisée pour Université 101 en septembre 2003.

Dans cette optique, la fonction d'informer fait partie intégrante de la relation qui fonde la réussite du projet de formation. Elle peut, dès lors, être difficilement dissociée de la promotion, ne serait-ce que par ricochet, des droits et de la sensibilisation aux responsabilités. Pour l'Ombudsman, cela signifie, à titre d'exemples, expliquer les démarches à entreprendre, notamment pour faciliter une confrontation avec un responsable en s'appuyant sur les associations étudiantes ; initier aux compétences personnelles pour aider à régler la procrastination d'un directeur de mémoire ; entraîner à l'utilisation de la *Politique d'accueil* et de la *Déclaration des droits* pour définir des options face à une réaction jugée insultante, à une demande de révision de note ; aider à présenter une lettre de contestation de refus d'admission à une maîtrise ; informer sur des recours légaux ou référer un visiteur à la Commission des services juridiques ou au Service de référence du Barreau de Québec. Au demeurant, ces actions ne sont pas l'apanage exclusif du Bureau de l'ombudsman, les actions d'information relèvent d'une responsabilité partagée de l'ensemble des acteurs de la vie universitaire.

2.4 Les pratiques administratives

La complexité administrative est à l'origine de la création du poste de protecteur universitaire en 1981. Ce dernier, on l'a peut-être oublié, fut créé pour répondre aux difficultés engendrées par la croissance des effectifs et des unités au début des années

soixante-dix. Le constat avait été dressé qu'un mécanisme devait être instauré pour répondre aux lacunes et difficultés causées par cette «bureaucratization» apparente du fonctionnement de l'Université. Car une organisation aussi imposante est une source de dysfonctionnements et d'insatisfaction, il faut le regretter certes, mais comme la plupart des organisations complexes.

Certaines lacunes doivent être signalées, c'est le devoir que sa fonction dicte à l'Ombudsman. Certaines lacunes sont en effet difficilement justifiables, d'autres carrément intolérables, parmi celles portées à mon attention, si l'on considère les efforts déployés par la communauté et les recommandations formulées par mes prédécesseurs notamment.

Ces situations concernent les lenteurs administratives et l'inertie. Devant le silence d'un responsable, après plusieurs appels d'un étudiant, l'Ombudsman a dû appeler la direction de l'école concernée pour qu'une réponse soit donnée à cet étudiant. Une absence de diligence à envoyer une bourse de doctorat est fortement préjudiciable, comme dans le cas d'un retard de 6 mois pour effectuer le premier versement qui suit le dépôt initial de la thèse. Des retards de correction de travaux ou de mémoires sont parfois difficiles à expliquer et à comprendre. Les ranger parmi les cas de «maladministration» revient, à la limite, à les excuser. Ainsi, d'un délai de plus d'un an pour obtenir l'autorisation de dépôt initial, dans un dossier ouvert en janvier 2000 et conclu avec la diplomation de l'intéressée en décembre 2002, soit un retard de 18 mois sans justification apparente, marqué de nombreuses péripéties.

Les lacunes visent également les attitudes, l'écoute accordée, ou la possibilité de présenter un point de vue ou de se faire entendre. Un «problème d'attitude» est souvent la cause d'un refus de répondre. L'étudiant dont le parcours est irrégulier se voit «accusé» de «jouer le système» ; un autre, de «filouter». Ces réactions contredisent carrément l'approche prônée dans la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*, voire le droit à un environnement de qualité qui, selon la *Déclaration des droits*, préside à la relation des étudiants avec les autres membres de la communauté

universitaire. Elles peuvent aussi heurter le respect de la diversité, qui relève des mêmes normes. Les manifestations de non confiance en sont un autre exemple. Ainsi, la question se pose souvent de savoir s'il faut croire un étudiant qui présente un certificat médical pour justifier une absence à un examen ou un retard à remettre un travail. Sans feindre d'ignorer les abus qui ont pu être constatés à l'occasion, il importe de ne pas encourager un climat de méfiance, ce qui nuit à la relation, mais plutôt de procéder à une vérification, avec l'accord de l'intéressé, s'il y a matière à le faire. Dans plusieurs cas, j'ai suggéré au responsable concerné de demander à l'intéressé de lui donner une autorisation écrite à discuter avec son médecin pour effectuer une vérification ou, tout simplement, pour comprendre la situation.

Les réactions impropres ou inadéquates s'étendent aux «clients difficiles», aux demandeurs insistants. Des méthodes existent pour gérer ces situations, il convient d'y être formé (comme c'est le cas de plus en plus) et de s'en servir. Le respect des droits n'exclut pas d'être ferme tout en demeurant courtois. La vigilance est de mise, de façon plus générale, en présence de personnes vulnérables, soit en raison de leur état de santé, de leur situation personnelle ou financière, soit en raison de leur statut juridique, comme pour les réfugiés politiques ou les membres de groupes protégés. La diversification des profils personnels des étudiants, qui a débuté il y a presque trente ans, continue de poser des défis constants au quotidien, tout autant qu'elle constitue une source d'enrichissement pour la communauté.

2.5 Les contrats de travail étudiants

Ce sujet avait été abordé dans mon rapport précédent sous l'angle des normes du travail et celui du respect des taux horaires de rémunération. Il convient, cette année, d'y revenir sous une autre dimension, celle du respect dû aux contrats, en tant que question de principe. La difficulté rencontrée à plusieurs reprises dans le cas d'étudiants tient à l'ambiguïté du lien juridique : l'étudiant est-il lié à l'Université ou à un professeur ou un chercheur en particulier ? La question se pose de la manière suivante. Mécontent des services d'un étudiant, rémunéré généralement sur des fonds de recherche subventionnée

ou des fonds propres à un professeur, ce dernier décide de lui couper les vivres et demande au Service des ressources humaines de mettre fin au contrat. Ce service obtempère sans demander d'explications, à en juger par les quelques dossiers dans lesquels je suis intervenu. À première vue, cette méthode de faire ne semble pas respecter pleinement le droit des contrats. Elle laisse croire à une manifestation apparente d'arbitraire, en raison de l'absence de justification, et ce, indépendamment de savoir si le lien juridique unit l'étudiant à l'Université ou à un professeur en particulier. Le sentiment d'injustice est ressenti d'autant plus fort que, souvent, le salaire versé tient lieu de bourse ou en forme un complément. Une seconde difficulté transpire des situations qui ont été portées à ma connaissance : la fin du contrat représente une réaction précipitée, parfois, que l'intéressé regrette souvent par la suite. Un redressement peut être obtenu, certes. Toutefois, la relation risque d'être compromise, ainsi qu'un projet de formation. De plus, les motifs de cessation du contrat sont peu objectivés et doivent être éclaircis par une enquête. Il importe, semble-t-il, de procéder à une clarification de principe, sous deux aspects : l'objectivation des motifs invoqués pour mettre fin au contrat, et l'identité des parties au lien juridique.

Par conséquent, je recommande :

Que, en matière de contrats passés avec les étudiants, toute décision de mettre fin à un contrat fasse l'objet d'un préavis suffisant et de motifs précis.

Que, en matière de contrats passés avec les étudiants, notamment ceux des cycles supérieurs, l'Université entreprenne un examen de la situation et élabore un énoncé de principe visant à clarifier l'identité de la ou des parties auxquelles sont liés les étudiants.

2.6 Le stationnement

L'application de la réglementation relative au stationnement et à l'utilisation des espaces destinés à cette fin continue de soulever quelques problèmes. Quelques plaintes m'ont été présentées pour contester des contraventions. Ces dossiers ont toutefois fait ressortir

quelques questions intéressantes. Ainsi, plusieurs souhaitent revenir à la pochette auto-collante. Attacher la vignette au rétroviseur ne semble pas faire l'unanimité. En outre, il suffit qu'elle se décroche à l'insu du titulaire pour que ce dernier se mérite une contravention si, par malchance, survient alors le préposé de la ville. Enfin, une suggestion : pourquoi ne pas remettre à un professeur invité par un collègue, une vignette gratuite valide quelques jours pour son séjour sur le campus, pour lui permettre de s'installer et de donner ses conférences ?

2.7 Discipline

Cette matière a donné lieu à un nombre moindre de plaintes et de consultations. Il me faut toutefois revenir sur la situation relevée dans mon rapport précédent. En effet, plusieurs dossiers concernant une unité d'enseignement avaient permis d'identifier une pratique, problématique au plan éthique, consistant à contourner régulièrement la procédure officielle de sanction des infractions aux normes sur la tricherie ou le plagiat. Des dossiers avaient révélé la présence de violations approuvées par les autorités et les enseignants (professeurs et chargés de cours) de l'unité en cause, des mécanismes prévus par le *Règlement disciplinaire*, mais les étudiants en profitaient dans la mesure où ils évitaient la procédure prévue, les délais afférents et l'imposition d'une sanction officielle accompagnée d'une mention sur le relevé de notes.

Cette procédure disciplinaire interne parallèle devait faire l'objet d'un suivi lors de l'exercice 2002-2003. Ce ne fut pas possible en l'absence de temps suffisant et d'un adjoint pour m'assister. Il faut toutefois signaler qu'une pratique similaire a été constatée cette année dans deux autres unités relevant de deux autres facultés. Cette procédure parallèle, au demeurant efficace, peut-on croire, mais totalement irrégulière, se généraliserait-elle ? Le dilemme éthique demeure : faut-il tenter de mettre fin à une manière de fonctionner qui est efficace et remplit les buts du mécanisme officiel (il y a sanction), malgré son caractère irrégulier ? cette procédure parallèle est-elle injuste ?

2.8 La pratique de l'Ombudsman

2.8.1 Le nombre de personnes servies

La très grande majorité des dossiers de l'Ombudsman concerne des cas individuels de nature personnelle. Des consultations ou des plaintes peuvent aussi viser des groupes plus ou moins étendus, voire la collectivité toute entière, ou des cas de nature collective ou systémique. Plusieurs demandes ont ainsi été présentées au nom de groupes de deux, trois ou quatre personnes (4 dossiers respectivement), de dix, 20 et 60 personnes (une demande respectivement), de 100 (2 demandes) et 120 personnes. S'ajoutent des demandes provenant de groupes non dénombrés, d'une «classe au complet», d'une «classe» de taille inconnue, de l'ensemble des étudiants d'une «année d'un programme», d'associations étudiantes locales. Des échanges ont eu lieu également avec l'AELIÉS ou la CADEUL, le BAEE et le CERUL, sur des sujets aussi différents que l'immigration, l'application du *Règlement disciplinaire*, des dossiers individuels ou collectifs, ou encore les formulaires de consentement utilisés pour les activités de recherche impliquant des sujets humains.

Évaluer la somme de travail fournie par l'Ombudsman n'est pas facile. Le nombre de dossiers ouverts et traités fournit une première indication. Le temps comptabilisé dans chaque dossier en donne une seconde. Par exemple, en se fondant sur 500 dossiers, sans compter la gestion administrative de l'ouverture et de la fermeture, le suivi et la rédaction de notes ou d'une lettre, le cas échéant, près de la moitié de ces 500 dossiers représente un minimum d'une heure net de traitement du fond d'une demande, plus d'un tiers, d'une heure et demie à deux heures net, et les 15% restants, de deux heures trente à plus de quatre heures. Ces données indiquent des ordres de grandeur. Certains dossiers exigent des dizaines d'heures et leur règlement ou leur fermeture peuvent s'étendre sur plusieurs mois. L'écoute des visiteurs et des interlocuteurs demeure une activité primordiale.

2.8.2 Les plaintes anonymes

Quatorze dossiers ont été classés anonymes, soit parce que leurs auteurs le voulaient

ainsi alors qu'ils s'étaient identifiés, soit parce qu'ils refusaient de s'identifier tout en apportant la preuve de leur appartenance à la communauté universitaire.

L'anonymat présente la difficulté d'empêcher de faire un suivi ou une intervention, voire d'aider adéquatement le demandeur. Comme les dossiers identifiés, un dossier anonyme offre cependant l'opportunité de faire du *coaching* et d'initier le demandeur à une gestion efficace de sa propre démarche. Les sujets visés dans ces dossiers sont variés, n'étant pas limités à des situations dans lesquelles le déséquilibre du rapport de force conduit le demandeur à se prémunir contre d'éventuelles représailles. De fait, il s'agit pour près de la moitié, d'étudiants étrangers et de matières reliées aux études ou aux rapports interpersonnels : ainsi, de propos dérogatoires contre certains groupes, d'une demande d'information sur un programme, de l'obligation de réussir le test de français, d'une entente de non-divulgateion exigée pour obtenir le financement d'un doctorat par une société extérieure dont le directeur de recherche est propriétaire, du comportement d'un enseignant lors des cours, du droit de poser des questions à un professeur, de l'évaluation d'un travail, de la qualité de l'encadrement ou de la conformité d'un plan de cours. Ces questions indiquent qu'il est nécessaire d'aider certains étudiants à dédramatiser la présentation d'une demande ou d'une contestation, afin de prévenir des blocages qui risquent de s'avérer préjudiciables à la réussite et à la qualité du séjour effectué à l'Université Laval.

2.8.3 Le rôle de l'Ombudsman

Comme l'exercice précédent, celui qui fait l'objet de ce rapport annuel m'a permis de préciser le rôle de l'Ombudsman en le centrant davantage sur des méthodes susceptibles de produire des fruits à long terme.

De par son mandat, l'Ombudsman exerce une fonction de conseil en matière de droits. Il n'est pas un simple 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. Les contacts et les consultations principalement, servent à 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 pour ensuite faire un choix entre ces options. Cette démarche vise à promouvoir ce que l'on désigne comme la «citoyenneté» et mise sur l'appropriation de pouvoir, la responsabilité et l'affirmation de soi.

La fonction d'ombudsman, quant à elle, requiert constamment un travail d'explication et de sensibilisation. Le point important, me semble-t-il, est de montrer sa finalité et son objet et de démontrer son utilité. Le titulaire doit constamment contribuer à faciliter les choses pour tout le monde dans le respect mutuel. Ces objectifs font partie de la recherche de la justice qui est une partie intégrante du mandat de l'Ombudsman de l'Université Laval. D'un point de vue plus pragmatique, l'absence d'adjoint justifie de mieux cibler l'utilisation de mon temps et de mes compétences.

PARTIE III – ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Les activités de l'année 2002-2003 ont reflété plusieurs dimensions. La première 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 seconde dimension fut de continuer à renforcer la pratique de ma fonction.

La troisième dimension concerne la gestion du Bureau de l'Ombudsman. Une part importante du temps disponible fut consacrée à assurer, à la demande du Secrétaire général de l'époque, un intérim informel de la fonction de Directrice du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel, de juin 2002 à la mi-octobre suivant. Une autre part fut consacrée à offrir le service de certification de copies conformes et d'assermentation de déclarations.¹⁴

La dotation du poste de secrétaire a permis de stabiliser cette fonction. Madame Béatrice Fortin occupe ce poste depuis mai 2001, de manière efficace et avec professionnalisme. Je l'en remercie bien vivement.

3. Fonctionnement du Bureau de l'Ombudsman

Depuis fin octobre 2002, l'Ombudsman partage à nouveau avec la Directrice du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel, la secrétaire dont il dispose comme les locaux qu'il occupe au Pavillon A.-Desjardins. Ce partage avait cessé fin novembre 2001 en raison du départ de la Directrice alors en fonction et de l'absence de nomination d'une nouvelle titulaire.

¹⁴ Cette fonction est dévolue largement à la secrétaire de l'Ombudsman qui a obtenu la commission nécessaire du ministère de la Justice du Québec. Signalons toutefois que cette activité représente pour elle un travail substantiel et, pour les étudiants, une économie de temps et d'argent, non moins importante. Les demandes se chiffrent pas centaines. La situation sera revue au cours de l'exercice 2003-2004.

Malgré un retour à deux tiers de temps, la dotation permanente du poste de secrétaire a facilité le traitement des dossiers et le niveau de performance. Ces conditions ont permis de consacrer plus de temps 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, a fait l'objet de discussions avec les autorités compétentes pour obtenir des ressources additionnelles, mais sans succès en raison des contraintes budgétaires.

Le retour au partage de locaux communs à l'Ombudsman et au Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel a fait renaître une difficulté antérieure, relative à la confidentialité des activités de l'Ombudsman. Cette difficulté avait été réglée, d'une part, par l'absence d'activités du Centre de novembre 2001 à octobre 2002 et d'autre part, par la décision qui avait été prise de l'installer dans de nouveaux locaux. C'est une difficulté de principe puisque la confidentialité absolue de l'identité de mes visiteurs ne peut pas être assurée quand la Directrice est présente. Une solution de rechange leur est alors offerte : me rencontrer à un autre endroit, y compris hors du campus. Ce qui a déjà été le cas.

En ce qui concerne la performance du Bureau, j'avais signalé dans mon rapport précédent que l'*Association des ombudsmans universitaires du Québec* avait commencé à développer des outils de comparaison. Cet effort se poursuit. Parallèlement, l'*Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada* a terminé en 2002-2003 la première partie d'une enquête sur l'ensemble de ses membres et démarré l'élaboration d'un Code d'éthique et d'un énoncé standard de normes de pratique pour ses membres.

4. Publicité

Durant l'année 2002-2003, le Bureau de l'Ombudsman a continué ses efforts de publicité.

5. Base de données et statistiques

La rénovation de la base de données a été poursuivie. Au plan administratif, les techniques de gestion documentaire ont été appliquées à la conservation des dossiers des

années 1998-1999 et 1999-2000.

6. 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 2002. Il a été invité à présenter sa fonction à une association étudiante. Il a participé aux discussions préliminaires sur la création de *Université 101*, avec la CADEUL.

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 premier Congrès annuel du *Forum canadien des ombudsmans* (FCO, à Ottawa en avril 2003), et au Congrès de la *University and College Ombuds Association* (UCOA, association américaine, en avril 2003, à Denver, Colorado). Il a représenté l'AOUCC au Congrès annuel de la *U.S. Ombudsman Association* en octobre 2002 à Chicago. Il a présenté une conférence sur l'ombudsman au Congrès annuel de la Fédération de parents d'élèves des cégeps (Québec, octobre 2002). Il a suivi deux séminaires de formation sur la pratique de l'ombudsman, organisés par *The Ombudsman Association* (TOA, organisme multisectoriel américain) en novembre 2002, à San Francisco.

Il occupe actuellement le poste de Président de *l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada* jusqu'au 1^{er} juillet 2004.

CONCLUSION

Le bilan de cette troisième année n'est pas moins facile à dresser que celui des deux précédentes. Chaque année permet de connaître certains succès et de maîtriser de mieux en mieux les outils disponibles. 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.

La diversité des membres de la communauté est plus frappante que jamais. Le besoin d'information est criant, il s'agit de l'information utile, accessible, facile à utiliser. Or, les dispositifs en place, règlements et politiques, demeurent trop peu ou trop mal connus et maîtrisés. Cet aspect constitue une priorité permanente. Le second besoin, non moins permanent, touche toujours à la capacité d'exercer des droits.

Finalement, les activités de cette année 2002-2003 n'ont pas permis de consacrer autant de temps que prévu à des dossiers systémiques. Toutefois, la voie demeure tracée vers une systématisation de l'approche préventive, en ciblant l'exercice de la fonction d'information et de conseil sur le long terme. Les actions de nature curative et individuelle continuent de représenter la majeure partie de l'activité. Quels que soient la nature ou l'horizon de ses activités ou de ses interventions, l'efficacité de l'Ombudsman demeurera tributaire de la collaboration qui lui est offerte et du soutien qu'il reçoit. Ce constat vaut d'une année à l'autre. Que toutes et tous les membres de la communauté universitaire soient ici chaleureusement remerciés de l'accueil témoigné au cours de l'année écoulée.

Chaque dossier procure aussi une dose d'émerveillement devant la diversité des projets de chacun de mes visiteurs, la richesse des expériences et le foisonnement des idées. Les dossiers contribuent à leur manière à procurer une sorte d'éducation permanente en me tenant au fait de la réalité et du dynamisme caractéristique de la vie universitaire. Ce partage permet de tempérer l'isolement imposé par ma fonction.

LISTE DES RECOMMANDATIONS**Recommandation 1.**

Que, dans la planification des activités futures d'information liées à Université 101, il soit envisagé de regrouper la dimension «Responsabilités» dans un ou plusieurs ateliers et de la présenter de manière attrayante, et que l'évaluation de ces activités permette de mesurer si les notions de responsabilités et d'obligations devraient être davantage accentuées de manière à donner une information plus complète aux étudiants.

Recommandation 2.

Qu'après révision, l'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages* soit rapidement remise en vigueur par le Conseil universitaire et fasse l'objet d'une large diffusion.

Recommandation 3.

Que, en l'absence de restriction claire de sa portée aux seules études de médecine, le second paragraphe de l'article 270 du *Règlement des études* soit interprété et appliqué libéralement à toutes les études.

Recommandation 4.

Que, en matière de contrats passés avec les étudiants, toute décision de mettre fin à un contrat fasse l'objet d'un préavis suffisant et de motifs précis.

Recommandation 5.

Que, en matière de contrats passés avec les étudiants, notamment ceux des cycles supérieurs, l'Université entreprenne un examen de la situation et élabore un énoncé de principe visant à clarifier l'identité de la ou des parties auxquelles sont liés les étudiants.

Consultations et Plaintes selon l'Unité concernée 2002-2003

| | Nombre | % |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Amén., arch. et arts visuels | 18 | 3,28% |
| Droit | 15 | 2,74% |
| Études supérieures | 5 | 0,91% |
| Foresterie et géomatique | 10 | 1,82% |
| Lettres | 41 | 7,48% |
| Médecine | 27 | 4,93% |
| Médecine dentaire | 3 | 0,55% |
| Musique | 2 | 0,36% |
| Pharmacie | 9 | 1,64% |
| Philosophie | 2 | 0,36% |
| Sciences de l'administration | 31 | 5,66% |
| Sciences de l'agri. et alimentation | 11 | 2,01% |
| Sciences de l'éducation | 37 | 6,75% |
| Sciences et génie | 44 | 8,03% |
| Sciences infirmières | 12 | 2,19% |
| Sciences sociales | 42 | 7,66% |
| Théologie et sciences religieuses | 3 | 0,55% |
| Direction générale 1er cycle | 5 | 0,91% |
| Aéliés | 0 | 0,00% |
| Apapul | 0 | 0,00% |
| Bureau International | 3 | 0,55% |
| Cadeul | 2 | 0,36% |
| CERUL | 2 | 0,36% |
| Seoul | 0 | 0,00% |
| Centres | 0 | 0,00% |
| Centre H.S. | 2 | 0,36% |
| Cliniques | 0 | 0,00% |
| Rectorat | 0 | 0,00% |
| Administration | 32 | 5,84% |
| Activités socioculturelles | 0 | 0,00% |
| Activités sportives | 0 | 0,00% |
| Bibliothèque | 4 | 0,73% |
| Bourse et aide financière | 3 | 0,55% |
| Communications | 1 | 0,18% |
| DGFC | 2 | 0,36% |
| Étudiant | 1 | 0,18% |
| Finances | 25 | 4,56% |
| Garderie | 1 | 0,18% |
| Immeubles | 0 | 0,00% |
| Impact Campus | 2 | 0,36% |
| Institut Qué. Rel. Int. | 1 | 0,18% |
| Ombudsman | 32 | 5,84% |
| Orientation et counseling | 0 | 0,00% |
| PEPS (Adm.) | 7 | 1,28% |
| Pastorale | 0 | 0,00% |
| Placement | 3 | 0,55% |
| Psychologie | 1 | 0,18% |
| Registraire | 34 | 6,20% |
| Résidences | 5 | 0,91% |
| Secrétaire général | 2 | 0,36% |
| Sécurité et prévention | 10 | 1,82% |
| SIT | 0 | 0,00% |
| Zone | 2 | 0,36% |
| Autre | 54 | 9,85% |
| Total | 548 | 100% |

Annexe B

RÈGLEMENTS ET POLITIQUES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL
intéressant plus particulièrement les étudiantes et les étudiants

(liens consultés le 9 septembre 2003)

Document préparé pour *Université 101*
présenté à des étudiantes et étudiants
de l'Université Laval

Patrick Robardet
Ombudsman, Université Laval
10 septembre 2003

PRINCIPES GÉNÉRAUX ET VALEURS ACADÉMIQUES**STATUTS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL**

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Statuts.de.lUniversite.Laval/01/001.html>

POLITIQUE D'ACCUEIL, D'ENCADREMENT ET D'INTÉGRATION DES ÉTUDIANTS

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/AccEncadr.html>

**POLITIQUE D'ACCUEIL DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS DE
L'UNIVERSITÉ LAVAL (abrogée)**

http://www.ulaval.ca/BI/politique/pol_acc_etud.html

DÉCLARATION DES DROITS DES ÉTUDIANTS ET DES ÉTUDIANTES

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/declaration.html>

**POLITIQUE D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES ÉTUDIANTES
À L'UNIVERSITÉ LAVAL**

http://www.aiphe.ulaval.ca/cocp/aiphe/pol_integrat.html

RÈGLEMENT SUR LE HARCÈLEMENT SEXUEL

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/harcelement.html>

RÈGLEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE À L'UNIVERSITÉ LAVAL (1980)

http://www.ulaval.ca/vrr/rech/Reglement_1980.html

POLITIQUE RELATIVE À L'INTÉGRITÉ SCIENTIFIQUE

<http://www.ulaval.ca/scom/Au.fil.des.evenements/1995/40/014.html>

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

<http://www.ulaval.ca/sg/greffe/Ombudsman.htm>

POLITIQUE SUR L'INTERNATIONALISATION DE LA FORMATION

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/pol.int.html>

ÉTUDES ET FORMATION

UNIVERSITÉ LAVAL, RÈGLEMENT DES ÉTUDES Édition du 1er septembre 2003
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/C5/Articles.html>

POLITIQUE D'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES (abrogée)
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/eval.html>

POLITIQUE INSTITUTIONNELLE EN MATIÈRE DE SUPERVISION DES ÉTUDIANTS
AUX DEUXIÈME ET TROISIÈME CYCLES
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/supervision.html>

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>

POLITIQUE SUR LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS DES ÉTUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ
LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/01/002.html>

CONFORMITÉ ET BONNE CONDUITE

RÈGLEMENT DISCIPLINAIRE À L'INTENTION DES ÉTUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/Disc/>

CODE D'ÉTHIQUE
Énoncé de principes et valeurs de conduite à la Faculté des sciences de l'administration
<http://www.fsa.ulaval.ca/ethique/>

POLITIQUE DE SÉCURITÉ SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/03/002.html>

CODE DE CONDUITE SUR L'UTILISATION ET LA GESTION DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS À L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/03/001.html>

COÛTS ET SERVICES

RÈGLEMENT SUR LES FRAIS D'ADMISSION ET D'INSCRIPTION À L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/frais.html>

RÈGLEMENT SUR LA CIRCULATION ET LE STATIONNEMENT À L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ssp.ulaval.ca/stationnement/statregl.htm>

RÈGLEMENT SUR LES NOTES DE COURS À L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/notes.html>

RÈGLEMENT RELATIF À L'UTILISATION DES LOCAUX À L'UNIVERSITÉ LAVAL
<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/locaux.html>

Alérion

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

**Texte adopté par la résolution CU-98-93 du Conseil universitaire du 3 mars 1998
et la résolution CA-98-43 du Conseil d'administration du 18 mars 1998
Modifié par la résolution CU-99-124 du Conseil universitaire du 7 septembre 1999
et la résolution CA-99-164 du Conseil d'administration du 29 septembre 1999
Modifié par la résolution CU-2002-152 du Conseil universitaire du 3 décembre 2002
et la résolution CA-2002-224 du Conseil d'administration du 11 décembre 2002**

Préambule

L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect des 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* en annexe).

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 novembre, 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.

ANNEXE

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.

Décembre 2002

[Vous cherchez ?](#) | [Questions et Commentaires](#) | [Retour à la page d'accueil](#)