

Université Laval

Rapport annuel

2003-2004

« L'obligation de réussir »

Patrick Robardet

Ombudsman

22 octobre 2004

AVIS

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

ISBN 2-9807363-3-3

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2004



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 22 octobre 2004

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 2003-2004.

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, LL.D., avocat

PR/bf

FAITS SAILLANTS

Durant l'année 2003-2004, 713 personnes ou groupes se sont adressés à l'Ombudsman, à titre individuel, pour autrui ou au nom d'un groupe, pour une consultation (560) ou une plainte (153), soit une augmentation de 28,70 % par rapport à l'année précédente. Il y eut un nombre égal de plaintes et une augmentation de 40 % des consultations par rapport à l'année 2002-2003.

Globalement, 1,5 % de la clientèle étudiante de l'Université Laval a fait appel aux services de l'Ombudsman, en nette augmentation par rapport à l'année précédente.

Les demandeurs se divisent de manière inégale entre hommes (52%) et femmes (46%); la proportion des femmes par rapport aux effectifs inscrits a diminué aux 1er et 2e cycles alors qu'au 3e cycle, celle des hommes a augmenté.

L'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) représente 80% des demandes (512/713), selon une proportion plus ou moins constante.

L'augmentation du nombre des dossiers (de 554 en 2002-2003 à 713 en 2003-2004) provient d'abord des étudiants des trois cycles, puis des autres catégories de l'ensemble étudiant, des responsables et de la catégorie « Autres », alors que, l'année précédente, elle provenait presque en totalité des étudiants de 1er cycle.

Le milieu étudiant demeure la source principale de demandes de consultations.

En proportion, le nombre de plaintes a diminué pour les étudiants des 2e et 3e cycles, les candidats à l'admission et les ex-étudiants, pour le personnel enseignant et les usagers de services. Il a augmenté pour les étudiants de 1er cycle, les associations étudiantes et les responsables.

Les étudiants étrangers (non-citoyens ou non-résidents permanents) représentent 22,42% du total des demandeurs étudiants, soit, en proportion, trois fois leur part des effectifs (5,7%).

La réglementation des études demeure le principal objet des demandes pour tous les étudiants, sauf pour les citoyens et résidents permanents hors Québec. Pour les étrangers, la catégorie «droits de la personne» occupe le 3e rang (et non plus le 2e, en raison de la forte augmentation de la catégorie « Divers »). Pour les étrangers, les problèmes d'immigration et de consommation se sont maintenus au même niveau.

Par rapport aux trois 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 1er rang (215), suivie par les droits de la personne (130). La catégorie «Divers» représente 109 dossiers.

Pour les plaintes, à nombre égal avec l'année précédente, l'évolution se résume à une augmentation visant la réglementation des études et les problèmes financiers, alors qu'il y a diminution pour les catégories « Relations avec les unités » et « Divers ». Le nombre de plaintes relatives aux droits de la personne a augmenté très légèrement.

Les données comparatives sur quatre exercices (de 2000-2001 à 2003-2004) indiquent des renversements de tendance. La place des questions d'ordre financier et de celles relevant de l'encadrement pédagogique s'est stabilisée, leur nombre a cessé de décroître pour augmenter quelque peu. L'importance des droits de la personne (au sens large) est confirmée (avec une légère augmentation) tandis que la tendance à la baisse des plaintes touchant la réglementation des études, qui se poursuivait depuis trois années, s'est inversée en 2003-2004. Ce redressement des plaintes relatives à la réglementation des études et aux problèmes financiers est à rapprocher de l'augmentation des consultations sur ces mêmes matières.

Contrairement aux trois années précédentes, les plaintes sont davantage concentrées sur quelques grandes matières. En se limitant aux objets représentant 4 dossiers ou plus, ce resserrement caractérise d'abord les sujets relevant du domaine académique et de la réglementation des études en particulier. Les plaintes se répartissent alors comme suit : les comportements et attitudes (16), l'évaluation (14), l'admission et la réadmission (11), la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* (8), la «maladministration» (5), le test de français (5), la tenue de l'examen (5), l'exclusion (4), les conflits professeur/étudiant (4), la qualité de l'enseignement (4) et les bourses (4).

Sur 153 plaintes, 143 ont été jugées recevables (94%) et 10, non recevables (6%).

Les 143 plaintes traitées n'ont pas toutes connu un aboutissement favorable ou défavorable au demandeur. En effet, dans 88 dossiers, l'enquête a été interrompue à la demande du demandeur ou sur l'initiative de l'Ombudsman.

Les plaintes recevables non fondées représentent 20 dossiers sur 143 traités, soit moins de 20%.

Les plaintes recevables fondées représentent 28 dossiers sur 143, soit près de 20%, 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 60%, soit plus que les trois années précédentes.

Au 31 mai 2004, 697 dossiers sur un total de 713 ouverts durant l'année, ont été fermés (97,76%). Durant l'exercice, se sont ajoutés quelques dossiers de l'exercice précédent, encore en suspens au 31 mai 2003.

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants.....	iv
Introduction.....	1
Partie 1 – Statistiques : Analyse et réflexions.....	4
1.1	Nombre de dossiers : une augmentation de 28,70%..... 4
1.2	Provenance des demandes..... 5
1.2.1	Répartition des demandes selon le genre de demandeurs..... 6
1.2.2	Provenance des demandes selon les catégories de demandeurs 6
1.2.2.1	La provenance des plaintes..... 7
1.2.2.2	La provenance des consultations..... 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..... 14
1.3.1	L'objet des consultations..... 17
1.3.2	L'objet des plaintes..... 20
1.4	Les modes de saisine de l'Ombudsman..... 26
1.5	Le traitement des demandes..... 27
1.5.1	La répartition mensuelle des dossiers..... 27
1.5.2	La durée de traitement des dossiers..... 28
1.5.3	Les plaintes non recevables et recevables..... 29
1.5.4	Les plaintes recevables..... 30
1.5.4.1	Les plaintes recevables fondées..... 31
1.5.4.2	Les questions soulevées par les plaintes fondées ou réglées.... 34
1.5.4.3	L'absence de règlement d'une plainte fondée..... 40
1.5.4.4	Les plaintes recevables non fondées..... 41
1.5.5	Les dossiers fermés..... 43
Partie II – Réflexions Générales et Recommandations.....	44
2.1	La réglementation des études..... 44
2.1.1	L'admission..... 45
2.1.2	L'exclusion..... 46
2.1.3	Le plan de cours..... 46

2.1.4	L'évaluation.....	47
2.1.5	La reconnaissance des acquis.....	50
2.2	La qualité de la formation et l'encadrement.....	50
2.3	La recherche constante de rapports humains harmonieux.....	52
2.4	Les contrats de travail.....	53
2.5	L'éthique.....	54
2.6	La diversité.....	55
2.7	Le harcèlement.....	56
2.8	Plagiat, fraude et discipline.....	56
2.9	L'information.....	60
2.10	Les pratiques administratives.....	62
3.	La pratique de l'Ombudsman.....	62
3.1	Le nombre de personnes servies.....	62
3.2	La mission de l'Ombudsman : Un plan stratégique nécessaire..	63
Partie III –Activités du Bureau de l'ombudsman.....		67
4.	Fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.....	67
4.1	La confidentialité des activités de l'Ombudsman.....	67
4.2	Mesurer la performance du Bureau de l'ombudsman.....	67
5.	Publicité.....	68
6.	Base de données et statistiques.....	68
7.	Activités de développement institutionnel et professionnel.....	68
Conclusion.....		70
Liste des recommandations.....		71
Annexe A.....		73
Annexe B.....		74
Annexe C.....		76

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	-	Nombre des demandes.....	4
Tableau 2	-	Demandeurs selon le sexe.....	5
Tableau 3	-	Provenance des demandes par catégorie de demandeur.....	6
Tableau 4	-	Provenance des plaintes.....	7
Tableau 5	-	Provenance des consultations.....	9
Tableau 6	-	Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté.....	11
Tableau 7	-	Provenance des étudiants demandeurs par faculté.....	12
Tableau 8	-	Objet des demandes.....	14
Tableau 9	-	Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants.....	16
Tableau 10	-	Objet général des consultations.....	18
Tableau 11	-	Objet général des plaintes.....	21
Tableau 12	-	Objet général des plaintes étudiantes.....	22
Tableau 13	-	Mode de saisine des demandes.....	27
Tableau 14	-	Répartition mensuelle des dossiers ouverts.....	27
Tableau 15	-	Durée des interventions des dossiers.....	29
Tableau 16	-	Plaintes non recevables et recevables.....	30

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 2003-2004.

L'introduction de ce rapport situe d'abord, de manière générale, la mission et le rôle multiple de l'Ombudsman.

Selon l'article 238 des Statuts de l'Université Laval, l'Ombudsman est nommé « pour la protection des droits des membres de la communauté universitaire. » Cette mission entraîne une obligation de réussir, dont le rapport annuel sert à rendre compte. Cette direction est réaffirmée par les premiers mots du Préambule du *Règlement concernant l'ombudsman* : « L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux. » Ce règlement est en annexe du présent rapport.

Plus précisément, 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 est décrite à l'article 13 du *Règlement concernant l'ombudsman*. Elle 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, aux politiques de l'Université ou à des pratiques constantes.

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. Toutefois, la *Déclaration des droits* 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, l'Ombudsman intervient, relativement à une plainte, seulement à la 3e étape du processus de traitement de cette plainte, 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». Cependant, 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* 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.

Ce rapport comprend trois parties. La première présente des statistiques et des réflexions sur les dossiers de l'exercice écoulé et décrit les catégories de demandeurs, les consultations et les plaintes, leur objet et le traitement des plaintes. La seconde partie aborde des réflexions générales et des recommandations sur des questions précises. La dernière partie traite de l'activité et des conditions de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

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

Remerciements

Un Ombudsman, comme le lecteur le sait sans doute, ne possède pas de pouvoir décisionnel et ne peut formuler que des recommandations et des observations. Sa capacité à influencer et à convaincre du bien-fondé de ses interventions repose presque exclusivement sur une autorité morale. Son efficacité est tributaire de la collaboration et de la confiance que lui témoignent ses divers interlocuteurs. Tous ces éléments sont interdépendants. En outre, la réussite d'un Ombudsman dépend largement de l'appui tant moral que matériel que lui procure l'institution au sein de laquelle il œuvre.

Je me félicite de l'excellente collaboration que j'ai reçue de l'ensemble des parties impliquées dans les dossiers traités en 2003-2004 ainsi que de l'accueil constant témoigné par la communauté universitaire dans son ensemble. 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 et le plus sincèrement. 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 années précédentes. J'en suis reconnaissant à l'ensemble de la communauté universitaire. De mon côté, 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 selon ma disponibilité et dans la mesure que permettait le niveau de ressources procuré par l'Université. Je ne cacherai pas qu'il y eut quelques mécontents. Mais, comme le soulignait si justement 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. Malgré ces contraintes, qui ne doivent pas être sous-estimées, l'action comme le dialogue sont demeurés très fructueux et toujours emprunts de la plus grande courtoisie. La confiance et le respect manifestés envers le Bureau de l'ombudsman et la personne qui occupait ce poste en 2003-2004 sont des gages que la fonction d'Ombudsman est appréciée et prise au sérieux à l'Université Laval.

Les résultats obtenus l'ont été, plus particulièrement, grâce à ma secrétaire, madame Béatrice Fortin, que je remercie tout spécialement pour son dévouement, qui a su gérer une charge de travail considérable en raison de la forte augmentation du nombre de dossiers, dans un poste limité à deux tiers de temps.

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 : une augmentation de 28,70 %

Tableau 1

Nombre de demandes, 2003-2004		
Type de requête	N	%
Total des dossiers:	713	100%
Consultations	560	78,5%
Plaintes	151	21,2%
Plaintes après consultation	2	0,3%

En 2003-2004, 713 personnes ou groupes de tailles diverses se sont adressés à l'Ombudsman. Les 713 dossiers ouverts en 2003-2004 représentent une augmentation de 28,70 % par rapport à 2002-2003 (554 dossiers) et de près de 50% par rapport à 2001-2002 (471 dossiers).

Les consultations, avec 560 dossiers, ont augmenté significativement, de 40%, à la suite d'une augmentation également substantielle de 65% sur les deux exercices précédents (243 en 2001-2002, 402 en 2002-2003). Le niveau de 560 consultations dépasse celui de la fin des années 1980. Par comparaison, le nombre de plaintes est identique à celui de l'exercice précédent (153 dossiers contre 152), alors qu'une baisse d'un tiers avait été signalée de 2001-2002 à 2002-2003. Comme l'indiquait mon rapport précédent, le nombre de plaintes doit être interprété avec circonspection car une variation ou une absence de variation du nombre de plaintes ne permet pas de supposer ou de conclure que le niveau d'insatisfaction a diminué ou que les cas d'injustice sont moins nombreux, non plus, inversement, que le niveau de satisfaction a augmenté ou que le sentiment de justice s'est raffermi au sein de la communauté universitaire.

La notion de plainte devrait d'abord être utilisée pour caractériser une insatisfaction ou une erreur, une violation d'un droit ou un manquement à une norme de conduite et, ensuite, être liée à une demande de correction, de redressement ou de réparation. En ce sens, saisir l'Ombudsman d'une plainte évoque directement la notion de recours, d'où la nécessité de distinguer plus clairement la plainte, d'une part, et une demande d'information ou de conseil, d'autre part.³

³ L'Ombudsman a participé activement à l'effort de normalisation de la notion de plainte et de son utilisation, entrepris au cours de l'exercice écoulé par l'ensemble des ombudsmans des universités québécoises.

Au vrai, la démarcation de la plainte et de la consultation est mouvante, selon une autre dimension. En effet, une consultation ou une demande d'information sur la portée d'un droit ou sur la manière d'exercer un droit ou un recours interne permet de révéler ou de déceler une insatisfaction ou un sentiment d'injustice. Même en l'absence de pré-plainte ou d'expression d'un grief, une demande d'information ou de conseil vise, dans un assez grand nombre de cas, à solliciter (indirectement, mais aussi souvent directement) l'aide de l'Ombudsman sans avoir à présenter une plainte formelle ou sans déclencher des mécanismes internes (informels ou formels) de redressement d'une erreur ou d'une injustice. Cette pratique est conforme à la fois, à la position de dernier recours qu'occupe l'Ombudsman pour le traitement de plaintes, et au principe de responsabilisation du demandeur. Constatée par tous les protecteurs universitaires et les ombudsmans de l'Université Laval depuis 1981, elle concrétise le principe de subsidiarité selon lequel, en matière de recours formels de traitement de plaintes et de demandes de redressement, l'Ombudsman est «en réserve». Aussi, il apparaît préférable que la notion de plainte corresponde 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*.

La pratique consistant à utiliser les demandes d'information ou de conseils pour solliciter une intervention informelle soulève toutefois des difficultés. Alors qu'il est facile d'en saisir toute l'utilité, elle ne s'accorde pas pleinement, cependant, avec le principe de subsidiarité voulant qu'une intervention soit un acte de dernier ressort. Elle révèle parfois, chez le demandeur, un glissement vers une forme de déresponsabilisation. Cet effet combiné d'un manque de ressources et de l'utilisation « contentieuse » de la demande d'information (et parfois de conseil) risque trop souvent de nuire, quand elle ne nuit pas carrément, aux autres dossiers dont le traitement est indûment retardé.

1.2 Provenance des demandes

Tableau 2

Demandeurs selon le sexe, 2003-2004

	N	%
	713	100%
Femmes	326	46%
Hommes	369	52%
Associations étudiante	13	2%
(non identifié)	5	1%

L'Ombudsman est au service de plusieurs grandes catégories de personnes ou groupes : les étudiantes et les étudiants; les personnes candidates à l'admission; le corps professoral; les chargées et chargés d'enseignement (auparavant désignés comme chargées et chargés de cours) ; les responsables pédagogiques ou administratifs; le personnel professionnel et administratif; les usagers de services ouverts au public. Deux nouvelles catégories identifient désormais les post-doctorants et les syndicats.

Les données suivantes éclairent les demandes provenant de toutes ces catégories. Commençons par la répartition des demandes selon le genre des demandeurs.

1.2.1 Répartition des demandes selon le genre des demandeurs

Contrairement à l'exercice précédent, les demandeurs ne se divisent plus également entre femmes et hommes. La part des hommes et celle des associations étudiantes ont augmenté, ce qui ramène à la situation constatée en 2000-2001 et en 2001-2002.

Le nombre de demandes non identifiées est demeuré égal; il s'agit de demandes de consultations ou de signalements de situations problématiques sous couvert d'anonymat, par peur de représailles ou pour d'autres motifs.

La répartition des demandes au sein de l'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) n'est pas, quant à elle, représentative. L'écart s'est creusé et inversé entre les deux sexes, car désormais les femmes ne constituent que 46% des demandeurs alors qu'elles représentaient 58,4% des effectifs totaux à la session Automne 2003 (données du Bureau du registraire), tandis que les demandes se divisaient également entre femmes et hommes l'année précédente.

1.2.2 Provenance des demandes selon les catégories de demandeurs

Tableau 3

Provenance des demandes par catégorie de demandeur, 2003-2004					
Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	336	47,12%	156	179	1
2e cycle	119	16,69%	61	58	0
3e cycle	50	7,01%	15	35	0
St.post.doc.	2	0,28%			
Personnel enseignant	33	4,63%			
Personnel administratif	14	1,96%			
Association étudiante	13	1,82%			
Ex-étudiant	40	5,61%			
Candidat à l'admission	14	1,96%			
Usager de services	4	0,56%			
Responsable	32	4,49%			
Syndicat	2	0,28%			
Autres	54	7,57%			
Total	713	100,00%			

L'ensemble étudiant (étudiants, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) représente 80 % des demandes (572/713), à un niveau comparable aux deux exercices précédents.

Globalement, le pourcentage de l'ensemble étudiant qui fait appel aux services de l'Ombudsman est de 1,52% (572/37591), ce qui représente une progression constante sur les trois dernières années - 1,10% en 2002-2003, 0,92% en 2001-2002, et 1,04% en 2000-2001.

Pour les étudiants des trois cycles, un niveau de 495 dossiers indique aussi une augmentation significative par rapport aux deux années antérieures (404 dossiers en 2002-2003, et 327 en 2001-2002). Cette augmentation de 91 dossiers représente les trois quarts de l'augmentation totale pour l'année écoulée, elle provient pour les trois quarts des étudiants de 1^{er} cycle. Les demandes provenant de ceux des 2^e et 3^e cycles, également en croissance, retrouvent le niveau de l'année 2001-2002. De manière très significative, depuis deux ans, l'augmentation du volume total de dossiers continue d'être attribuable d'abord aux étudiants de 1^{er} cycle. En 2003-2004, leur part de cette augmentation représente 40%. Les activités de l'Ombudsman auraient-elles tendance à se concentrer de plus en plus sur les questions et les difficultés relevant des études de premier cycle ? Quant au quart restant de l'augmentation totale du nombre de dossiers, également concentré, il provient des associations étudiantes, des ex-étudiants et des responsables.

La répartition des demandeurs étudiants par cycle d'études indique que la proportion d'aucun cycle n'est représentative de sa part des effectifs totaux (données du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2003). Notamment, la part des étudiants du 3^e cycle est de 10% des demandes étudiantes alors qu'ils ne représentaient que 5,19% des effectifs; celle de ceux du 1^{er} cycle a diminué légèrement, et celle de ceux du 2^e cycle, augmenté substantiellement. La proportion globale entre hommes (272/505 dossiers identifiés) et femmes (232/505), est inverse de leur part des effectifs totaux. Plus précisément, cette inversion est due au fait que la proportion des étudiantes a diminué significativement aux 1^{er} et 2^e cycles et est demeurée égale au 3^e cycle, alors que celle des étudiants a augmenté très significativement au 1^{er} cycle (179 dossiers contre 124 l'année précédente).

1.2.2.1 La provenance des plaintes

Le tableau 4 indique la répartition des plaintes selon l'ensemble des catégories de demandeurs.

La part de l'ensemble étudiant (étudiants des trois cycles, associations étudiantes, ex-étudiants et candidats à l'admission) se situe à 86%, à un niveau comparable aux quatre années antérieures.⁴

Tableau 4
Provenance des plaintes, 2003-2004

Étudiants	N	%
1er cycle	76	49,67%
2e cycle	24	15,69%
3e cycle	11	7,19%
St.post.doc.	0	0,00%
Personnel enseignant	4	2,61%
Personnel administratif	3	1,96%
Association étudiante	2	1,31%
Ex-étudiant	14	9,15%
Candidat à l'admission	5	3,27%
Usager de services	1	0,65%
Responsable	2	1,31%
Syndicat	0	0,00%
Autres	11	7,19%

⁴ Soit 87,41% en 1999-2000, 89,49% en 2000-2001, 89,03% en 2001-2002, 88,16% en 2002-2003, 86,27% en 2003-2004.

Cependant, toujours en pourcentage, **la moitié des plaintes continue de provenir des étudiants de 1^{er} cycle**, comme pour les quatre dernières années.

Pour l'autre moitié, les plaintes proviennent, par ordre décroissant :

- des étudiants de 2e cycle
- des ex-étudiants
- des étudiants de 3e cycle
- des candidats à l'admission
- de la catégorie «Autres»
- du personnel enseignant
- des responsables, du personnel administratif, et des associations étudiantes
- des usagers de services.

Il convient en outre de signaler les points suivants :

- par rapport à l'année précédente, une évolution notable découle des variations du nombre de plaintes pour certaines catégories de demandeurs.
- le nombre total de plaintes étant égal à celui de l'année précédente, on constate une diminution en nombre pour les catégories suivantes : étudiants des cycles supérieurs, candidats à l'admission et ex-étudiants; personnel enseignant et usagers de services.
- la diminution des plaintes est notable pour le personnel enseignant (diminution de 50%, de 8 à 4 plaintes) et pour les usagers de services (de 4 à 1 dossier).
- par opposition, le nombre de plaintes a augmenté pour les autres catégories : étudiants de 1er cycle et associations étudiantes; responsables et la catégorie « Autres ».
- le nombre de plaintes provenant du personnel administratif est demeuré égal (3 dossiers).

1.2.2.2 La provenance des consultations

Les consultations (560 dossiers) ont augmenté, il est permis de le rappeler, de manière très significative, soit 40% de plus, après avoir connu une augmentation substantielle lors des exercices précédents (deux augmentations successives de 65% et de 24%). Ces 560 consultations représentent un niveau d'activité équivalent ou supérieur à la totalité des dossiers (plaintes et consultations ensemble) de plusieurs années récentes depuis 1998. ⁵

Cet accroissement de 158 dossiers de consultations est, en proportion, attribuable davantage aux catégories non-étudiantes (58 nouveaux dossiers) plutôt qu'aux étudiants des trois cycles (105 nouveaux dossiers), comme ce fut le cas pour l'année précédente.

Au sein des catégories non-étudiantes, l'augmentation provient surtout des responsables et du personnel enseignant (puis de la catégorie «Autres»), tandis que, pour l'ensemble étudiant, elle provient des étudiants des trois cycles, des ex-étudiants et des associations étudiantes. Pour ces trois catégories, l'évolution est significative, en particulier pour les étudiants de 2^e et de 3^e cycle dont les consultations ont connu des augmentations très fortes (de 55 à 95 dossiers pour les premiers, de 26 à 39 pour les derniers). L'augmentation est importante pour le personnel enseignant, et très significative pour la catégorie des responsables dont les consultations ont également doublé, passant de 15 à 30 dossiers.

Tableau 5

Provenance des consultations, 2003-2004

Étudiants	N	%
1er cycle	260	46,43%
2e cycle	95	16,96%
3e cycle	39	6,96%
St.post.doc.	2	0,36%
Personnel enseignant	29	5,18%
Personnel administratif	12	2,14%
Association étudiante	11	1,96%
Ex-étudiant	26	4,64%
Candidat à l'admission	9	1,61%
Usager de services	3	0,54%
Responsable	30	5,36%
Syndicat	2	0,36%

Par ordre décroissant, les consultations proviennent des étudiants des 1^{er} et 2^e cycles, de la catégorie «autres», des étudiants du 3^e cycle, des responsables, du personnel enseignant, des ex-étudiants, du personnel administratif, des associations étudiantes, des candidats à l'admission et des usagers de services. Cet ordre est sensiblement différent de celui constaté pour l'exercice précédent en raison de l'augmentation des consultations de la part des responsables, des ex-étudiants et du personnel enseignant. Il est toutefois similaire *grosso modo* à celui constaté pour les plaintes sauf en ce qui concerne les « ex-étudiants » et « candidats à l'admission » (dont le rang indique qu'ils tendent à

⁵ Les consultations enregistrées peuvent concerner plusieurs dossiers, étudiants ou autres, 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, de manière générale, sous un dossier distinct. Une saisie distincte est effectuée toutefois, quand des questions individualisables concernent les membres d'un groupe.

recourir plus à la plainte qu'à la consultation) et les « responsables », lesquels présentent un nombre infime de plaintes alors qu'ils consultent autant que le personnel enseignant et presque autant que les étudiants de 3^e cycle. Le milieu étudiant demeure toutefois la source principale de demandes de consultations.

Il convient de souligner les points suivants :

- parmi les étudiants, des augmentations importantes de l'ordre de 50% à 100% se retrouvent aux cycles supérieurs.
- le personnel enseignant (professeurs et chargés d'enseignement) a consulté l'Ombudsman moins que les étudiants de 3^e cycle en 2003-2004, mais plus que ces mêmes étudiants en 2002-2003.
- les demandes de consultations provenant du personnel enseignant continuent, comme l'année précédente, de porter notamment sur l'application des règlements et des politiques, et sur les rapports interpersonnels avec les étudiants.
- l'augmentation des consultations provenant de responsables, constatée l'année précédente, s'est confirmée, en doublant en nombre (de 15 à 30 demandes).
- le personnel administratif est la seule catégorie dont le nombre de consultations a diminué (de 19 à 12 dossiers) et ce, de manière assez importante, alors que le nombre de plaintes provenant de cette catégorie est demeuré le même (3 dossiers).

Le *Règlement concernant l'ombudsman* dispose que l'Ombudsman doit refuser d'intervenir relativement à des questions pour lesquelles existent des recours en vertu de conventions collectives ou de protocoles régissant les relations de travail (article 9 du *Règlement concernant l'ombudsman*). 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, 7 en 2003-2004) pourrait surprendre. Ces deux groupes sont syndiqués et disposent de ressources et de recours. Lors de l'exercice 2003-2004, deux demandes de consultations ont aussi été présentées par des syndicats. Le caractère non recevable d'une plainte empêche qu'elle soit traitée par l'Ombudsman mais non pas qu'elle fasse l'objet d'une discussion dans le cadre d'une consultation.⁶

⁶ Les situations portées à l'attention de l'Ombudsman ne peuvent pas non plus être écartées sommairement, quand bien même elles relèveraient de matières régies par une convention collective ou un protocole de relations de travail. Les cas apparemment les plus clairs méritent toujours une rencontre, ne serait-ce que pour constater que l'Ombudsman ne peut pas intervenir en raison de l'article 9 précité et lui permettre d'en expliquer les motifs. Refuser d'intervenir ou de recevoir une plainte ne signifie pas faire preuve de non-disponibilité, refuser une écoute ou refuser de fournir de l'information ou un conseil. Cette réalité a été maintes fois soulignée par mes prédécesseurs.

La matière des relations de travail visée par une convention collective ou un protocole de travail ne couvre pas, généralement, la totalité de toutes les situations envisageables. Plaintes et consultations peuvent viser des sujets autres que les relations de travail conventionnées, voire même des questions relevant de ces dernières. Ce qui explique (mais en partie seulement) que près de 7% des dossiers (5% des plaintes et 7,5% des consultations) proviennent des personnels enseignant et non enseignant, sans oublier une partie de 30 demandes de consultations qui émanent de responsables administratifs ou pédagogiques.

1.2.2.3 La provenance des demandes selon les catégories d'étudiants

Tout en demeurant vigilant de manière à éviter un profilage des intéressés, ce rapport, comme les trois précédents, éclaire la diversité de l'ensemble des demandeurs étudiants par des données concernant leur statut juridique (Tableau 6).

Tableau 6

Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2003-2004						
Étudiants	Can. Qué. (+rés. perm.)	Canadien hors Qué. (+rés.perm.non citoyen)	Étranger	Réfugié	Autre	
Total	387	7	110	1	0	505
1er cycle	281 (56%)	3 (1,0%)	52 (10%)	0 (0,0%)	0 (%)	
2e cycle	76 (15%)	1 (0,0%)	41 (8%)	1 (0,0%)	0 (%)	
3e cycle	30 (6%)	3 (1,0%)	17 (3%)	0 (0,0%)	0 (%)	

L'augmentation très forte, soulignée dans le rapport annuel précédent, du nombre de demandes émanant des étudiants étrangers parmi les étudiants demandeurs s'est renforcée. Sur les quatre dernières années, leur nombre est passé de 36 en 2000-2001, à 63 en 2001-2002, puis 77 en 2002-2003, pour aboutir à 111 en 2003-2004 (110 « étrangers » et 1 « réfugié »), soit trois fois plus qu'il y a trois ans. Contrairement à l'année précédente, l'augmentation est répartie entre les deux premiers cycles d'études seulement. Ces 111 dossiers représentent un pourcentage de 22,42% du total des dossiers « étudiants », soit plus d'un demandeur étudiant sur cinq. À titre de comparaison, les étudiants « étrangers » (au sens juridique du terme) représentaient seulement 5,7% de la population étudiante totale (effectifs du trimestre Automne 2003). La persistance de cette évolution doit être signalée à nouveau.

Les étudiantes et étudiants détenteurs de permis de résidence permanente (3,1% selon les données du Bureau du registraire pour le trimestre Automne 2003) sont inclus dans les deux catégories « Canadiens et résidents permanents Québec » et « Canadiens et résidents permanents hors Québec », malgré leur immigration récente dans de très nombreux cas. En supposant que les demandeurs résidents permanents correspondent exactement à leur proportion globale de 3,1% des effectifs, on obtient un taux de plus de 25 % pour les demandeurs étudiants « étrangers » au sens le

plus large. Après s'être demandé si l'Ombudsman tendait à devenir « l'ombudsman du premier cycle », faut-il aussi se demander s'il ne devient pas également « l'ombudsman des étudiants étrangers » ? Comme le rapport précédent le soulignait, cette évolution renforce l'importance pour l'ensemble de la communauté universitaire, de mettre pleinement en œuvre 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 desservi l'ensemble de la population étudiante, comme lors des exercices précédents.

Tableau 7

Provenance des étudiants demandeurs par faculté, 2003-2004

	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	(Plaintes)
Aménagement, Architecture et Arts visuels	14	2,79%	11	3	0	8
Droit	27	5,38%	19	7	1	8
Études supérieures	2	0,40%	0	2	0	1
Foresterie et Géomatique	8	1,59%	6	1	1	2
Lettres	69	13,75%	46	16	7	14
Médecine	25	4,98%	9	10	6	6
Médecine dentaire	2	0,40%	2	0	0	0
Musique	1	0,20%	0	1	0	0
Pharmacie	4	0,80%	3	0	1	2
Philosophie	4	0,80%	0	1	3	3
Sciences de l'administration	61	12,15%	31	29	1	14
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	42	8,37%	30	7	5	1
Sciences de l'éducation	36	7,17%	25	8	3	10
Sciences et de génie	98	19,52%	75	12	11	19
Sciences infirmières	3	0,60%	3	0	0	0
Sciences sociales	72	14,34%	49	15	8	9
Théologie et sciences religieuses	8	1,59%	1	5	2	3
Direction générale du 1er cycle	26	5,18%	25	1	0	10
Total	502	100%	335	118	49	110

Les données du Tableau 7 sur l'origine des demandes étudiantes identifient seulement la provenance de ces demandes et non pas les unités visées par ces demandes.⁷ À titre d'illustration, toujours afin de

⁷ Des données relatives à la distribution des plaintes et consultations selon l'unité concernée se trouvent à l'annexe A.

prévenir toute confusion, une plainte d'un étudiant inscrit aux études libres quant à la qualité des services offerts au PEPS est classée comme provenant de la DGPC alors que le PEPS est l'unité concernée.

De manière comparable aux trois années antérieures, quatre facultés atteignent ou dépassent chacune le seuil de 10% du total des demandes provenant d'une faculté, et une cinquième, 8,37%. Ces cinq facultés représentent 68,13% des 502 dossiers identifiés comme provenant des trois cycles d'études (contre 62,69% de 402 dossiers l'année précédente). Ceci indique une plus grande concentration des demandes que l'année précédente. De fait, une faculté regroupe près d'un cinquième du total des demandes alors que ses étudiants ne représentent qu'un peu moins de 14% des effectifs.

Comme l'année précédente, le pourcentage de demandes provenant des étudiants d'une faculté ou de la DGPC ne correspond plus, *grosso modo*, à la part des effectifs totaux de cette faculté ou de la DGPC.

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 2003-2004. Ainsi, des cinq facultés représentant chacune 10% ou plus des effectifs totaux, quatre continuent de contribuer chacune pour 10% ou plus des demandes étudiantes, alors que la part de la cinquième est tombée à 7%. Dans six facultés (dont les quatre précédentes), les demandes dépassent en proportion leurs effectifs (alors que c'était le cas dans dix facultés l'année dernière), elles le sont inférieures dans six facultés et à la DGPC, et plus ou moins égales dans trois facultés. En ce sens, la distribution des demandes se rapproche davantage de la répartition des effectifs selon les facultés et la DGPC.⁸

Cette année, des baisses importantes de demandes méritent d'être soulignées dans trois facultés (Aménagement, Architecture et Arts Visuels, Pharmacie et Sciences infirmières), alors qu'aucune baisse n'avait été signalée l'année précédente. Des augmentations très significatives du nombre de demandes touchent six facultés (contre cinq en 2002-2003). Enfin, le nombre de demandes est demeuré égal ou presque, avec de faibles variations à la hausse ou à la baisse, dans huit facultés (contre 10 en 2002-2003) et pour la DGPC. Une évolution marquée ne concerne qu'une seule faculté, de petite taille selon ses effectifs, pour laquelle les demandes ont été multipliées par trois (42 dossiers contre 14). Ces demandes se divisent en 41 consultations et une plainte, celles qui visent cette unité

⁸ Globalement, le nombre de plaintes a été égal ou a légèrement augmenté pour huit facultés et à la DGPC, a baissé très significativement pour trois facultés, et a augmenté très significativement pour six facultés. Au sein des plus grosses unités représentant 10% ou plus des plaintes étudiantes, on constate une baisse légère en nombre dans une faculté et une augmentation substantielle dans les quatre autres facultés de ce groupe. Au sein des six facultés pour lesquelles les demandes dépassent en proportion les effectifs, le nombre de demandes a augmenté dans des proportions variant de 20 à 40%, indépendamment de la taille de leurs effectifs.

sont passées de 11 à 26 (une augmentation de plus du double). Toutefois, cet accroissement des demandes la visant est d'abord constitué de 25 nouvelles consultations. Cet exemple appuie l'impression générale selon laquelle une augmentation du nombre de dossiers ne signifie pas nécessairement un accroissement de l'insatisfaction ou de l'injustice quand bien même une unité serait visée par des demandes plus nombreuses au cours d'un exercice donné. Au demeurant, le Bureau de l'ombudsman n'est toujours pas en mesure de vérifier si des motifs d'insatisfaction ou des injustices sont laissés sans réponse au sein des unités et des services. En outre, le niveau réel de reconnaissance du Bureau de l'ombudsman est inconnu, malgré un taux d'utilisation croissant par la population étudiante.

La distribution des demandes (consultations et plaintes) entre les trois cycles d'études appelle quelques observations. Globalement, les demandes émanant des étudiants des trois cycles ont augmenté de près de 25% (505 dossiers contre 402 l'année précédente). En 2002-2003, une forte augmentation au 3^e cycle dans une seule faculté caractérisait la répartition des demandes entre les trois cycles. Pour l'exercice écoulé, on note des augmentations modérées pour les 2^e et 3^e cycles dans plusieurs facultés, plus significatives au 3^e cycle dans deux facultés et, au 1^{er} cycle, une baisse notable dans une faculté (une diminution de 50%). En outre, il y a des augmentations également notables dans quatre facultés, qui, à elles seules, concentrent plus de 60% des demandes émanant d'étudiants du 1^{er} cycle. La distribution des demandes (consultations et plaintes) entre les unités reflète ainsi le phénomène de concentration des demandes déjà évoqué mais plus caractéristique, cette année, du 1^{er} cycle, contrairement à l'année précédente où il valait davantage pour les demandes des étudiants des 2^e et 3^e cycles. Les demandes provenant d'étudiants de 3^e cycle sont davantage étalées alors que celles des 1^{er} et 2^e cycles sont concentrées dans cinq facultés.

1.3 L'objet des demandes

Comme lors des trois 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). Comme pour l'année antérieure, les 4^e et 5^e rangs sont occupés par l'encadrement pédagogique puis les relations avec les unités et les services. Selon ces données, le portrait d'ensemble apparaît stable.

Tableau 8

Objet des demandes, 2003-2004

Objet	N	%	Consultations	Plaintes*
1,0 Règlement des études	269	38%	215	54
2,0 Encadrement pédagogique	57	8%	46	11
3,0 Problèmes financiers	70	10%	42	28
4,0 Droits de la personne	175	25%	130	45
5,0 Relations avec les unités	29	4%	18	11
6,0 Divers	112	16%	109	3
Total	712	100%	560	152
*Plainte: incluant plaintes après consultation.				

Un 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. D'une part, elle a augmenté de 26 dossiers et représente 20% de l'ensemble des consultations. D'autre part, les consultations concernent des préoccupations ou des difficultés liées à la vie étudiante, à la fréquentation de l'Université ou encore aux services ou à l'assistance qu'un service autre que l'Ombudsman est en mesure d'offrir. Si la préoccupation ou la difficulté relève d'une matière «hors compétence» et fait l'objet d'une plainte, cette dernière est irrecevable. C'est le cas, par exemple, d'une plainte qui vise le régime gouvernemental d'aide financière aux études, la législation fédérale ou provinciale sur l'immigration, ou une question de consommation. Si la question soumise fait l'objet d'une demande d'information ou d'une consultation, son examen est recevable et, dans presque tous les cas, mérite une attention appropriée dès lors qu'une difficulté ou de l'information ont une influence directe sur la qualité du projet d'études ou conditionnent la réussite du demandeur.

Quelles sont les questions et les difficultés soulevées par les demandes des étudiants ? Commençons par l'ensemble étudiant, en indiquant l'évolution des dossiers en nombre et l'ordre d'importance des matières, pour passer ensuite aux étudiants étrangers afin de rendre compte de la diversité de la réalité étudiante.

Pour l'ensemble étudiant, l'ordre d'importance des objets visés est le suivant :

- ❖ la réglementation des études
- ❖ les droits de la personne
- ❖ les problèmes financiers
- ❖ l'encadrement pédagogique et la catégorie «Divers»
- ❖ les relations avec les unités

A l'exception de la catégorie « relations avec les unités », les demandes touchant les cinq autres grandes catégories ont augmenté. La réglementation des études a fait l'objet de 209 dossiers (contre 177 en 2002-2003, et 148 en 2001-2002), les droits de la personne, de 108 dossiers (contre 85 et 65), les problèmes financiers, de 57 dossiers (contre 43 et 51). Pour la catégorie «Divers», les demandes ont augmenté très rapidement, avec 61 dossiers (contre 39 et 16), c'est aussi le cas pour l'encadrement pédagogique, avec 49 dossiers (contre 32 et 24). Au dernier rang, les demandes touchant les relations avec les unités se sont stabilisées (21 dossiers, contre 15 et 23). La distribution des demandes accentue davantage encore pour l'année 2003-2004, le constat dressé dans le rapport

précédent sur la croissance très marquée des questions d'ordre relationnel et de celles visant les «droits», au sens large, qui incluent l'encadrement pédagogique. En effet, 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 reliés à la qualité des rapports interpersonnels.

- L'ordre d'importance des demandes selon leur objet et le statut juridique des étudiants

Comme l'année précédente, l'ordre d'importance des matières visées par les demandes qui vient d'être décrit pour l'ensemble étudiant, est différent si l'on tient compte du statut juridique des étudiants. Les données (Tableau 9) révèlent trois profils des groupes, selon que l'étudiant est «résident du Québec» (citoyen ou résident permanent), «résident hors Québec » (citoyen ou résident permanent), ou étranger.

Tableau 9

Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2003-2004

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédag	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	386	166	44	42	85	16	33
Canadien hors Québec	7	2	0	2	2	0	1
Étranger	110	41	5	12	21	5	26
Réfugié	1	0	0	1	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0
Total	504	209	49	57	108	21	60
Pourcentage	100%	41%	9,7%	11,3%	21,4%	4,2%	12%

- En 2003-2004, le nombre et la distribution des demandes émanant des étudiants « Canadiens et résidents permanents hors Québec » et « Réfugié » n'ont pas changé par rapport à l'année précédente. Les changements touchent les deux groupes « Canadien Québec » (citoyens et résidents permanents au Québec) et « Étranger ».
- Pour le groupe des « résidents du Québec » (citoyens et résidents permanents), les demandes ont augmenté dans les six matières; les augmentations les plus fortes se retrouvent pour l'encadrement pédagogique (passant de 30 à 44 dossiers), les problèmes financiers (passant de 28 à 42) et les droits de la personne (passant de 59 à 85). Par rapport à l'exercice précédent, le changement notable concerne la catégorie « encadrement pédagogique » qui retrouve une place plus significative.
- Pour la catégorie «étrangers», l'ordre d'importance des matières diffère de celui des « résidents du Québec ». Pour les «étrangers», l'ordre décroissant est le suivant : la réglementation des études, les « Divers », les droits de la personne, les problèmes financiers, puis l'encadrement pédagogique et les relations avec les unités. Pour les

« résidents du Québec », l'ordre comprend la réglementation des études, les droits de la personne, l'encadrement pédagogique, les problèmes financiers, les « Divers », puis les relations avec les unités.

- Pour les étudiants «étrangers», l'augmentation des demandes se concentre presque totalement dans trois matières : la réglementation des études (pour laquelle le nombre de demandes a doublé, passant de 20 à 41), l'encadrement pédagogique (passant de 2 à 5 dossiers) et la catégorie «Divers» (passant de 16 à 26 dossiers; il s'agit d'abord, cette année encore, de questions relevant de l'immigration et de la consommation). Les autres matières se situent au même niveau ou presque, que l'année dernière.
- Par comparaison, l'augmentation des demandes provenant des « résidents du Québec » est répartie sur toutes les matières.

Le portrait de l'année écoulée confirme ainsi le lien entre le statut juridique du demandeur et l'objet de sa demande. Cependant, quel que soit ce statut, la réglementation des études demeure le premier objet de l'ensemble des demandes, y compris pour les « étrangers » (contrairement à l'année précédente), pour lesquels les demandes visant la réglementation des études représentent désormais le double de celles touchant les droits de la personne. Ces derniers demeurent 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 non seulement l'application du *Règlement concernant l'ombudsman* mais aussi des consultations 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 ou permet de préciser des responsabilités ou des devoirs.

1.3.1 L'objet des consultations

Par rapport aux trois 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 49 dossiers, passant de 166 à 215), suivie par les droits de la personne (qui passent de 84 à 130, 46 dossiers de plus), l'encadrement pédagogique et les problèmes financiers (une augmentation respective de 20 et 8 dossiers), puis les relations avec les unités (qui passent de 10 à 19).

Tableau 10

Objet général des consultations, 2003-2004								
Étudiants	Total	Règ.études	Enc.pédag.	Prob.fin.	Droits pers.	Rel.unités	Divers	%
1er cycle	259	129	28	12	47	9	34	46%
2ème cycle	94	26	7	17	22	5	17	17%
3ème cycle	39	11	4	7	8	1	8	7%
St.post.doc.	2	0	0	2	0	0	0	0%
Pers. enseignant	29	5	3	0	16	0	5	5%
Pers. administratif	12	1	0	0	5	2	4	2%
Ass. étudiante	11	2	0	0	5	0	4	2%
Ex-étudiant	26	15	0	2	3	0	6	5%
Can. à l'admission	9	9	0	0	0	0	0	2%
Usager de serv.	3	0	0	0	2	1	0	1%
Responsable	30	11	3	1	12	0	3	5%
Syndicat	2	0	0	0	2	0	0	0%
Autres	43	6	1	0	8	1	27	8%
Total	559	215	46	41	130	19	108	100%
Total pourcentage		38%	8%	7%	23%	3%	19%	100%

- Les consultations portant sur la réglementation des études

En matière de réglementation des études, les consultations visent principalement l'évaluation (52/215), l'admission et les changements de programme (29/215), l'exclusion et la réadmission (30/215). Ces quatre sujets représentent près de la moitié des consultations, comme lors de l'année précédente. Il convient de noter la place occupée par la tenue de l'examen (13) et la grève des chargés d'enseignement à la session Hiver 2004 (10), les équivalences de cours (11), les mémoires et les thèses (10) et le plan de cours (8). Par ailleurs, le tiers des consultations émanant de responsables porte sur la réglementation des études. Cette dimension reflète un aspect parfois méconnu de la fonction d'un ombudsman, hérité de l'institution de l'ombudsman parlementaire : il s'agit du rôle d'« agent de bonne administration » qui contribue à promouvoir une application conforme des normes en vigueur et des valeurs dans un milieu donné. Ce commentaire autorise une autre remarque, malheureusement moins positive : trop souvent, les consultations visant la réglementation des études révèlent un niveau insuffisant de connaissance des principes et des normes contenus dans cette réglementation.

- Les consultations portant sur l'encadrement pédagogique

En ce qui concerne l'encadrement pédagogique, les consultations touchent majoritairement les rapports enseignant/étudiant, la qualité de l'enseignement et le déroulement des stages (supervision et encadrement). La mise en œuvre du profil international n'a fait l'objet que d'une seule consultation. Les nombreuses consultations relatives aux conflits étudiant/enseignant et à la qualité de l'encadrement ou d'une supervision soulignent l'importance de la place des difficultés relationnelles et de la qualité des relations, ce qui recoupe les questions classées dans la rubrique « Déclaration des

droits», puisque la qualité de la formation universitaire et de l'encadrement fait partie des matières régies par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

- Les consultations portant sur les problèmes financiers

Le nombre de consultations sur les problèmes financiers a peu augmenté (passant de 33 à 41). Ces consultations se concentrent, davantage qu'auparavant, sur la sécurité financière des personnes (bourses, contrat de travail étudiant, contrat de recherche) (14/41) et moins, sur les questions liées aux frais de scolarité (18/41).

- Les consultations portant sur les droits de la personne

En matière de droits de la personne, les consultations ont connu une forte croissance et représentent près du quart du total. Elles ont augmenté de 46 nouveaux dossiers (une croissance de 55%) et sont passées successivement, en quatre ans, de 43 demandes à 73, 84, puis 130. Les consultations en matière de droits de la personne visent d'abord les comportements et les attitudes (23/130, contre 18/84 en 2002-2003), puis la *Déclaration des droits*, relativement à des questions liées aux études (20/130, contre 12/84 et 10/73 les deux années précédentes), l'application du *Règlement disciplinaire* (15, contre 7 l'année dernière), le harcèlement (11 dossiers contre 7 en 2002-2003) puis à égalité (9 dossiers chacun, contre 7 l'année dernière), la protection de la vie privée et l'accès à l'information, la discrimination, la fraude et le plagiat, puis la propriété intellectuelle (8), l'immigration (7), et la santé et la sécurité.

En premier lieu, le fait que plus de la moitié des consultations visait le respect de la personne et de sa dignité (73/130, contre 40/84) renforce le constat énoncé l'année précédente.

Ensuite, ce sont les étudiants des trois cycles, 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 les responsables) a consulté l'Ombudsman sur les droits de la personne à un niveau égal à celui des étudiants des 2^e et 3^e cycles ensemble, comme lors des deux années précédentes. La majorité des demandes du personnel enseignant et des responsables a visé 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 l'égalité, notamment en ce qui concerne la portée des droits consacrés par la *Déclaration* et l'obligation (légale) d'accommodement et sa mise en oeuvre. L'intérêt manifesté par le personnel enseignant, le personnel administratif et les responsables pour ces questions mérite, une fois encore, d'être souligné. La communauté universitaire peut se féliciter, à juste titre, de ce que ces demandes témoignent d'un

souci sincère, 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. Malheureusement, ces demandes de consultations font trop souvent abstraction de la *Politique sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants*, laquelle demeure méconnue alors qu'elle n'est pas moins utile que la *Déclaration* ou la législation sur les droits de la personne. Cependant, de manière générale, les consultations effectuées par les personnels enseignant et administratif et les responsables indiquent un intérêt certain à améliorer et à maintenir la qualité des rapports entre enseignants et étudiants, entre étudiants et responsables administratifs ou pédagogiques, comme entre les personnes en général.

- Les consultations relevant de la catégorie « Divers »

Ces consultations ont augmenté substantiellement (109, contre 83 et 37 les deux années précédentes). Elles portaient encore principalement sur l'Ombudsman (et le *Règlement concernant l'ombudsman*) et les services fournis par ce dernier ou que ce dernier peut fournir. Un tel niveau élevé de demandes témoigne d'une propension accrue des membres de la communauté à s'informer, à utiliser les ressources disponibles, à chercher des réponses à leurs interrogations ou à leurs difficultés.

Globalement, le haut niveau d'activité constaté en 2003-2004 pour les consultations 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

Comme l'indique le Tableau 11, les plaintes proviennent à près de 85 % 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 5 %, et de la catégorie « Autres » (8 %). Peu de plaintes ont émané des usagers de services.

Tableau 11

Objet général des plaintes, 2003-2004								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	76	35	8	2	25	6	0	50%
2ème cycle	24	6	2	12	4	0	0	16%
3ème cycle	11	2	0	7	2	0	0	7%
St.post.doc.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	4	0	0	2	2	0	0	3%
Pers. administr.	3	0	0	1	0	2	0	2%
Ass. étudiante	2	0	1	0	1	0	0	1%
Ex-étudiant	13	4	0	3	6	0	0	9%
Can. à l'adm.	5	5	0	0	0	0	0	3%
Usager de serv.	1	0	0	0	0	1	0	1%
Responsable	2	1	0	0	0	1	0	1%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	11	1	0	1	5	1	3	7%
Total:	152	54	11	28	45	11	3	100%
Pourcentage total:		36%	7%	18%	30%	7%	2%	100%

Le nombre de plaintes provenant du milieu étudiant a diminué très légèrement, de trois plaintes. Plus significativement, à nombre égal de plaintes avec l'année précédente, l'évolution se résume à une augmentation visant la réglementation des études (+ 7 dossiers) et les problèmes financiers (+ 5 dossiers), alors qu'il y a baisse des plaintes touchant les relations avec les unités et dans la catégorie « Divers ». Le nombre de plaintes relatives aux droits de la personne augmente très légèrement (passant de 43 à 45 dossiers).

Globalement toujours, des renversements de tendance ressortent si l'on examine ensemble quatre exercices de 2000-2001 à 2003-2004. Ainsi, la place des questions d'ordre financier et de celles relevant de l'encadrement pédagogique s'est stabilisée, leur nombre a cessé de décroître pour augmenter quelque peu. L'importance des droits de la personne (au sens large) est confirmée (avec une légère augmentation) tandis que la tendance à la baisse des plaintes touchant la réglementation des études, qui se poursuivait depuis trois années, s'est inversée en 2003-2004. Ce redressement des plaintes relatives à la réglementation des études et aux problèmes financiers est à rapprocher de l'augmentation des consultations sur ces mêmes matières. La réglementation des études garde toute son importance en tant qu'objet de la vie étudiante et universitaire.

Comme certaines questions ou difficultés sont spécifiques aux étudiants, les plaintes étudiantes visent, en ordre décroissant, la réglementation des études, les droits de la personne, les problèmes financiers, l'encadrement pédagogique, les relations avec les unités, puis la catégorie « Divers » (Tableau 12). En particulier, les questions liées à la réglementation des études représentent plus du tiers de leurs plaintes.

Tableau 12

Objet général des plaintes, 2003-2004								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	76	35	8	2	25	6	0	68%
2ème cycle	24	6	2	12	4	0	0	22%
3ème cycle	11	2	0	7	2	0	0	10%
Total	111	43	10	21	31	6	0	100%

La légère diminution des plaintes étudiantes est liée exclusivement à la baisse des plaintes visant les relations avec les unités (plus précisément, les résidences, le PEPS et le Service de Sécurité et de Prévention) et dans la catégorie « Divers ».

L'évolution des plaintes étudiantes se caractérise de plusieurs manières. Premièrement, trois diminutions assez fortes touchent les plaintes des étudiants de 1^{er} cycle relatives aux problèmes financiers (passant de 11 à 2) et celles de ceux de 2^e cycle touchant la réglementation des études (passant de 13 à 6). Deuxièmement, des hausses concernent les plaintes des étudiants de 1^{er} cycle relatives à la réglementation des études (passant de 24 à 35), celles de ceux des 2^e et 3^e cycles touchant les problèmes financiers (passant de 3 à 12, et de 4 à 7 respectivement), et celles des ex-étudiants en matière de droits de la personne (passant de 2 à 6). Un nombre égal de plaintes cache ainsi une réalité changeante.

Pour revenir à l'ensemble des plaintes, l'analyse des sous-objets compris dans les grandes catégories indique également quelques changements par rapport à l'année précédente.

- Les plaintes portant sur la réglementation des études

En matière de réglementation des études, les plaintes continuent de porter principalement (et à la hausse) sur l'évaluation (14/54) et l'admission (10/54), puis, avec cinq dossiers chacun, sur le test de français et la tenue de l'examen, qui sont de nouveaux sujets de plainte en 2003-2004, alors que, sauf l'exclusion d'un programme, tous les sujets représentant l'année dernière cinq dossiers, ont tous diminué.⁹ L'évaluation, et non plus 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 totalisent plus de la moitié de celles touchant la réglementation des études. En outre, l'évaluation demeure l'objet le plus important : 66 demandes (plaintes et consultations) sur un total de 713.

⁹ Il s'agissait du cheminement des mémoires et des thèses, de la programmation d'un cheminement individuel, du choix de cours, des équivalences de cours.

- Les plaintes portant sur les problèmes financiers

En matière de problèmes financiers, les plaintes ne portent pratiquement plus sur les frais de scolarité (3/28 dossiers). Le nombre de plaintes en ce domaine diminue constamment depuis cinq ans (successivement 108, 45, 32, 13 et 3 dossiers). Ce phénomène résulte des efforts d'information et de sensibilisation prodigués par le Service des finances. Ce travail mérite d'être souligné. Désormais, les plaintes visent des objets nouveaux tels que les assurances, les bourses et les contrats de travail étudiants. Ce fut le cas également l'année dernière. Les plaintes relatives aux assurances sont passées de 2 à 15, cette augmentation résulte d'abord de difficultés liées à l'implantation du régime d'assurance de soins de santé et dentaires ASEQ auquel souscrivent les étudiants des cycles supérieurs; l'Ombudsman s'est déclaré sans compétence sur ces plaintes.

Par comparaison, les consultations relatives aux problèmes financiers continuent de porter principalement sur les frais de scolarité (18/41 dossiers, en baisse) mais aussi sur les objets nouveaux précédents (bourses, contrats de recherche et contrats de travail étudiants). Les questions soulevées par les plaintes touchant les frais de scolarité visent 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. Celles soulevées relativement à la sécurité financière touchent les conditions d'octroi de bourses, l'exécution des contrats et les droits de la partie la plus faible au respect d'un contrat.

- Les plaintes portant sur l'encadrement pédagogique

La qualité de l'enseignement et les conflits professeur/étudiant ressortent comme premier objet des plaintes (4 dossiers sur 11, chacun); c'est aussi le cas pour les consultations. Selon les observations contenues dans mes trois rapports précédents, les plaintes relatives à la qualité de l'enseignement et aux conflits professeur/étudiant continuent d'être marquées par une revendication axée sur le respect de la personne et des droits, même si ces plaintes traduisent une insatisfaction très forte de la part d'étudiants qui s'estiment mal servis, mal encadrés ou lésés de ne pas recevoir la formation ou un encadrement qu'ils jugent être en droit d'attendre et de recevoir. De manière intéressante, même si le vocabulaire utilisé parfois est celui «du client qui n'en a pas pour son argent», notamment pour ceux qui paient des frais majorés, ce type de discours a été moins fréquent. Au demeurant, la question de fond ne change pas : l'étudiant veut être écouté et respecté. Doit-il en être autrement de la relation pédagogique, malgré son caractère asymétrique ?

- Les plaintes portant sur les droits de la personne

La dernière matière, celle des droits de la personne, a représenté 45 plaintes en 2003-2004, à un niveau comparable aux deux années précédentes (43 plaintes en 2002-2003, 47 en 2001-2002). Lors

de l'exercice 2001-2002, les droits de la personne avaient connu une croissance très significative et représentaient 25% de l'ensemble des dossiers (117/471, 20% des plaintes et 30% des consultations). En 2002-2003, à un niveau comparable (10 dossiers de plus), ils représentaient 23% de la totalité des dossiers (127/554 - 28% des plaintes, 21% des consultations). Pour l'exercice écoulé, en 2003-2004, les droits de la personne représentent 175 dossiers (45 plaintes et 130 consultations), soit toujours près de 25% de toute l'activité (ou 29% des plaintes et 23% des consultations). Rien ne permet de prédire un infléchissement à la baisse pour l'avenir, sauf une correction des causes qui conduisent à ces demandes.

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

Comme pour les quatre années précédentes, 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 26 plaintes, dont 16 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 43 consultations (dont 23 sur les comportements et attitudes), et les sous-objets de nature académique, 54 consultations (dont 20 sur la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*).

L'application de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* demeure un objet important d'activité (20 consultations et 8 plaintes) 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 du succès d'un projet éducatif personnel comme de la dignité de la personne. Le droit à un environnement de qualité comprend autant l'absence de risque d'accident dans un laboratoire de recherche que celle de pratiques prédatrices envers des étudiants des 2^e et 3^e cycles, de harcèlement moral, de représailles ou de menaces de représailles à l'égard de l'exercice de droits. Quand bien même, en effet, le discours des droits paraîtrait exagéré à certains - et il arrive qu'une revendication soit exprimée de manière inadéquate, ou carrément indéfendable - cela ne dispense pas d'observer les principes et les valeurs défendus par la communauté universitaire et la société.

Les deux autres grandes catégories, celles des relations avec les unités et le «Divers» requièrent peu de commentaires. Les relations avec les unités comprennent 11 plaintes, principalement à l'égard de l'Administration, du Service de sécurité et de prévention, 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 sécurité et de prévention, les demandeurs contestaient des billets d'infractions.

Vers un resserrement de l'objet des plaintes ?

Contrairement à ce qu'indiquaient mes trois rapports précédents, les plaintes sont de plus en plus concentrées sur quelques grandes catégories tout en demeurant dispersées sur les nombreux sous-objets qui les composent. Des quatre grandes catégories (réglementation des études, encadrement pédagogique, problèmes financiers et droits de la personne), trois sujets représentaient l'année dernière dix dossiers ou plus : il s'agissait de l'admission et de la réadmission, des frais de scolarité, et des comportements et attitudes. Pour le reste, les dossiers étaient répartis par petits groupes de deux à cinq dossiers chacun, voire d'un seul dossier, entre 71 sous-objets. Pour l'exercice 2003-2004, quatre sujets représentent dix dossiers ou plus : il s'agit de l'admission et de la réadmission, de l'exclusion, des comportements et attitudes, et des assurances. Pour le reste, les dossiers demeurent répartis en de nombreux petits groupes, mais entre 44 sous-objets seulement ! À l'étalement sur une longue liste de sujets, succéderait un resserrement des plaintes sur une gamme plus limitée d'objets. Les consultations, quant à elles, sont davantage étalées : 15 sujets représentent chacun dix dossiers ou plus, contre 12 l'année précédente.

En se limitant aux objets représentant 4 dossiers ou plus, on constate que ce resserrement caractérise d'abord les sujets relevant du domaine académique et de la réglementation des études en particulier. Les plaintes se répartissent alors comme suit : les comportements et attitudes (16), l'évaluation (14), l'admission et la réadmission (11), la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* (8), la «maladministration» (5), le test de français (5), la tenue de l'examen (5), l'exclusion (4), les conflits professeur/étudiant (4), la qualité de l'enseignement (4), les bourses (4). Cette distribution diffère de celle de l'année précédente.¹⁰

Globalement, toutefois, l'impression de resserrement ne vaut pas pour l'ensemble des dossiers, plaintes et consultations confondues. Cet ensemble se répartit comme suit, en ne tenant compte que des sujets représentant neuf dossiers ou plus : les services de l'Ombudsman (71), l'évaluation (66), les comportements et attitudes (39), les frais de scolarité (21), l'admission et la réadmission (46), l'exclusion (28), la *Déclaration des droits* (28), la programmation du cheminement individuel (10), les conflits professeur/étudiant (18), la tenue de l'examen (18), le choix de cours (10), le cheminement des mémoires et thèses (13), la «maladministration» (10), la qualité de l'enseignement (19), l'équivalence de cours (13), le harcèlement (14), l'accès à l'information et la protection de la vie privée

¹⁰ L'année précédente, les plaintes se répartissaient alors 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).

(11), et le sous-groupe «Autres» de la catégorie « Divers» (33). Par rapport à l'année dernière, ¹¹ quatre nouveaux objets se sont ajoutés: la grève (11), la discrimination (12), la fraude et le plagiat (10), l'application du *Règlement disciplinaire* (16). Cette distribution générale confirme que les matières problématiques se limitent de moins en moins aux questions strictement académiques relevant de la réglementation des études.¹²

Faut-il en conclure que le resserrement des sujets ne vaudrait que pour les plaintes, alors que l'éclatement des questions à traiter continuerait de caractériser la matière des consultations et des demandes d'information ?

Il ressort de l'ensemble, d'une part, que les dossiers traités en 2003-2004 confirment le caractère évolutif, d'un exercice à un autre, des questions soulevées par les personnes ou les groupes qui se prévalent des services de l'Ombudsman et, d'autre part, que la personne et les questions liées au cheminement des études dominant, comme deux pôles, les sujets abordés et les difficultés soulevées. Aux questions liées aux études, il faut ajouter les droits associés au cheminement des études, au statut d'étudiant et à la qualité du passage par l'université. Par ailleurs, l'augmentation des questions reliées à la discipline conduit à souligner le caractère problématique des situations visées.

1.4 Les modes de saisine de l'Ombudsman

L'Ombudsman doit demeurer accessible par des moyens simples. Ce sont deux caractéristiques de la fonction d'ombudsman. À l'Université Laval, contrairement à d'autres institutions, aucune formalité n'est imposée par la réglementation ou la pratique, pour saisir l'Ombudsman d'une demande d'information ou de conseil, ou d'une plainte.

Un rendez-vous peut être pris très rapidement, très souvent le jour même et en personne. Une plainte peut être déposée de manière libre, sans avoir à remplir un formulaire. Cette façon de faire protège le demandeur, elle garantit son anonymat s'il le souhaite.¹³ Y contribue aussi la pratique d'ouvrir des dossiers anonymes ou ne contenant aucun renseignement sur l'affaire si le demandeur le souhaite. Les rencontres sans rendez-vous préalable sont un autre moyen de maintenir l'accessibilité du Bureau de

¹¹ L'année précédente, la distribution comprenait : 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»).

¹² De fait, 61 sujets particuliers, et non plus 55 comme l'année précédente, étaient visés par au moins un dossier.

¹³ Selon l'article 6 du *Règlement concernant l'ombudsman*, ce dernier doit également sauvegarder la discrétion absolue des renseignements qu'il obtient dans l'exercice de ses fonctions. Toutefois, le Bureau de l'ombudsman partage les locaux qu'il occupe avec le Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel, ce qui est susceptible d'affaiblir l'exécution de l'obligation de confidentialité absolue à laquelle il est tenu selon les principes de déontologie auxquels il souscrit.

l'ombudsman, comme l'est aussi l'utilisation des technologies de communication, notamment le courriel. Cette politique de la porte ouverte grève parfois sérieusement le fonctionnement du Bureau.

Le tableau 13 illustre la forte prédominance des modes informels de contact (téléphone et contact en personne). Le premier contact en personne, sans rendez-vous préalable, connaît un taux assez élevé de plus de 26%. Ces données reflètent le principe de simplicité. L'utilisation du courriel comme moyen de saisine permet de raccourcir considérablement les délais de réponse, notamment pour les consultations. La lettre demeure peu utilisée, comme la télécopie.

Tableau 13

	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.
Courriel	120	17%	58	26	7	1	5
En personne	187	26%	104	35	19	0	10
Fax	1	0%	0	0	0	0	0
Lettre	13	2%	4	0	1	2	2
Téléphone	392	55%	170	58	23	11	23
Total	713	100%	336	119	50	14	40

1.5 Le traitement des demandes

1.5.1 La répartition mensuelle des dossiers

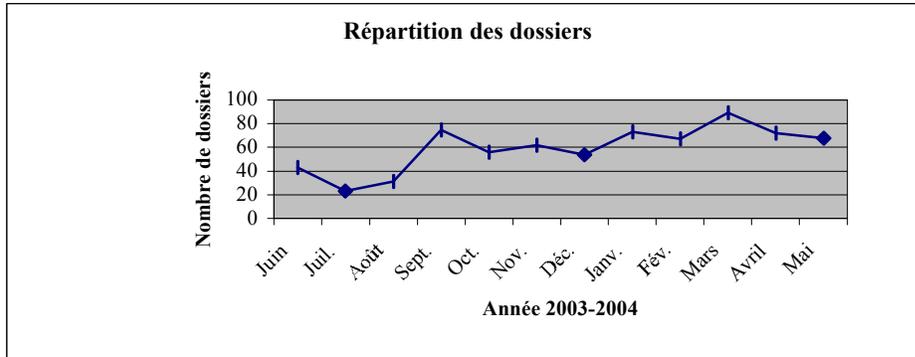
Le tableau 14 présente une répartition de l'ensemble des dossiers sur douze mois, avec des données pour les trois exercices précédents.

Tableau 14

	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Total
2003-2004:	43	23	31	75	56	62	54	73	67	89	72	68	713
2002-2003:	27	26	31	23	32	54	44	80	59	62	51	65	554
2001-2002:	22	15	21	36	40	48	37	66	42	45	57	42	471
2000-2001:	17	15	29	37	33	58	31	72	41	47	48	44	472

À la différence des exercices précédents, le mois de janvier n'est plus le mois de pointe, mais seulement l'un des quatre mois de pointe, avec les mois de septembre, mars et avril. Une très forte augmentation se retrouve en mars, devenu le mois le plus achalandé.

Graphique 1



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. Une demande d'information ou de conseil n'exclut pas qu'il y ait urgence aux yeux du visiteur. Il importe d'être constamment en mesure de pouvoir accuser réception d'un contact, quelle qu'en soit la forme, fixer un rendez-vous, voire trouver une réponse immédiatement quand cela est possible ou nécessaire. La rapidité de réaction à un contact initial ou de la réponse donnée concrétise le devoir de diligence partagé par l'ensemble des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, dont les activités sont fondées sur une relation de service. L'institution de l'ombudsman en fait partie.

Répondre rapidement, cela signifie, en pratique, respecter un délai cible de deux jours ouvrables pour établir un contact ou y répondre, suite à une première communication, et de cinq jours ouvrables (ou une semaine) pour traiter une demande ou régler une affaire.

Le tableau 15 indique la durée moyenne de traitement des plaintes et des consultations pour les 713 dossiers au 31 mai 2004.¹⁴

Tableau 15

Durée des interventions des dossiers, 2003-2004								
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
396	165	66	43	25	3	13	2	713
P: 62	P: 31	P: 17	P: 23	P: 8	P: 1	P: 9	P: 1	152
C: 334	C: 134	C: 49	C: 20	C: 17	C: 2	C: 4	C: 1	561

P: pour plainte et plaintes après consultations.

C: pour consultations.

Globalement, près de 78% des demandes sont traitées dans un délai de 7 jours maximum, soit 5 jours ouvrables. Près de 83% des consultations et 60% des plaintes le sont dans ce délai, de manière comparable à l'exercice précédent. Toutefois, globalement, les délais de traitement se sont allongés. En effet, seulement 60% des consultations et 40% des plaintes sont traitées dans un délai d'une journée ouvrable, alors que l'année précédente, les proportions respectives étaient de 65% et de 42%.

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, d'une plainte, généralement, mais aussi de consultations qui comprennent une intervention plus ou moins continue de l'Ombudsman.

1.5.3 Les plaintes non recevables et recevables

- Le critère de recevabilité d'une plainte

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 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

¹⁴ Pour les fins du calcul de la durée de traitement des dossiers seulement, tous les dossiers ont été administrativement fermés le 31 mai 2004. Tous n'étaient pas terminés, cependant, notamment ceux ouverts en mai 2004. Des 16 dossiers en suspens au 31 mai 2004, 9 dossiers de consultations ont été fermés au début de l'exercice 2004-2005, sept dossiers de plaintes ont été réouverts comme dossiers nouveaux pour l'exercice 2004-2005. Cette méthode est conforme à la pratique générale observée par les ombudsmans universitaires au Canada.

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». Chaque demande doit être appréciée afin de déterminer si une intervention formelle par voie de réception de plainte, suivie d'une enquête, est exclue. Dans les autres cas de figure, 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 trois fois en 2003-2004, est interprétée étroitement afin de ne pas refuser une intervention qui serait autrement souhaitable, en se demandant si le demandeur était dans l'impossibilité d'agir, s'il a fait preuve d'un manque de diligence à soulever une question, ou si un retard à agir se justifie.

- Tableau général des plaintes

Sur les 713 demandes reçues en 2003-2004, 143 constituent des plaintes recevables et 10 des plaintes non recevables. Au total, sur 153 plaintes, celles jugées non recevables sont de l'ordre de 6,5 %, et les recevables, de l'ordre de 93,5 %.

1.5.4 Les plaintes recevables (Tableau 16)

Plaintes non recevables	10				7%
Plaintes recevables	143				93%
	Non traitées		7		5%
	Traitées		136		89%
		Enquêtes interrompues	88		65%
		Non fondées	20		15%
		Fondées	28		21%
			Non réglées	6	4%
			Réglées	22	16%
			Sans recommandation	16	12%
			Avec recommandation individuelle	4	3%
			Avec recommandation collective	2	1%

Proportionnellement, la répartition des plaintes recevables entre les différentes catégories de demandeurs 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 86,27% (132/153), les plaintes recevables, à 82,35% (126/153). Globalement, la distribution des plaintes recevables selon les catégories de demandeurs est similaire à celle de l'exercice précédent.

Des 143 plaintes recevables, 136 ont été traitées jusqu'à leur conclusion et 7 étaient en suspens au 31 mai 2004. Ces 143 plaintes recevables traitées provenaient de l'ensemble des catégories de demandeurs desservis par l'Ombudsman mais principalement du milieu étudiant. Le tableau 16 montre en détail quel a été l'aboutissement des 136 plaintes traitées.

Dans 88 dossiers (près des deux tiers), 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 mes rapports précédents demeurent valides. Dans le premier cas, le demandeur retire sa plainte après une ou plusieurs rencontres avec l'Ombudsman qui ont servi à 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». ¹⁵

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, malgré une invitation à cet effet formulée à chaque demandeur. 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.

1.5.4.1 Les plaintes recevables fondées

- Les motifs pour lesquels une plainte peut être considérée fondée

Un premier groupe de motifs est énoncé à l'article 13 du *Règlement concernant l'ombudsman*. Il s'agit des situations 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;

¹⁵ Voir : Ombudsman de l'Université Laval, *Rapport annuel 2000-2001*, page 33.

- 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 renvoie à un ensemble complexe de sources normatives, de valeurs et de notions. Ainsi, l'interprétation des 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, puise dans des sources formelles, dans les valeurs de la communauté universitaire, ou encore dans la pratique de certaines unités ou des ombudsmans. L'article 13 du *Règlement concernant l'ombudsman* rappelle aussi l'obligation de se conformer aux règlements de l'Université.

D'autres motifs pour lesquels une plainte peut être considérée fondée sont contenus dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, les politiques de l'Université (par ailleurs nombreuses, mais trop souvent méconnues et sous-utilisées, il faut le regretter), le droit commun québécois, les lois et règlements fédéraux et provinciaux, la Charte (québécoise) des droits et libertés de la personne, la législation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (ou de la vie privée) ou encore, la jurisprudence des tribunaux, pour citer quelques exemples.

L'équité complète la notion d'injustice qui imprègne l'ensemble des dispositions citées précédemment. Une intervention permet aussi de faire prévaloir 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» et de "savoir gérer l'exception" (expressions empruntées à la Protectrice du citoyen du Québec). Les pratiques offrent aussi des balises utiles dont il convient de s'inspirer.

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 28 dossiers sur 143 (19%), dans une proportion supérieure à l'exercice précédent (13%) mais moindre que lors des deux avant-dernières années (24,6% en 2002-2003; 28,22% en 2001-2002). Comme l'issue des plaintes traitées n'est connue que dans 48 dossiers sur 136 traités, la valeur de ce taux est sujette à caution. En effet, l'issue des 88 plaintes dont le traitement a été interrompu, n'est pas connue.

La proportion de plaintes fondées augmente à près de 60% (28/48) si l'on ne compte que les dossiers

dont l'issue est connue (plaintes non fondées et fondées ensemble), soit un peu plus que les trois années précédentes (41,3%, 44,87% et 45,73% successivement). Une proportion de 60% donne un ordre de grandeur plus plausible pour l'ensemble des dossiers traités.

Un plus grand nombre de suivis que l'année précédente a été effectué en 2003-2004 afin de permettre de mieux connaître l'issue des démarches mais le même constat doit être dressé cette année encore : faute de ressources suffisantes en personnel comme en temps, une procédure méthodique de suivi ne peut pas être instaurée pour mesurer l'effectivité réelle des interventions, alors même que, selon l'article 238 des Statuts de l'Université Laval, l'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration "pour la protection des droits des membres de la communauté universitaire".

L'absence de suivi systématique et d'analyse du déroulement et de la conclusion de tous les dossiers de plaintes prive d'une information indispensable, et la Direction de l'Université Laval pour laquelle le résultat du traitement des plaintes demeure un indicateur utile, et les personnes que l'Ombudsman est appelé à servir. Par ailleurs, un suivi offre l'occasion d'opérer une rétroaction et demeure apprécié par les intéressés, notamment par le demandeur qui y voit l'expression d'un intérêt pour sa situation.

Des 22 plaintes (formelles) fondées qui ont été réglées, seize l'ont été sans recommandation formelle de l'Ombudsman, quatre à la suite d'une recommandation individuelle et deux, d'une recommandation collective.¹⁶ À ce petit nombre de recommandations formelles, il faut ajouter celui, beaucoup plus grand, des suggestions faites ou 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, il faut y insister. Elles permettent l'apprentissage de la pratique du dialogue constructif et la développent, elles évitent d'avoir à formaliser une intervention qui, à l'occasion, peut heurter des sensibilités ou des pratiques établies. L'expérience continue, année après année, de démontrer qu'il convient de décourager 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 favorise l'absence d'imputabilité et contredit la notion de responsabilité partagée avancée par la *Politique sur l'accueil*,

¹⁶ L'expérience de l'année écoulée me conduit une fois encore, à reproduire des commentaires antérieurs : «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.

l'encadrement et l'intégration des étudiants. Cette attitude se rencontre de moins en moins, cependant, d'un exercice à l'autre. Également, «l'attente du verdict» tend à conforter l'image, inadéquate selon moi, de «faiseur de miracles» fréquemment collée à l'Ombudsman.

1.5.4.2 Les 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. Quels sont les objets particuliers des plaintes fondées ou réglées ?

Précisons d'abord les notions de plaintes fondées et de plaintes réglées. Pour les fins de la présentation des statistiques, les plaintes fondées sont celles qui ont fait l'objet d'une conclusion et qui peuvent avoir été réglées (22/28) ou non (6/28). Les plaintes non fondées (20) peuvent toutefois avoir été réglées d'une manière ou d'une autre, sans que l'Ombudsman en ait été informé. Enfin, les plaintes pour lesquelles l'enquête a été interrompue et dont l'issue n'est pas connue de l'Ombudsman, peuvent aussi avoir été réglées mais ce dernier ne peut en rendre compte que si un suivi a été effectué par le demandeur, un tiers ou l'Ombudsman lui-même. La question de savoir si des plaintes, des difficultés ou des démarches ont abouti à un résultat positif, dépasse donc largement celle de savoir si des plaintes ont été réglées.

Les plaintes réglées se répartissent comme suit :

- 16 plaintes sans recommandation individuelle ou collective, dont
 - 4 plaintes dont le règlement a été constaté par suivi, sans intervention de l'Ombudsman ou vérification de leur caractère fondé
 - 12 plaintes dont le règlement, constaté par suivi, a été précédé d'une intervention de l'Ombudsman (conseils, suggestion, « recommandation informelle ») et d'une vérification de leur caractère fondé
- 4 plaintes avec recommandation individuelle (dont un dossier réglé après le 31 mai 2004)
- 2 plaintes avec recommandation collective

Les plaintes réglées se distribuent selon les objets suivants :

- réglementation des études (13/28) : exclusion (2); réadmission (1); qualité de l'encadrement (1); évaluation (6) et révision de note (1); équivalence de cours (1); choix de cours (1)
- Droits et protection de la dignité de la personne (2)
- Respect de la diversité (3)

- Droit à l'information (1)
- Procédure administrative (3)
- La réglementation des études
 - ❖ L'exclusion et la réadmission

Une recommandation collective a permis de faire modifier une politique interne relative aux conditions d'exclusion d'un programme, qui contrevenait au *Règlement des études* et au *Règlement disciplinaire*. L'autre dossier concerne l'attribution d'un abandon complet de session sans échecs, au terme d'une enquête interrompue avec suivi. Le dossier concernant l'admission a permis de faire réadmettre un étudiant à certaines conditions à la suite d'une discussion ayant visé précisément à avancer des suggestions sur ces conditions.

La qualité de l'encadrement fut examinée dans le cadre d'une plainte visant un refus par un professeur de procurer une aide plus individualisée en anglais à une étudiante qui rencontrait des difficultés avec un ouvrage. L'étudiante effectua un suivi qui a permis de vérifier que la question avait été réglée de manière satisfaisante.

- ❖ L'évaluation et la révision de note

Le dossier concernant la révision de note a été conclu en août 2004, après la clôture de l'exercice couvert par ce rapport. La difficulté venait du refus du professeur de communiquer à l'étudiante certains de ses travaux, de telle sorte que l'exercice de son droit d'appel selon le *Règlement des études* était impossible. L'intervention de la direction du département ne donna aucun résultat, le professeur ayant entre-temps pris sa retraite. Une solution d'équité consista à attribuer la note Z pour le cours en question et à permettre à l'étudiante de passer à nouveau les examens à une session ultérieure sans avoir à se réinscrire.

Les six dossiers touchant l'évaluation ont donné lieu à une recommandation individuelle dans un cas, à la saisine du Comité d'application des droits dans un autre, et à des interventions informelles.

La recommandation individuelle touchait l'évaluation d'un travail sur lequel manquait le nom de l'un des étudiants. Non sans difficulté, une reprise a été offerte à cet étudiant (qui avait obtenu la note E) sous la forme d'une vérification de ses connaissances, après avoir établi que le bénéfice du doute pouvait lui être reconnu.

Le cas suivant illustre le rôle joué par le Comité d'application des droits. Ce Comité est chargé d'examiner en dernière instance les plaintes déposées en vertu de la *Déclaration des droits des*

étudiants et des étudiantes, en cas d'échec de la médiation entreprise par l'Ombudsman à la suite d'un premier essai de règlement au niveau de l'autorité hiérarchique dont relève la personne visée par la plainte d'un étudiant.

En l'espèce, la plainte se fondait sur le droit à une évaluation équitable et invoquait que l'étudiant n'avait pas été en mesure d'obtenir copie de ses examens. Il a été nécessaire de saisir le Comité pour faire régler une plainte en partie fondée mais dont le règlement avait été refusé par le doyen saisi de la plainte. Dans le régime prévu par la *Déclaration*, la médiation de l'Ombudsman est obligatoire. Le refus de donner copie des examens reposait sur une politique interne contraignante qui, pour la révision de notes, n'autorisait pas l'accès aux copies d'examens en dehors des jours fixés et excluait de les photocopier. La plainte était fondée, selon l'Ombudsman, en raison de la violation des dispositions de la *Déclaration* sur l'évaluation et la révision. Elle était aussi, fort probablement, contraire à la législation provinciale sur l'accès aux documents. La plainte a été accueillie en partie par le Comité qui a recommandé des changements identiques à ceux que l'Ombudsman avait demandé au doyen, de manière informelle mais répétée, afin que cette politique sur l'accès aux examens soit libéralisée. Ce dossier est intéressant sous un autre angle : il illustre la différence de traitement d'une plainte étudiante selon qu'elle emprunte la voie de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* ou celle du *Règlement concernant l'ombudsman*. Selon ce dernier, l'Ombudsman a la possibilité, après que les recours internes informels ont été épuisés, de procéder à une enquête puis de présenter une recommandation ou de faire rapport au terme de son enquête, sans médiation obligatoire. Selon la *Déclaration*, la plainte est d'abord traitée par le supérieur hiérarchique immédiat qui tente un règlement; en cas d'échec, le demandeur peut en saisir l'Ombudsman qui fait enquête si la plainte est recevable et procède à une médiation. En cas d'échec, l'Ombudsman, après en avoir discuté avec l'étudiant, demande au Secrétaire général de saisir le Comité d'application des droits. Cette voie ne prévoit pas que l'Ombudsman puisse faire rapport ou présenter une recommandation, et semble rendre obligatoire la saisine du Comité en cas d'échec de la médiation de l'Ombudsman. Le Comité, qui fonctionne comme un tribunal, dispose seulement du pouvoir de faire des recommandations mais non pas de faire rapport ou de tenter une médiation.

Dans le troisième cas, la confusion apparente qui a présidé à la substitution d'un cours qui avait été finalement échoué, a permis de justifier l'annulation du cours substitué et la reprise par l'étudiant du cours remplacé, sans l'annuler afin de ne pas lui faire perdre son statut à temps plein pour la session en cause. L'intervention présentait une dimension d'équité.

Le quatrième cas touchait la tenue de l'examen pour lequel des étudiants demandaient une reprise à une date plus commode, après la tempête de neige du 15 décembre 2003. Les autorités n'étaient pas en mesure de justifier leur refus d'examiner les options présentées par les demandeurs.

Le cinquième cas concerne l'évaluation d'un travail : l'enquête a été interrompue, puis un suivi de

l'étudiant a confirmé que le travail en question serait évalué. Le sixième touche la lenteur de l'évaluation d'une thèse de doctorat. Un délai de plus d'un an (18 mois) s'était écoulé entre la présentation de la première version au directeur de thèse (apparemment impossible à rejoindre) et la réception de ses commentaires; entre-temps, la pré-lecture fut autorisée afin d'accélérer les choses, et l'évaluation du prélecteur parvint à l'étudiant en même temps que les commentaires de son directeur de thèse sur cette première version. La difficulté a été réglée en accordant au doctorant une réduction de frais de scolarité. Était-ce suffisant ?

Le dernier cas portant sur l'évaluation concerne une reprise d'un examen lors de la grève des chargés de cours en février 2004. Un cours avait été annulé dans un délai très court et l'étudiant affirmait qu'il n'avait pas pu être informé suffisamment à l'avance des nouvelles conditions de l'examen qui devait avoir lieu cette journée-là. Une intervention appuyée sur la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* a permis de trouver une solution, en invoquant la notion de relation qui est l'un de ses pivots. Les faits militaient également en faveur d'une reprise de l'examen.

❖ L'équivalence de cours

En ce qui concerne l'équivalence de cours, qui fut accordée dans le cas qui s'est présenté, le dossier avait été classé "enquête interrompue". Le suivi a été donné par l'étudiant.

❖ Le choix de cours

Le dossier portant sur ce sujet fait intervenir la notion d'erreur administrative et sa réparation. En l'espèce, l'étudiant réclamait un dédommagement basé sur une erreur administrative relative à un choix de cours. L'étudiant avait acheté les livres nécessaires à un cours qui fut retiré par la suite de son choix de cours de session en raison d'une erreur administrative. Les livres achetés étaient devenus inutiles après correction du choix de cours. Ayant été abondamment annotés après quelques semaines de cours, la librairie refusa de les reprendre. La solution justifiée par les faits et l'équité fut de conseiller à l'étudiant de présenter une demande de dédommagement au Bureau du secrétaire général.

➤ Droits et protection de la dignité de la personne

Dans un premier cas, le comportement de la professeure en classe et son attitude envers les étudiants a conduit, après discussions et examen de la plainte, à recommander à l'étudiante qui avait saisi l'Ombudsman au nom de l'ensemble de celles et ceux qui suivaient le cours, de demander aux autorités départementales de désigner un enseignant remplaçant pour le donner. Le suivi effectué par l'étudiante a informé l'Ombudsman que cette solution avait été retenue par les autorités, sans que ce dernier soit autrement intervenu.

Le second cas touchait un comportement agressif et harcelant envers une étudiante de la part d'un

superviseur dans le cadre d'un stage. Le mari de l'étudiante a effectué un suivi pour informer l'Ombudsman que le vice-doyen était intervenu pour faire corriger la situation. L'Ombudsman n'est pas intervenu, le dossier a été classé "enquête interrompue". L'Ombudsman a informé l'étudiante de l'existence d'une directive interne, mal connue des étudiants, relative à la dénonciation des situations de harcèlement moral. Les démarches à entreprendre pour faire cesser la situation en s'appuyant notamment sur cette directive ont été examinées avec l'étudiante.

Le troisième cas concerne la protection de la réputation d'une personne. L'étudiante s'estimait blessée et diffamée par des commentaires et des attaques verbales proférées publiquement par un autre membre de la communauté universitaire. La solution envisagée était de demander des excuses. Le suivi effectuée par l'étudiante a permis de constater que l'autre partie avait reconnu la gravité de ses actes et s'était excusée.

➤ Respect de la diversité

Le respect de la diversité était visé dans deux plaintes. Elles concernaient, d'une part, la portée de l'obligation d'accommodement pour justifier une absence à un examen pour motif religieux (observation de l'interdiction de travailler le jour de la prière) et, d'autre part, une demande d'utilisation à des fins religieuses (prière quotidienne), d'un local destiné à des fins éducatives et partagé par plusieurs étudiants.

Dans le premier cas, la plainte a été réglée après une intervention qui s'est limitée à expliquer aux parties la notion d'accommodement raisonnable et l'impact de la diversité sur le fonctionnement de l'Université. Le suivi convenu avec la direction départementale a été effectué pour informer l'Ombudsman qui a alors fermé le dossier. Dans le second cas, par application du principe voulant que l'Ombudsman soit un dernier recours, celui-ci a limité son intervention à une discussion de la plainte et à des échanges avec diverses parties intéressées (autorités, association étudiante), toujours pour expliquer les principes applicables et examiner les faits. Le suivi convenu avec ces parties n'a pas eu lieu, seul l'étudiant a informé l'Ombudsman de la solution de compromis trouvée, jugée satisfaisante par cet étudiant. Le dossier a alors été fermé.

➤ Droit à l'information

Une recommandation individuelle touche le droit à l'information. La difficulté trouvait sa source dans la contradiction, claire en l'espèce, entre l'information sur des bourses, fournie par un département et celle émanant du service concerné. En l'espèce, la brochure du département contredisait formellement la seconde, avec la mention suivante : «Aucune démarche requise de la part de l'étudiant». L'étudiant qui se plaignait du refus de lui accorder la bourse, s'était fié à la brochure, erronée, distribuée par le département. L'intervention a permis de faire verser la bourse à l'étudiant. Le service a demandé au département de corriger l'information erronée.

➤ Procédure administrative

Premièrement, une recommandation collective touchant la procédure administrative a été formulée dans les circonstances suivantes : il s'agissait de savoir si un service pouvait remettre à plus tard l'audition d'un appel d'une décision d'exclusion d'un service ouvert au public et donner à cet appel un caractère non suspensif en l'absence de règle claire dans sa politique. La recommandation formulée fut double : l'appel devait être entendu le plus rapidement possible de manière à permettre éventuellement la réintégration et la participation de l'intéressé à un tournoi; il était nécessaire de modifier la procédure en cause pour édicter de manière claire que l'appel n'avait pas d'effet suspensif des décisions d'exclusion.

Une recommandation individuelle a également été formulée relativement à la cohérence de l'application des dates limites de dépôt d'une demande de bourse et de paiement des frais de scolarité. De fait, la bourse en cause ne pouvait être versée que si les étudiants avaient acquitté leurs frais de scolarité "à la date prévue", avant la demande de bourse. Or, ces frais étaient souvent acquittés après l'échéance du dépôt de demande de la bourse. En l'espèce, les faits permettaient de conclure que l'information contenue dans le dépliant annonçant la bourse était insuffisamment claire; l'étudiant avait lu en retard l'avis de rappel de l'échéance du dépôt de la demande de bourse, par manque de familiarisation avec sa nouvelle adresse électronique suite à l'introduction des adresses de courriel normalisées par le Bureau du registraire. Par souci d'équité, la bourse fut versée et il fut convenu que la date précise d'échéance des frais de scolarité, fixée par l'Université, serait dorénavant mentionnée dans l'avis de dépôt de demande de bourse, au lieu de référer à l'obligation abstraite d'avoir acquitté les frais de scolarité "à la date prévue".

Le troisième cas concernait l'application d'une politique de gestion du personnel. L'employé qui souhaitait changer de poste et trouver un emploi correspondant à sa formation se plaignait du refus de considérer sa candidature à un poste particulier. La plainte a été dirigée vers le vice-rectorat aux ressources humaines afin que la politique soit appliquée. L'employé a effectué un suivi : la politique avait été appliquée et sa candidature retenue.

Pour clore l'examen des plaintes réglées, quelques remarques sont utiles sur l'importance des suivis, en particulier dans les dossiers où l'enquête est interrompue. De fait, un suivi a permis de vérifier l'issue d'un dossier ou d'une démarche dans 7 dossiers sur 28, soit un quart. Ces sept dossiers comprennent cinq suivis effectués par l'Ombudsman à son initiative, et deux autres par l'employé demandeur et par l'étudiant. Dans les dossiers fermés après conclusion, le suivi devrait faire partie du processus de traitement de la plainte.

1.5.4.3 L'absence de règlement d'une plainte fondée

L'absence de règlement tient généralement à une impossibilité d'apporter un redressement ou un report de la solution à une date ultérieure. Six plaintes fondées ont été classées « sans règlement » en 2003-2004.

Les deux premières sont de nature systémique et visent, la première, certaines dispositions du *Règlement disciplinaire*, la seconde, les dispositions de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* relatives au rôle joué par l'Ombudsman dans la seconde étape (enquête et médiation) de la procédure en trois étapes décrite précédemment, de traitement d'une plainte relevant de cette déclaration.

En ce qui concerne le *Règlement disciplinaire*, la difficulté soulevée est double : elle touche la définition du plagiat (article 28 b) ainsi que le fonctionnement du contrôle effectué par l'Aviseur académique sur les dénonciations qui lui sont soumises par un doyen ou son délégué. Puisqu'il est prévu que le Comité de révision continue, créé par le *Règlement disciplinaire*, se réunisse pour examiner le fonctionnement de ce dernier et la définition du plagiat, le dossier a été classé « enquête interrompue ». Les dimensions intéressant plus particulièrement l'Ombudsman sont le respect de la procédure, les conditions d'application des sanctions et les pratiques des unités.

L'autre dossier systémique touche la question déjà évoquée du rôle de l'Ombudsman dans la procédure de traitement d'une plainte, prévue par la *Déclaration des droits*. La question est de savoir si ses dispositions devraient énoncer clairement que ce dernier possède la discrétion de transmettre au secrétaire général une plainte dont le règlement a échoué lors d'une médiation, plutôt de la transmettre de manière automatique et ce, à des conditions similaires à celles encadrant la discrétion de refuser une plainte, prévues dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. Cette question exige qu'une étude préalable soit effectuée par l'Ombudsman avant de formuler une proposition.

Des quatre dossiers individuels dans lesquels la plainte a été jugée fondée sans règlement, trois d'entre eux concernent le *Règlement des études*, et le quatrième, le droit du travail. En premier lieu, une erreur de calcul du nombre de crédits nécessaires à la diplomation avait conduit l'étudiante à prendre deux cours en trop; son diplôme lui fut attribué avant que n'ait lieu la découverte de l'erreur. La situation ne pouvait être corrigée. Subsidiairement, l'étudiante voulait être indemnisée par une autorisation de suivre gratuitement deux cours de son choix, elle fut informée qu'elle pouvait présenter une demande de dédommagement en ce sens au secrétaire général.

Le second cas est plus familier, il touche le délai de correction de travaux qui, selon la *Déclaration des droits*, doit être raisonnable. En l'espèce, l'étudiante souhaitait que le professeur ne soit pas informé de sa démarche mais voulait néanmoins présenter une plainte confidentielle invoquant un retard abusif et

l'absence de correction. Conformément à la demande de l'étudiante, aucune intervention directe ne fut effectuée avec le professeur, seule une intervention informelle eut lieu auprès du directeur du département pour qu'il «vérifie de manière discrète ce qui se passait».

Le troisième cas concerne une question d'attitude générale et le devoir de motiver une décision négative. Un candidat à l'admission dont la demande fut refusée s'est plaint, premièrement, de ce que le refus n'était motivé que de manière très sommaire (« capacité limitée ») et, deuxièmement, de l'absence de réponse à ses coups de téléphone et à ses demandes d'explications. Cette situation contrevenait au respect de la personne, à l'obligation de maintenir une relation de qualité et un service de qualité, mais quel redressement envisager, autre que des excuses pour le manque de respect ou des explications sur le comportement négligent ?

Finalement, le dossier relatif au droit du travail vise un groupe de salariés qui s'estimait lésé par une décision de l'Université relative au recrutement futur de certains enseignants qui, selon eux, avait pour effet de les dévaloriser en tant que professionnels dévoués, soucieux de participer à la réussite de la mission de l'Université. La solution consista à identifier un moyen de protéger leurs droits pour l'avenir, ce qui réalisa leur accréditation comme unité syndicale.

1.5.4.4 Les plaintes recevables non fondées

Les plaintes recevables non fondées représentent 20 dossiers sur 143 traités, soit moins de 20%. Rapporté au nombre de dossiers dont l'issue est connue, le taux passe à 40% et donne un ordre de grandeur plus plausible. 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.

Ces plaintes se divisaient entre les matières suivantes, compte tenu de ce qu'une plainte peut toucher plusieurs sujets : réglementation des études (6), problèmes financiers (6), vie communautaire (5), procédure administrative (2), relations interpersonnelles et respect de la personne (3).

En ce qui concerne la réglementation des études, les sujets abordés sont l'admission, l'évaluation, le choix de cours, l'abandon de cours, et la tenue d'un examen. La contestation d'un refus d'admission tenait à l'incompréhension des règles alors qu'elles avaient été appliquées correctement, dans un cas, accompagnées de nombreuses explications, dans l'autre, malgré le désaccord du candidat sur les critères applicables qu'il jugeait trop limitatifs.

Pour les problèmes financiers, il s'agit des frais de scolarité, des bourses, des assurances et d'un contrat de travail. Sur le premier objet, dans un cas, l'étudiant prétendait, à tort, avoir informé le

département de son intention d'abandonner des cours; dans le second, l'étudiant contestait, sans raison, devoir s'inscrire et payer des frais pour 12 crédits alors que le règlement pertinent prévoit un régime particulier en cas de dépôt pour évaluation d'un mémoire ou d'une thèse, régime qu'il ne connaissait pas, et contestait également devoir payer des frais de gestion et des frais afférents alors que ce régime accorde un statut à temps plein et les droits et privilèges afférents. Relativement aux bourses, les deux plaintes furent rejetées comme non fondées en raison des faits et d'absence de preuve d'erreur ou de manquement. Le dossier relatif aux assurances touchait le manque de pro-activité d'une association étudiante à fournir l'information nécessaire pour se retirer d'un régime en temps utile; les faits contredisaient l'allégation. Quant au contrat de travail, la plainte revenait sur un dossier antérieur relatif à une rupture de contrat mal gérée et à une dette de deux semaines de salaire envers l'étudiant; ce dernier croyait, erronément, avoir perdu une somme équivalente sur un autre contrat de recherche, par une sorte de « compensation » qui aurait été effectuée par les deux directeurs successifs. Ajoutons le cas particulier du professeur qui, dans ses cours, distribue pour une somme modique des documents qu'il photocopie lui-même : la somme exigée d'un dollar par livraison ne semblait pas injuste.

La vie communautaire était visée sous l'angle de la disponibilité des services et des décisions prises par certains services. Les sujets, très variés, portaient sur les travaux effectués dans la salle multiconfessionnelle utilisée pour la prière, le caractère défectueux d'un parcomètre, le classement des utilisateurs de certains cours de conditionnement physique, et une intervention du Service de sécurité au Pub (au sujet de laquelle l'étudiant n'a pas répondu à mes demandes pour obtenir sa version des faits).

La procédure administrative, dimension sous-jacente à de nombreux dossiers, fut examinée sous l'angle des délais abusifs et de la bonne foi. Dans un premier cas, le retard mis à transcrire une note de révision dans le bulletin de l'étudiant fut jugé raisonnable (application de la notion de diligence raisonnable). Dans le second, l'étudiant se plaignait de la lenteur prise par l'Avisseur académique à statuer sur son cas. Mon enquête a révélé que moins d'un mois s'était écoulé entre l'examen passé par l'étudiant et le rejet de la dénonciation par l'Avisseur : ce délai était raisonnable au sens de l'article 2.4 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

Le domaine des relations interpersonnelles et du respect de la personne est au cœur de nombreuses difficultés. Dans un premier dossier, l'étudiante se plaignait des courriels de la direction de programme lui demandant de la contacter; après vérification, il apparut que ces demandes, au demeurant insuffisamment claires, visaient à savoir si l'étudiante souhaitait recevoir son diplôme alors qu'en raison de litiges antérieurs, elle y voyait une manifestation de harcèlement. Les deux autres cas soulignent l'importance des attitudes, de la relation établie par une autorité dans le contexte de l'exercice d'un pouvoir, notamment quand la décision rendue est négative. Dans les deux cas, relatifs à l'exclusion et à un refus d'admission respectivement, les questions posées sur l'objet de la plainte

révélèrent, finalement, qu'elles visaient plus le manque d'empathie et l'indifférence manifestés, selon les demandeurs, par les instances et le personnel, que les décisions négatives elles-mêmes qui, sur le fond, étaient justifiées; la nature de la relation établie lors de la communication d'une décision négative constitue en effet un élément important de l'adhésion à cette décision.

La dernière plainte non fondée à signaler touchait une demande de dispense du test de français. Cette plainte a été ouverte *motu proprio*, à l'initiative de l'Ombudsman (comme le prévoit le *Règlement concernant l'ombudsman*), à la suite de la consultation demandée par une étudiante étrangère qui voulait obtenir une dispense au motif qu'elle avait fait ses études secondaires en France et obtenu un baccalauréat de l'enseignement secondaire français. Après vérification auprès de diverses instances à l'Université Laval, au ministère de l'Éducation du Québec et au Consulat général de France à Québec, le refus du Bureau du registraire de dispenser cette étudiante était fondé : un accord-cadre entre le Gouvernement du Québec et celui de la France prévoyait, notamment, une équivalence entre un nombre limité de baccalauréats français et les diplômes d'études collégiales (D.E.C.) pour certaines fins, au nombre desquelles figurait la connaissance du français. Or, le diplôme de cette étudiante ne faisait pas partie de ceux énumérés. Elle dut, par conséquent, passer le test de français. Ce dossier a révélé l'importance de motiver un refus en communiquant, le cas échéant, les documents pertinents, à l'étudiant ... comme à l'Ombudsman.

1.5.5 Les dossiers fermés

Au 31 mai 2004, 697 dossiers sur un total de 713 ouverts pendant l'année étaient fermés (97,76%). Ce qui laissait 16 dossiers (7 plaintes et 9 consultations) en suspens pour l'année écoulée. Durant l'exercice terminé le 31 mai 2004, se sont ajoutés quelques dossiers encore en suspens au 31 mai 2003 pour l'année précédente.

PARTIE II - RÉFLEXIONS GÉNÉRALES ET RECOMMANDATIONS

La deuxième partie du rapport annuel examine quelques questions significatives. Elle rend compte du second volet de la mission que le *Règlement concernant l'ombudsman* assigne à ce dernier, à savoir une mission d'agent de changement, de nature systémique. Selon ce règlement, "[l'ombudsman] 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."

Conformément aux intentions et aux préoccupations exprimées dans mes deux rapports précédents, j'ai fait, durant l'exercice 2003-2004, une utilisation systématique de la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* et me suis efforcé d'informer et de sensibiliser tous mes interlocuteurs aux valeurs de cette politique ainsi qu'aux normes réglementaires et aux autres politiques universitaires. Ces instruments offrent des réponses à leurs interrogations et facilitent le règlement des difficultés ou des litiges. A ce titre, le *Règlement des études* demeure le premier outil à mieux maîtriser.

Cet effort d'information et de sensibilisation vise à rendre chaque demandeur davantage maître de sa démarche, à augmenter sa capacité à résoudre de manière autonome les difficultés qui se présentent sur un parcours d'études ou dans un milieu de travail. Cette finalité vaut pour chaque membre de la communauté universitaire, selon son statut, sa fonction, sa condition et ses compétences. L'étudiant est le principal responsable de son projet personnel de formation. Ce principe fondamental demeure cependant caché au sein même de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. De manière similaire, les autres membres de la communauté universitaire sont les premiers responsables de la réussite de leur carrière, de leur performance ou de leur contribution à la réussite de la mission de l'Université. L'Ombudsman a le devoir de faciliter l'exercice de cette responsabilité pour chacun, qu'il soit étudiant, enseignant, membre du personnel administratif, cadre, gestionnaire ou dirigeant, en informant, en écoutant, en aidant à comprendre, en suggérant ou en assistant directement. Cette exigence de la relation vaut entre tous les membres de la communauté universitaire, comme l'indique le Plan stratégique de l'Université pour la période 2003-2007, intitulé *La passion de la réussite*.

2.1 La réglementation des études

Depuis la création du poste de protecteur universitaire en 1981, la réglementation des études demeure le premier objet des consultations et des plaintes. L'adoption du *Règlement des études* en 2000, consécutive à la refonte des anciens règlements, permet de disposer d'une réglementation unifiée. À l'instar de mes prédécesseurs, il me faut signaler que cette réglementation demeure souvent mal connue. Ceci constitue une source de contestations et de difficultés par ailleurs évitables. Il est important de continuer à faire connaître la réglementation. Mais sa diffusion ne suffit pas. Il importe de

l'expliquer et de montrer comment l'appliquer. Ceci exige de la connaître et de la maîtriser. Dans la Partie I, j'ai indiqué que, trop souvent, les consultations visant la réglementation des études révélèrent un niveau insuffisant de connaissance des principes et des normes relevant de cette réglementation.

Pour ces raisons, je recommande :

Recommandation : Que les unités d'enseignement prennent des mesures de diffusion et d'explication de la réglementation des études auprès des enseignants et des étudiants.

L'application du *Règlement des études* entraîne différents types de difficultés. Quelles sont les questions les plus significatives abordées au cours de l'exercice 2003-2004 ? Certaines sont de nature systémique, d'autres font ressortir des difficultés d'application de certaines notions de base.

2.1.1 L'admission

L'admission est la première étape de tout projet d'études. Elle est régie par des principes généraux énoncés à l'article 164 du *Règlement des études*, notamment : "toute demande d'admission à l'Université doit être étudiée avec justice, équité et diligence"; "l'Université se réserve le droit de n'admettre que les candidats qui présentent des chances raisonnables de succès." Les difficultés rencontrées touchent d'une part, l'application de ces notions et, d'autre part, les normes d'admission.

La notion de " chances raisonnables de succès " implique qu'un jugement est porté sur la qualité du dossier présenté et que ce jugement, s'il doit être juste et équitable, objectif et fondé sur les normes applicables, demeure un jugement, c'est-à-dire, une évaluation de la valeur intrinsèque d'un profil et de compétences. Cette dimension est parfois difficile à comprendre de la part de candidats refusés. La raison tient en partie à un manque d'explications ou de justifications du refus. Les constatations effectuées conduisent à formuler deux recommandations, l'une plus administrative, l'autre liée à la double notion d'accueil et de relation.

Je recommande :

Que les décisions relatives à l'admission comprennent, à l'emplacement prévu à cette fin sur le formulaire émanant du Bureau du registraire, le nom clairement identifié de l'auteur de la décision, en plus de sa signature et d'une date compréhensible.

Que les motifs de refus d'une candidature soient davantage explicités de manière à ce que la décision soit compréhensible et que le candidat puisse plus facilement examiner s'il y a un motif à demander une révision ou à faire appel conformément au *Règlement des études*.

En ce qui concerne les normes d'admission, les dossiers examinés invitent à nouveau, dans le droit fil de rapports précédents, à rappeler l'importance de ne pas négliger la dimension "Diversité" dans l'élaboration ou la révision de normes et de politiques, y compris pour les programmes contingentés. Les besoins de la société sont divers, ils se diversifient au point de provoquer une multiplication du

sur-mesure, ou du moins de donner l'impression que les programmes nouveaux cherchent à tout couvrir, de même que les activités de formation permanente ou continue. Aussi convient-il de tenir compte de la diversité des profils des catégories de candidats ou d'étudiants, de l'expérience acquise et des connaissances déjà certifiées, comme le soulignent celles et ceux qui, pour de multiples raisons, ne parviennent pas à franchir la porte d'entrée d'un programme. La déception est à la hauteur de l'attrait exercé. Ainsi, à titre d'exemple, est-il cohérent de refuser l'accès à un baccalauréat, à une personne combinant expérience et certificat dans le même domaine que le baccalauréat, alors que les exigences de scolarisation augmentent de manière générale ?

2.1.2 L'exclusion

La notion de "chances de succès " gouverne la réadmission d'un étudiant exclu de son programme (article 297 du *Règlement des études*). Cette notion implique, elle aussi, une évaluation du parcours et du profil de cet étudiant à qui, de surcroît, incombe l'obligation d'en faire la démonstration. Cet exercice repose sur une évaluation, sur un jugement de valeur. Cette réalité est parfois mal comprise, et souvent mal reçue. Seul le but poursuivi semble parfois compter, comme si la méthode pour y parvenir ou les conditions à remplir n'importaient plus. Il est fréquemment nécessaire d'expliquer comment présenter et argumenter une demande de levée d'exclusion ou de réadmission au programme duquel l'étudiant a été exclu.

2.1.3 Le plan de cours

Les questions soulevées à propos du plan de cours étaient reliées, cette année, à l'évaluation. Commençons par rappeler que le plan de cours vise à informer l'étudiant, il vise à éviter des effets de surprise et doit être conforme. Les éléments à inclure sont clairement décrits à l'article 152 du *Règlement des études*, à défaut de quoi une évaluation risque de ne pas être équitable (article 1.0 de la *Déclaration des droits*) ou de ne pas être juste, transparente et adéquate (article 239 du *Règlement des études*). Le plan de cours doit être discuté "dès le début du cours " (article 1.2 de la *Déclaration des droits*) : cet exercice permet d'expliquer la nature des modes d'évaluation, les critères et le barème retenus. Il permet aussi d'anticiper et de prévenir des difficultés, comme en matière de contrôle de la qualité de la langue. Ces dimensions recourent le principe de transparence. Un plan de cours expliqué témoigne de l'importance attribuée à l'encadrement et à la stimulation de la participation des étudiants. À cet égard, une attention particulière devrait être portée au fait que la période de modification du choix de cours s'étend normalement sur deux semaines et que certains étudiants ne débutent qu'au second cours et sont privés des explications qui ont été fournies au 1er cours. Aussi, soumettre des étudiants à un test surprise lors de la 2e séance de cours peut être inéquitable et non conforme, en raison même du chevauchement évoqué. Discuter et expliquer sont des moyens efficaces d'obtenir l'adhésion des étudiants aux méthodes et critères d'évaluation proposés.

2.1.4 L'évaluation

L'article 239 du *Règlement des études* continue d'être un élément clé de la conformité d'une évaluation et de son caractère équitable. Selon cet article, « l'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate. » Les principes établis en matière d'évaluation, qu'il incombe au directeur de l'unité responsable de l'activité de formation de s'assurer qu'ils sont respectés (article 258 du *Règlement des études*), sont énoncés aux articles 239, 258 et 259, à l'article 1.0 de la *Déclaration des droits* qui dispose que l'évaluation doit être équitable, et à son article 1.2 selon lequel les étudiants ont le droit de discuter des conditions d'encadrement et des modalités d'évaluation prévues dans un plan de cours. Ce cadre de normes est impressionnant.

Cette année encore, les problèmes examinés touchaient l'accès aux questions d'examen, qui peut être refusé dans les conditions visées à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits*, ou l'accès à une copie d'examen, dont cet article 1.3 prévoit seulement qu'elle peut être consultée. Dans mon rapport précédent, j'avais indiqué les motifs pour lesquels, selon moi, un étudiant pouvait réclamer une copie de son examen, sous réserve de préserver la validité des instruments utilisés et donc l'intégrité de l'évaluation elle-même. Cette position a été confirmée par le Comité d'application des droits dans un cas particulier marqué par une volonté de faire prévaloir le point de vue officiel et la commodité administrative sur l'intérêt des étudiants. Plus généralement, toutefois, la difficulté semble relever d'abord d'un manque de souplesse permettant de réaliser pleinement le droit à la consultation d'un travail ou d'un examen.

Par ailleurs, la *Déclaration des droits* ne prévoit pas de délai pour consulter une copie d'examen. Il est permis de faire le lien avec la notion de délai raisonnable prévu pour évaluer un travail ou un examen. Imposer un délai de dix jours ouvrables, par analogie avec la procédure de révision de notes, pour obtenir le résultat d'une évaluation est arbitraire, cela peut même nuire à l'évaluation, en forçant une échéance trop courte à l'élaboration des commentaires, retarder indûment la consultation du travail commenté ou la décision de l'étudiant de demander une révision, le cas échéant.

Pour ces raisons, je recommande :

Que les unités d'enseignement soient invitées à réviser leurs procédures relatives à l'évaluation afin de les clarifier et de les simplifier de manière à faciliter l'exercice du droit de consulter des travaux et examens, conformément à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

La consultation des travaux a déjà fait l'objet de trois recommandations antérieures de la part de mes prédécesseurs, en 1988-1989, 1989-1990 et 1990-1991. La persistance de difficultés impose d'y accorder une attention renouvelée.

La notion de délai raisonnable s'applique aussi à la communication de la note qui fait partie de

l'évaluation (article 240 du *Règlement des études*). Par souci de cohérence administrative et afin de ne pas pénaliser inutilement les étudiants, il arrive parfois qu'une note doive être communiquée rapidement pour faciliter, par exemple, la constitution d'une demande d'admission qui doit être déposée le 1er mars. Dans ce cas, est-il justifié de repousser jusqu'au 15 mars, voire plus tard, la remise d'une note utile à l'évaluation d'un dossier alors que l'examen a eu lieu à la session de l'automne précédent ? Faut-il alors demander au comité d'admission de revoir sa décision de refus ou le rang attribué sur une liste d'attente comme moyen de redresser le dépassement injustifié d'un délai qui devait être raisonnable ? Le retard d'attribution d'une note peut, lorsque les circonstances le justifient, être réglé par l'inscription de la lettre M ou Z (article 244). L'absence de diligence peut aussi priver l'étudiant d'une rétroaction nécessaire en temps utile. En effet, selon la *Déclaration des droits*, le droit de recevoir des travaux commentés fait partie du droit à une formation de qualité. Or, une évaluation, notamment formative, qui a lieu au cours d'une session constitue souvent le moyen de se préparer efficacement à un examen final et de signaler des faiblesses ou un manque de connaissances sur tel ou tel point. Par ailleurs, la lenteur excessive à corriger des travaux, notamment des mémoires ou des thèses, est parfois difficile à justifier, voire à expliquer, alors qu'elle devient rapidement préjudiciable.

La circulation des questions d'examen a été soulevée à quelques reprises. Autorisée ou tolérée sciemment par l'enseignant responsable du cours, elle risque de devenir inéquitable si tous les étudiants n'y ont pas accès. C'est également le cas pour un corrigé. En outre, si le but de ces pratiques est de permettre aux étudiants de s'entraîner de manière autonome, un accès inégal nuit à la réalisation de la finalité poursuivie, alors que le but est de procurer un outil d'encadrement, comme il nuit à l'égalité qui fonde l'équité d'une évaluation ultérieure.

L'équité d'une évaluation devient problématique, par ailleurs, quand un délai pour remettre un travail ou une reprise a été refusé malgré la production d'un certificat médical justifiant un retard à remettre le travail ou une absence à un test ou à un examen. Trop souvent, le refus est fondé sur des soupçons voulant que le certificat médical ne soit pas justifié ou a été obtenu par complaisance. De nombreuses consultations et quelques plaintes visaient cette question. Généralement, un certificat médical devrait être accepté comme justification suffisante, à moins de procéder à une vérification autorisée par le patient, auprès du médecin qui a émis le certificat. Il est également permis de vérifier une situation personnelle pour mieux comprendre des difficultés (ou une absence à un examen) et trouver une réponse adéquate. Ce n'est pas équitable, par contre, de cultiver la méfiance et les soupçons. Qu'advient-il des présomptions de bonne foi et d'innocence ? Faut-il rappeler que c'est à la personne qui invoque la mauvaise foi ou la faute, d'en apporter la preuve ? Autrement dit, on ne devrait pas présumer la mauvaise foi d'un étudiant. S'il y a des abus relativement aux certificats médicaux servant à justifier des absences ou des retards, il convient de sensibiliser les étudiants et de procéder à des vérifications appropriées.

Le caractère équitable ou juste d'une évaluation continue de poser des difficultés particulières par rapport aux travaux d'équipe. Certains cas conduisent à se demander si la justesse d'une évaluation ou son caractère équitable ne devrait pas coller davantage au niveau d'efforts réellement démontré par chaque membre d'une équipe. Cette dimension a été soulevée par des étudiants insatisfaits de la contribution effective d'un coéquipier. L'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages*¹⁷, toujours pertinente pour comprendre l'article 239 du *Règlement des études*, énonce que l'évaluation doit d'abord viser à mesurer un apprentissage individuel. Certes, une évaluation peut aussi viser à mesurer des compétences personnelles, telle la capacité de travailler en équipe ou de participer à l'élaboration et à la réalisation de tel ou telle partie d'un projet. La contribution respective des membres d'une équipe devrait pouvoir être évaluée en fonction de critères et d'objectifs à atteindre, prévus dans le plan de cours et discutés avec les étudiants.

Finalement, pour clore l'examen des questions reliées à la réglementation des études, une dernière remarque concerne l'article 264 du *Règlement des études* qui exclut la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation faite par un jury de trois membres ou plus. Cette restriction laisse entière la vérification du caractère juste, transparent et adéquat du processus d'évaluation, comme son caractère équitable. Autrement, il faudrait, par exemple, entériner la note finale attribuée par un jury dont l'un des membres se trouvait en situation de conflit d'intérêts.

Les dossiers examinés au cours de l'année 2003-2004 indiquent, comme ceux des années précédentes, que la notion d'évaluation « équitable », celle d'évaluation sommative « juste, transparente et adéquate », ou encore les " principes établis " déjà cités, doivent être compris. Un outil existe à cette fin, il s'agit de l'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages*. Le souvenir de cette politique semble s'estomper chaque jour davantage, toutefois, alors qu'elle demeure indispensable à l'application raisonnée de ces notions apparemment abstraites. L'utilisation des dispositions relatives à la révision de notes en dépend étroitement. Ainsi, l'article 264 du *Règlement des études* précise qu'un traitement inéquitable constitue un motif de révision et que la demande de révision doit être motivée. Comment apprécier puis invoquer le caractère non équitable d'une évaluation qui ne serait pas « juste, transparente et adéquate » et qui ne respecterait pas les « principes établis », sans savoir avec suffisamment de précision ce que ces notions signifient ? L'exercice des droits suppose une compréhension des principes de base de l'évaluation contenus dans les textes pertinents. Autrement, ne court-on pas le risque de déresponsabiliser des intéressés privés de l'éclairage nécessaire à l'exercice des droits ou de rendre plus difficile que nécessaire la poursuite de la conformité des décisions?

¹⁷ <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/eval.html>. Cette politique a été abrogée lors de l'adoption du nouveau *Règlement des études* en 2000.

Pour ces raisons, je recommande à nouveau :

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.

Je recommande également :

Que cette diffusion soit accompagnée de discussions et d'explication de cette politique au sein des unités d'enseignement.

2.1.5 La reconnaissance des acquis

Des difficultés ont aussi été constatées relativement à la reconnaissance des acquis. Selon l'article 219 du *Règlement des études*, l'évaluation des acquis doit être « juste, adéquate et transparente ». Elle fait partie de l'évaluation des compétences et est régie par le même principe que l'évaluation des apprentissages. Comme cette dernière, elle représente un jugement de valeur. Plus particulièrement, cette triple notion d'évaluation « juste, adéquate et transparente » mérite d'être mieux connue.

Ensuite, le texte de la réglementation exige que l'on prête une attention aux nuances contenues dans certaines dispositions. En effet, le législateur universitaire, qui, en cette matière, est le Conseil universitaire, est présumé donner un sens aux mots qu'il utilise. Ainsi, l'article 223 vise des contenus d'activités de formation qui se correspondent essentiellement, il ne prescrit pas "une similitude en tous points". Appliquer cette dernière notion pour refuser une équivalence, c'est ajouter au texte officiel. Comme autre exemple, l'article 228 relatif à la substitution d'activités de formation utilise la notion de similitude, et non pas d'identité stricte.

2.2 La qualité de la formation et de l'encadrement

L'étudiant est le premier responsable de son projet de formation. Ce principe trouve une application éminente en matière de qualité de la formation.¹⁸ Les dossiers touchant l'encadrement (comme l'évaluation, par ailleurs) indiquent que ce principe suppose que les réponses aux demandes formulées par un étudiant soient motivées, qu'il y ait collaboration et transparence de la part des personnes responsables de la formation et de l'encadrement.

L'information préalable est un moyen de prévenir les difficultés, notamment en ce qui concerne les services disponibles, comme la qualité des matériels et leur disponibilité (ces matières sont visées aux articles 1.2 et 1.7 de la *Déclaration des droits*). Le cas extrême est celui de l'ouvrage indispensable

¹⁸ *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>) : "un apprentissage réussi est fonction de l'engagement des étudiants".

distribué à la dernière semaine du cours, juste avant l'examen final !

L'encadrement et l'évaluation sont étroitement liés. L'évaluation nourrit l'encadrement. Pour produire l'effet souhaité, l'évaluateur doit d'abord être connu et présent.¹⁹ Qui encadre ? normalement, une personne clairement désignée à l'avance ou un remplaçant. Qui supervise ? également, une personne désignée à l'avance (ou un remplaçant). Dans le cas extrême constaté, un stagiaire est demeuré sans supervision pendant six semaines sur un stage de neuf semaines. Pourquoi poser ces questions ? Simplement parce que la disponibilité d'un encadrement adéquat, discuté avec les étudiants et établi en concertation avec eux, est une partie intégrante du droit à une formation universitaire de qualité (article 1.0 de la *Déclaration des droits*). Comment être évalué équitablement sans avoir été supervisé adéquatement ?

L'encadrement incarne également une relation. Sa qualité exige, faut-il le rappeler, des attitudes appropriées, du respect, de la disponibilité,²⁰ de la part de toutes les parties à cette relation, des étudiants comme des enseignants. Comme l'évaluation est un processus continu, la disponibilité se prolonge par une attitude active, toujours de la part de toutes les parties à la relation. Dans plusieurs plaintes, les étudiants alléguaient que l'enseignant était absent, ne répondait pas aux demandes ou ne corrigeait pas les travaux. Cette inertie a parfois obligé certains à changer de directeur de mémoire de maîtrise ou à obtenir qu'une évaluation soit faite par un autre enseignant. Cette dernière solution a été retenue pour deux mémoires de maîtrise, notamment. Dès lors que la difficulté persiste malgré les demandes de l'intéressé, elle oblige presque inévitablement à passer à un mode plus contentieux en faisant intervenir un directeur de département ou le doyen de la faculté des études supérieures.

L'encadrement met en relation des individus, il crée un espace de collaboration mais il est aussi une source de conflits et, parfois, conduit malheureusement à des dérapages. Ainsi, des rapports de collaboration ambigus peuvent amener un étudiant de 3e cycle à soupçonner une tentative, voire une violation réelle, de ses droits de propriété intellectuelle sur ses travaux. Un autre éprouve de la difficulté à obtenir l'aide de son directeur de recherche, ce qui le conduit à envisager de changer de directeur de thèse, au risque, prévisible, de perdre une subvention, un contrat de travail ou l'accès à un laboratoire, ou tout à la fois. L'encadrement fait ressortir, de manière constante, les difficultés liées aux compétences personnelles et sociales sur un fond de problèmes touchant, à première vue, la formation ou l'évaluation, un manque de disponibilité à encadrer, un manque de clarté sur les objectifs

¹⁹ Ainsi, si l'enseignant doit s'absenter lors d'une séance d'évaluation, il devrait, à moins d'impossibilité réelle, avertir à l'avance les étudiants sans les obliger, par défaut et malgré l'intérêt de la formule, les obliger à pratiquer l'auto-évaluation.

²⁰ Voir la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.

d'une recherche, ou un refus de spécifier à l'avance les conditions de partage des résultats d'une recherche ou des droits à les exploiter.

2.3 La recherche constante de rapports humains harmonieux

La matière des relations humaines est présente dans un très grand nombre de dossiers. Il est parfois peu commode de les séparer d'autres aspects d'une situation, comme on vient de l'indiquer.

L'Université Laval a créé la fonction de protecteur universitaire, devenu Ombudsman, pour améliorer les relations entre les membres de la communauté universitaire. Son engagement à favoriser le changement dans les rapports humains, conforme à l'esprit et à la lettre du *Règlement concernant l'ombudsman*, est énoncé dans le Plan stratégique de l'Université, *La passion de la réussite* (pages, 20 et 24). La *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants* illustre également cette vision. L'amélioration des rapports humains n'est pas une préoccupation nouvelle chez les ombudsmans. Elle a fait l'objet de recommandations de mes prédécesseurs en 1988-1989 et 1989-1990. Elle constitue l'un des facteurs qui ont conduit à l'adoption de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* en 1989.

Les manières de concrétiser l'amélioration des rapports humains sont multiples. Il s'agit notamment de faire preuve de flexibilité, de refuser d'interpréter étroitement un texte, d'éviter les complications procédurières ou bureaucratiques manifestant une attitude de non-accueil (*La passion de la réussite*, page 15). Les exemples de situations contraires à cette idée maîtresse de faciliter les choses ont été nombreux. Citons les comportements suivants :

- Refuser de faciliter la consultation d'un examen à une date commode pour l'étudiant ou le refus de procurer une copie d'un examen quand l'intégrité de cet instrument n'est pas menacée ou compromise.
- Fixer des délais arbitraires pour remettre des notes d'examen.
- Argumenter qu'un courriel ne constitue pas un écrit recevable pour présenter une demande de révision de note, et ce, malgré un avis juridique contraire, et répondre de manière impersonnelle en s'adressant à l'ensemble des participants à une activité de formation plutôt qu'à l'intéressé individuellement, de manière "à ne pas donner raison à l'étudiant".
- Insister pour faire passer un examen sur toute la matière d'un cours et les lectures non vues en classe comme condition pour être autorisé à s'absenter à un seul atelier et ne pas ainsi perdre les points attribués à la participation (25% de la note) malgré une assistance aux autres ateliers.
- Ressusciter un ancien litige, vieux de plus de quinze ans, ayant opposé le conjoint de l'étudiant à l'enseignant, pour influencer un directeur de programme afin de bloquer l'attribution d'un stage.

- Se limiter à appliquer des normes plutôt que de les expliquer et de conseiller.
- Faire abstraction de toute dimension humaine en cas de non-renouvellement de contrat de recherche, même si la décision est fondée en droit.

Une demande de services ou d'assistance offre une occasion de manifester le souci de la relation. Normalement, cela devrait conduire à répondre rapidement à des appels téléphoniques, à ne pas soupçonner trop rapidement une tricherie ou à se comporter de manière à ne pas indiquer que l'on soupçonne systématiquement, à savoir "gérer l'exception" quand cela est nécessaire (par exemple, pour rouvrir un dossier), à savoir "creuser" une situation complexe ou difficile, à ne pas imposer des délais administratifs abusifs à des demandes d'information.

Au demeurant, certaines habiletés et compétences relevant de la gestion des rapports humains peuvent être apprises ou améliorées. Comme, par exemple, changer de directeur de thèse alors qu'on est en conflit ouvert, ne pas se laisser entraîner dans un comportement interprétant (la "théorie du complot"), ou gérer une demande de clarification, alors même que, par ailleurs, les rapports peuvent être inégaux et que les abus de pouvoir font partie de la réalité.

2.4 Les contrats de travail

Le respect des droits est une dimension implicite à de nombreux litiges ou difficultés, comme aux situations qui ont déjà été évoquées. Les contrats de travail étudiants en sont une illustration. Les observations présentées dans mon rapport précédent valent encore. Les contrats doivent être honorés et, s'il faut y mettre fin, être interrompus en respectant le droit du Québec et en faisant preuve d'un minimum d'humanité. Ainsi, si la cessation d'un contrat est fondée sur la mauvaise qualité du travail fourni ou l'absence de respect des échéances fixées, la personne qui prend cette décision devrait, avant de mettre fin au contrat, être en mesure de prouver que les objectifs prévus n'ont pas été atteints et que des vérifications préalables ont été faites, et des commentaires ou des avertissements donnés. Autrement, la décision risque d'apparaître arbitraire ou sera arbitraire.

Ensuite, il faut rappeler qu'il n'est pas légal de faire travailler un étudiant sans le rémunérer. S'il est étranger, de surcroît, ce genre de comportement risque d'être identifié comme une pratique prédatrice à l'égard d'une personne en situation de vulnérabilité. Refuser de payer un salaire sous prétexte que la bourse du pays d'origine de l'étudiant est « largement suffisante » n'est pas défendable s'il y a une prestation de travail. Enfin, il n'est pas non plus acceptable de modifier unilatéralement un contrat sans en discuter au préalable avec l'intéressé et sans obtenir son accord. Ces comportements, déjà critiqués l'année précédente, ont encore été constatés durant l'exercice 2003-2004. Ils contreviennent non seulement au droit mais aussi à la valeur de respect de la personne dont l'Université entend faire l'un des piliers de ses orientations stratégiques.

2.5 L'éthique

L'éthique de certains enseignants ou de certains étudiants a été soulevée dans quelques consultations, peu nombreuses, fort heureusement. Elles méritent cependant d'être évoquées pour faire réfléchir, sans viser à dénoncer de manière spectaculaire, et pour inciter à la plus grande vigilance.

Dans un premier cas, un directeur de département m'a saisi d'une situation d'exploitation de la vulnérabilité de cinq étudiantes. Ces dernières étaient invitées à souper par un professeur qui occupait la fonction de directeur du programme auquel ces étudiantes aspiraient à être admises. Le tout assorti, selon ce directeur de programme, d'une lettre de menaces à celle qui aurait évoqué ces « invitations » avec des collègues. En voulant garder l'anonymat, les étudiantes ont empêché toute intervention, du directeur de département comme de l'Ombudsman, contre une situation qui relevait à la fois du conflit d'intérêts, de l'abus de pouvoir et du harcèlement.

Le second cas problématique touchait l'hébergement d'un étudiant chez un enseignant. L'étudiant a été référé, après discussions, à la direction de l'unité dont relevait l'enseignant pour régler une situation qui combinait le conflit d'intérêt et l'exploitation d'un locataire (en l'espèce, non couvert par la législation sur la Régie du logement). Dans un autre cas, le demandeur prétendait qu'il y avait tentative d'appropriation de son travail par un enseignant : le demandeur a été informé de la *Politique relative à l'intégrité scientifique* et du mécanisme de plainte prévu, puis, après examen des faits et des options disponibles, il a été référé au vice-rectorat à la recherche.

En ce qui concerne les étudiants, l'éthique est régie de plusieurs manières, notamment par de nombreuses politiques.²¹ Le code facultaire d'éthique demeure un outil rare ou peu utilisé. Dans le cadre d'une consultation demandée par un professeur relativement à la teneur de certains courriels d'un étudiant insatisfait d'un refus de révision de note, les échanges avec l'Ombudsman ont permis de vérifier l'utilité, pour une faculté, de posséder un code d'éthique. Il s'agissait du *Code d'éthique* de la Faculté des sciences de l'administration,²² dont les dispositions claires visent à régir le genre de comportement inapproprié manifesté par les courriels en cause. Ce code offre des normes faciles à appliquer pour une première intervention de sensibilisation et de correction, sans avoir à recourir, de manière plus musclée, au *Règlement disciplinaire* ou à des mesures prévues par d'autres politiques, telles que la suspension d'une adresse de courriel. L'utilité d'un tel code avait fait l'objet d'une recommandation dans mon rapport annuel pour l'année 2001-2002. Une démarche plus générale mériterait d'être entreprise en l'associant à des efforts de diffusion et d'explication d'autres textes officiels.

²¹ Ce rapport reproduit, en annexe, l'ensemble des textes officiels susceptibles de toucher et d'intéresser un étudiant pendant son parcours, colligé pour l'activité *Université 101* en septembre 2003.

²² (<http://www.fsa.ulaval.ca/html/codeethiquefsa.html>).

Pour ces raisons, je recommande :

Que la réflexion se poursuive au sein des facultés sur l'adoption de codes facultaires d'éthique et qu'une fois adoptés, ces codes fassent l'objet d'une diffusion et d'explications jumelées avec celles d'autres documents officiels tels que le *Règlement des études* et le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

2.6 La diversité

La diversification des profils des étudiants, des enseignants et du personnel continue de poser des défis et de soulever des difficultés, alors que, par ailleurs, elle constitue une source éminente d'enrichissement pour la vie universitaire.

À plusieurs reprises, l'Ombudsman a fourni de l'information sur les questions suivantes : le statut de la femme enceinte à l'Université Laval; la grossesse et le renouvellement d'un contrat de travail; la langue et l'origine nationale; la notion de discrimination positive; la notion d'accommodement raisonnable et la portée de l'obligation légale d'accommoder (3 cas, dont un relié à la grossesse); la preuve d'une limitation fonctionnelle. Se sont ajoutés des demandes d'information et des consultations sur des conflits reliés aux divergences d'opinion sur le sexisme, à la religion et à l'utilisation de locaux à des fins de prière (3 dossiers).

La gestion de la diversité présente parfois une situation inversée, quand la difficulté réside dans le profil de l'auteur de l'acte contesté, à qui, minoritaire lui-même, l'on reproche de ne pas s'adapter à la majorité ou aux valeurs communes. Ainsi, un enseignant, d'origine étrangère, semblait ne pas comprendre que la satisfaction des besoins d'encadrement d'un étudiant (de la majorité) exigeait plus de disponibilité de sa part et d'être présent aux rendez-vous qu'il fixait. Cette attitude de non-accueil résultait d'une incompréhension apparente des attentes découlant de la conception qui prévaut à l'Université Laval, de la relation souhaitée entre enseignants et apprenants. On peut comprendre que l'enseignement ou la recherche soient des sources de tension ou de pression considérable, cela ne justifie pas pour autant certains comportements. Des enseignants, peu nombreux, certes, continuent malheureusement d'imposer, comme j'ai pu le constater, des comportements et des valeurs importés d'ailleurs qui reflètent une conception de la relation enseignant-apprenant s'apparentant plus à un rapport de domination qu'à la notion d'accueil prônée par l'Université Laval. Il faut le signaler pour, une fois encore, appeler à une sensibilisation, à des changements et à la vigilance. L'internationalisation du recrutement des étudiants comme des enseignants ne peut que l'exiger davantage.

Le respect de la diversité semble heurter un autre principe voulant que le traitement similaire de toutes les personnes d'un groupe soit équitable. Souvent, on oppose à une revendication que l'étudiant

ou le candidat à l'admission a été traité comme les autres et donc que la décision était justifiée. Ce souci fort compréhensible de ne pas vouloir discriminer suppose l'équation suivante : égal = équitable. Or, la difficulté consiste souvent, il faut en convenir, à savoir quand distinguer, comment distinguer et comment traiter distinctement des situations apparemment semblables ou similaires. En somme, il s'agit de savoir où et quand l'équité exige une distinction, une exception ou une exemption, ou, selon une autre formule, quand discriminer. De plus, la recherche de l'égalité véritable passe souvent par la différence de traitement. S'ajoute aussi la crainte du « précédent ». La fréquence de ces genres de réactions laisse croire qu'une sensibilisation accrue à ces notions complexes serait opportune dans le futur.

2.7 Le harcèlement

Cette question a fait l'objet de plusieurs dossiers. Il s'agit, premièrement, de demandes d'information sur les recours légaux disponibles. Ces demandes ont permis de préciser à mes interlocuteurs que l'Ombudsman ne pouvait pas agir comme leur conseiller juridique. Deuxièmement, deux consultations ont été sollicitées par des enseignantes sur l'attitude à adopter pour contrer la violence verbale et des insultes répétées proférées, selon elles, par des étudiants.

Troisièmement, des conseils ont été fournis à un membre du personnel sur les méthodes de collecte de preuves. Quatrièmement, j'ai été consulté, de manière séparée, par les trois protagonistes d'un conflit opposant étudiants et professeur, dont l'examen a révélé que la lettre d'excuses à un chargé d'enseignement, exigée de deux étudiants par un directeur de programme (et que l'un d'entre eux refusa d'écrire), s'apparentait davantage à une tentative d'intimidation qu'au redressement d'un manquement quelconque. Également, un suivi a été effectué par une victime de harcèlement sexuel sur ses démarches auprès du vice-rectorat aux ressources humaines relativement à un dossier antérieur. Enfin, une plainte a été référée au directeur de département concerné pour qu'il intervienne à l'égard de propos homophobes tenus lors d'un cours, sur lesquels l'enseignant refusait de s'expliquer.

2.8 Plagiat, fraude et discipline

Cette matière composite a donné lieu, en 2003-2004, à un nombre de plaintes et de consultations beaucoup trop élevé, il faut le regretter. Voici la distribution de ces dossiers, par sujet.

Premièrement, cinq consultations ont émané d'étudiants qui désiraient de l'information sur la procédure disciplinaire. Comment se préparer ? Comment se défendre d'une accusation ? « Dois-je signer une déclaration de culpabilité ? » Comment faire rétracter une décision ? Comment être assisté ou représenté devant le comité de discipline ? Voilà le genre de questions soulevées. Ces cinq cas touchaient le plagiat. L'information a été donnée et des conseils, fournis. Les intéressés ont été référés au Bureau d'information et de plaintes de la CADEUL pour examiner avec ce dernier s'il pouvait leur

fournir une assistance directe (avec présence d'un représentant à l'audition), ce que l'Ombudsman ne saurait faire car ce serait abdiquer la neutralité et l'indépendance indispensables à la crédibilité de sa fonction.

Un deuxième groupe de dossiers porte sur la manière d'aborder les questions de discipline et d'intégrité académique (sept dossiers dont trois provenaient d'étudiants et quatre, d'enseignants ou de responsables). Les trois étudiants souhaitaient vérifier la validité de soupçons manifestés par des professeurs et de certaines méthodes utilisées pour dépister des infractions et violations du *Règlement disciplinaire*, telles que l'enregistrement d'une conversation, une demande de copies d'articles cités ou de précision sur certains aspects d'un travail. Les quatre enseignants ou responsables voulaient, quant à eux, soit valider leur approche (comment dépister des infractions), comment respecter la présomption d'innocence (notamment comment évaluer un risque de récidive), ou encore comment et à qui dénoncer un incident donné.

Troisièmement, la nature des infractions et les sanctions ont fait l'objet de quatre dossiers plus particulièrement mais ont été abordés également dans les onze dossiers précédents. Les demandes visaient à obtenir des précisions sur la nature du plagiat, sa définition réglementaire (les éléments constitutifs de l'infraction) et les sanctions afférentes, ainsi que sur la substitution de personne à un examen.

À deux reprises, en 1989-1990 et en 1990-1991, mes prédécesseurs avaient recommandé que des efforts soient entrepris et que chacun prenne ses responsabilités pour que soient éliminés les cas de fraude et de plagiat dans les travaux, les essais, les examens, etc. Cette recommandation demeure pertinente. Une dimension souvent méconnue des étudiants rencontrés sur ces questions réside dans le fait que ces manquements sont aussi ressentis par les enseignants comme un manque de respect à leur égard et une atteinte aux valeurs académiques qu'ils défendent. En ce sens, les manquements à l'intégrité intellectuelle peuvent, dans une université, être abordés comme un manque de respect envers les personnes. Voilà, peut-être, un autre moyen d'initier une démarche de sensibilisation sans commencer par la menace d'une sanction. La mise en œuvre de la recommandation de mes prédécesseurs devrait être jumelée avec des efforts de diffusion et d'explication du *Règlement disciplinaire* au sein des unités d'enseignement.

Pour ces raisons, je recommande :

Que les étudiants, les administrateurs et les enseignants fassent en sorte que chacun prenne ses responsabilités pour que soient éliminés la fraude et le plagiat.

Que cette orientation soit appuyée par des mesures de diffusion et d'explication du *Règlement disciplinaire* à l'intention des étudiants de l'Université Laval, et de sensibilisation à l'éthique.

Quatrièmement, le travail en équipe a continué de faire l'objet de préoccupations. Comme il repose sur la collaboration des étudiants, il peut rendre floue la frontière qui la sépare de la copie non autorisée d'un document sujet à évaluation ou d'un plagiat, ou encore d'un manquement à l'éthique. Travailler ensemble ne doit pas conduire à donner des réponses identiques, entend-on souvent dire. Encore faut-il, peut-on répondre, que les instructions données soient claires. Par ailleurs, certains étudiants n'hésitent pas à dire leur préoccupation quant à la qualité du travail fourni par un coéquipier ou quant à son intégrité intellectuelle. Cette dimension a été soulevée précédemment à propos du caractère équitable d'une évaluation. Sous l'angle de l'éthique et de la conformité aux normes d'intégrité intellectuelle, il s'agit de savoir s'il est possible de mesurer la contribution respective des membres d'une équipe en fonction de critères et d'objectifs à atteindre pré-établis de manière claire, sans qualifier d'infraction une situation qui relèverait plutôt d'un manque de compétences ou de compréhension de ces critères et objectifs. Comment, en effet, tracer une démarcation fiable entre la sanction disciplinaire (la punition d'une infraction) et la sanction académique qui certifie la réussite ou l'échec ? N'est-il pas approprié, dans un premier temps, de lier d'abord la réussite ou l'échec à l'atteinte des objectifs d'un cours, indépendamment de toute infraction ? La notion de justesse de l'évaluation ne permet-elle pas, à elle seule, de résoudre la difficulté lorsque l'étudiant ne contribue pas à un travail d'équipe selon les attentes prévues, par un effort personnel ? Ces questions valent aussi, plus généralement, pour aborder la commission apparente d'une infraction disciplinaire.

Cinquièmement, mes rapports précédents signalaient en effet l'existence de pratiques de certains enseignants à contourner la procédure officielle de sanction des infractions aux normes sur la tricherie ou le plagiat, et ainsi se faire justice à eux-mêmes au motif, principalement, que le fonctionnement du *Règlement disciplinaire* ne permettait pas de les réprimer de manière efficace et rapide. Attribuer une note E (échec) quand l'enseignant soupçonne que l'étudiant a triché ou plagié, voire même quand il possède la preuve qu'il y a eu tricherie, viole le *Règlement disciplinaire* : la note E alors attribuée est non valide. En effet, les deux seules instances de premier niveau habilitées à attribuer une note à valeur d'échec disciplinaire (« R ») sont le Comité de discipline, ou le Secrétaire général après reconnaissance de culpabilité. L'attribution de la note « R » doit donc être précédée de l'examen du dossier par l'Aviseur académique. Le rôle des enseignants et des autorités facultaires se limite à dénoncer les actes dont ils ont des motifs raisonnables de croire qu'ils constituent des infractions, ce qui est très différent de la fonction de juger de la culpabilité d'un étudiant et de lui imposer une pénalité. Par contre, et ceci doit être souligné avec force, les enseignants et les autorités facultaires ont un rôle indispensable à jouer au plan de l'information et de la formation en matière d'éthique et de prévention des infractions.

De nombreux cas m'ont été dénoncés depuis quatre ans. Il y en eut deux seulement en 2003-2004 mais le problème demeure entier. Au risque de me répéter, si la communauté universitaire estime que le *Règlement disciplinaire* fonctionne mal, la solution consiste à le modifier, non pas à le violer. Affirmer péremptoirement, sans étude préalable, que l'Aviseur académique ou le Comité de discipline font preuve de laxisme et que ce laxisme profite aux « étudiants tricheurs », n'est pas une justification

acceptable. Des mécanismes disciplinaires existent dans d'autres institutions, qui accordent aux enseignants un pouvoir décisionnel de première ligne, en leur attribuant le droit, après avoir entendu l'étudiant, de sanctionner par une note à valeur d'échec (E), toute tricherie ou autre manquement aux normes d'intégrité intellectuelle, le tout assorti d'un droit d'appel sur le fond et la sanction.

Par ailleurs, des agissements susceptibles de constituer des infractions disciplinaires peuvent également représenter des manquements de nature académique et révéler que l'étudiant n'a pas atteint les exigences d'une activité de formation, ce qui entraîne normalement le refus d'une note attestant la réussite. Cette approche ramène à l'évaluation, ainsi qu'au plan de cours, au choix des objectifs, à la mesure de l'atteinte des objectifs, comme à la transparence et au caractère juste et adéquat de l'évaluation (articles 148, 152 et 239 du *Règlement des études*). Cette piste de solution s'est avérée adéquate dans deux dossiers.

Le premier touche l'utilisation dans une thèse, d'une partie de travaux et de données antérieures non publiées de l'auteur qui les avaient incorporées à sa thèse en les modifiant assez substantiellement. La difficulté fut réglée sur le plan de l'éthique et de la sanction académique en demandant à l'auteur de reformuler son projet et de modifier le texte de la thèse en tenant compte des observations qui lui avaient été faites. Le second dossier touche également l'éthique et vise un comportement contraire à des normes déontologiques énumérées dans un guide de stage. Ces normes faisaient intégralement partie des critères de réussite du stage. La sanction demeurerait académique et relevait directement de l'enseignant responsable. Ces deux exemples montrent que des manquements à l'éthique peuvent être sanctionnés dans le cadre de l'évaluation proprement dite, y compris par l'attribution d'une note à valeur d'échec « E » le cas échéant, sans les aborder nécessairement par la punition morale qui est le propre de la sanction disciplinaire et qui relève d'une procédure distincte. Le traitement de manquements à l'éthique par le biais de l'évaluation académique ne s'accorde-t-il pas avec des objectifs d'information et de prévention comme avec le développement de compétences personnelles et sociales, n'est-il pas préférable à la violation du *Règlement disciplinaire* actuel au motif qu'il est inadéquat ? Le respect du *Règlement disciplinaire* et de la procédure de dénonciation demeure cependant le premier moyen de distinguer la sanction disciplinaire et la sanction académique.

Pour ces raisons, je recommande :

Que l'Université rappelle que les unités d'enseignement et les enseignants ne sont pas autorisés, en l'absence de modification à cet effet du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, à se substituer aux instances prévues par ce règlement pour juger de la culpabilité d'un étudiant et lui imposer des sanctions.

À titre de suivi sur mes deux rapports précédents, je précise que l'étude envisagée antérieurement sur la procédure disciplinaire interne parallèle qui avait été signalée, n'a pas pu être effectuée en 2003-2004, en raison d'un manque de temps suffisant et d'un adjoint pour m'assister. Souhaitons que la révision annoncée du fonctionnement du *Règlement disciplinaire* permette de trouver une réponse aux interrogations et aux dysfonctionnements abordés précédemment.

2.9 L'information

Le droit à l'information et la qualité de l'information sont des thèmes récurrents de tous les rapports annuels des protecteurs universitaires et des ombudsmans. L'information représente une part importante de l'activité de l'Ombudsman. En pratique, force est de constater, à la lumière des demandes d'information et de conseils, une absence (trop) fréquente de connaissance de la réglementation et des politiques.

Les étudiants veulent, avec raison, connaître les mécanismes et les normes afférentes à leurs droits et au traitement de difficultés ou de plaintes. Sans posséder l'information utile, l'exercice des droits et des responsabilités de chacun risque d'être problématique, voire de se transformer en course à obstacles ou en navigation à vue. La disponibilité de l'information les place en état de choisir un recours ou une démarche appropriée. Cela commence par la discussion du plan de cours, pour se continuer par le choix d'une démarche en cas de difficulté. Notamment quand l'insatisfaction manifestée touche les compétences pédagogiques et personnelles,²³ l'évaluation d'un cours est, on l'oublie trop souvent, une alternative valable au dépôt d'une plainte, auprès d'un directeur de département ou de l'Ombudsman. Les mécanismes de l'évaluation des activités d'enseignement visent précisément à permettre d'identifier et de corriger des lacunes ou des manquements au premier niveau, de manière moins agressive qu'une plainte.

Continuons par la clarté des brochures et des descriptions de programme ou de cheminement. Des objectifs de programme ou d'activités de formation sont parfois suffisamment rapprochés, pour laisser croire à une parenté, en réalité inexistante entre eux. Ainsi, à titre d'exemple, comment, pour un candidat à l'admission, séparer ce qui, dans la gestion des ressources humaines, relève du management et des relations industrielles, et donc de deux programmes distincts rattachés à deux facultés distinctes ? Faut-il forcer le trait dans la description officielle des programmes pour éviter toute confusion ? Vérifie-t-on l'information publiée en se souciant de prévenir toute confusion par des mises en garde utiles ?

Une dimension récurrente en matière d'orientation est le manque apparent d'avertissements donnés aux étudiants quant aux conséquences des décisions qu'ils prennent sur certaines questions telles que le choix de cours ou la reprise d'un cours. Les avantages et les inconvénients, voire les risques liés à certaines décisions méritent souvent d'être mieux explicités car elles impliquent des règles techniques difficiles à identifier ou à comprendre. C'est le cas pour l'impact de la reprise de cours sur la moyenne cumulative, l'utilité des cours dans un cheminement, ou la reconnaissance de cours en cas de changement de programme.

²³ Voir la *Politique d'encadrement de l'évaluation des activités d'enseignement par les étudiants aux trois cycles*, qui demeure mal connue.

L'information est un droit, selon la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Elle participe aussi de la notion de relation entre les autorités et les personnes qui en attendent des décisions ou des services. Le droit à l'information vaut également pour les personnes de l'extérieur de la communauté universitaire lorsqu'elles cherchent à obtenir un emploi ou à se prévaloir d'un service. La notion d'accueil emporte que chacun facilite l'accès à l'information, sans multiplier les embûches, sans renvoyer un interlocuteur plusieurs fois à un autre guichet, sans pratiquer l'opacité inutilement ou encore carrément ignorer une demande. Est-il vraiment nécessaire de forcer une personne à présenter une demande d'accès à un document, en invoquant la législation provinciale et en passant par le Bureau du secrétaire général, pour obtenir une copie d'examen ou obtenir les résultats d'un test d'embauche ?

Le nombre très élevé de consultations effectuées auprès du Bureau de l'ombudsman indique l'importance de l'activité d'information. À nouveau, 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. Je demeure étonné du manque d'information manifesté par certains, et pas seulement par les étudiants rencontrés. Les efforts de diffusion prônés par l'Université et les associations étudiantes demeurent une priorité. Les étudiants rencontrés témoignent d'une absence, parfois élémentaire, de familiarité avec les rouages administratifs, les textes officiels de base ou la *Déclaration des droits*. Je continue, comme par le passé, de distribuer des dizaines d'exemplaires de la brochure intitulée « Règlement des études », de photocopier des politiques, ou de faire parvenir des liens hypertexte. Il n'y a pas lieu de s'en étonner. Au vrai, il n'est pas nécessaire de tout savoir mais de développer la capacité de trouver des réponses. Il faut donc dépasser le stade des pétitions de principe.

Pour ces raisons, je recommande :

Que la brochure intitulée « Règlement des études », publiée annuellement par le Bureau du secrétaire général, soit modifiée de manière à contenir un Index analytique approprié pour le *Règlement des études* et à donner à cette brochure une page de couverture qui indique, au moyen de titres appropriés, que le *Règlement disciplinaire* et la *Déclaration des droits* ne sont pas des sous-parties du *Règlement des études*.

En effet, l'expérience quotidienne démontre que l'Index actuel de la réglementation des études n'est pas convivial et est si peu commode qu'il y a lieu de craindre que c'est une des raisons de sa sous-utilisation. Après plus de quatre années comme Ombudsman, je continue à préférer la recherche pas mots-clés sur Alérion ou dans ma propre version annotée. Il y a lieu de penser que cette brochure est largement ignorée en raison même de sa facture.

La fonction d'informer fait partie intégrante de la relation qui fonde la réussite du projet de formation. Elle est difficilement dissociable, par ailleurs, de la sensibilisation aux responsabilités. Pour l'Ombudsman, cela signifie expliquer les démarches à entreprendre (notamment pour faciliter une confrontation avec un responsable), renforcer des compétences personnelles, entraîner à l'utilisation

de la *Politique d'accueil* et de la *Déclaration des droits* pour définir des options face à une difficulté ou un conflit, ou encore informer sur des recours légaux. Ces actions ne sont pas l'apanage exclusif du Bureau de l'ombudsman, car les actions d'information relèvent aussi d'une responsabilité de l'ensemble des membres de la communauté universitaire et des unités et services de l'Université.

2.10 Les pratiques administratives

La complexité administrative a été à l'origine de la création du poste de protecteur universitaire en 1981. Ce dernier fut en effet créé pour répondre aux difficultés engendrées par la croissance des effectifs et des unités au début des années soixante-dix : un mécanisme était instauré pour répondre aux lacunes et difficultés causées par cette « bureaucratisation » apparente du fonctionnement de l'Université.

L'une des premières recommandations formulées par le premier protecteur universitaire dans son premier rapport annuel pour l'année 1981-1982 portait :

Que tout administrateur réponde, dans des délais généralement reconnus comme normaux, aux lettres, requêtes, mémoires, etc, venant d'un membre de la communauté universitaire.

Cette dimension a été abordée à maintes reprises dans des rapports antérieurs. Il n'y a pas lieu d'y revenir sauf pour rappeler que la diligence à répondre à des demandes est un impératif permanent. À l'occasion du traitement de plaintes ou de contacts lors d'interventions, l'Ombudsman a pu constater des cas de lenteur administrative et d'inertie, d'insuffisance de l'écoute accordée ou de difficulté à présenter un point de vue ou à se faire entendre. Un « problème d'attitude » est souvent la cause d'un refus de répondre. Ces réactions contredisent carrément l'approche prônée dans la *Politique d'accueil, d'encadrement et d'intégration des étudiants*.²⁴ Les lacunes relatives aux pratiques administratives se reflètent également à travers les autres questions examinées précédemment, dont certaines font l'objet de recommandations particulières.

3. La pratique de l'Ombudsman

3.1 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, l'objet de la demande pouvant alors avoir une portée collective ou

²⁴ 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 ».

systémique. Plusieurs demandes ont été présentées au nom de groupes de trois ou quatre personnes (4 dossiers respectivement), de dix à vingt personnes (4 dossiers), ou de plus de 50 personnes quand la demande émane de tous les étudiants qui suivent un cours. Cette année, des demandes sont ainsi venues de groupes non dénombrés tels qu'une «classe au complet», un «cours» de taille inconnue, de l'ensemble des étudiants de 3^e cycle d'un département ou d'un représentant de ceux de 1^{ère} année d'un programme (2 fois), d'associations locales des cycles supérieurs. Parfois, la collectivité toute entière est visée par une intervention, telle que l'ensemble des usagers du PEPS, ou de larges groupes indéterminés, comme les étudiants de doctorat admissibles à une bourse, les étudiants étrangers ou ceux d'une origine nationale particulière.

Des échanges ont eu lieu également, de manière régulière, comme dans les années antérieures, avec l'AELIÉS ou la CADEUL, sur des sujets divers ou à propos de dossiers particuliers puisque ces dernières jouent un rôle important d'intervention directe en faveur des étudiants et gèrent directement des plaintes par leur propres instances. Il convient de souligner plus particulièrement la contribution du Bureau d'information et des plaintes de la CADEUL, dont la mission est certes très différente de celle de l'Ombudsman. Ce Bureau est en mesure de procurer une assistance directe aux étudiants, notamment par un accompagnement physique dans de multiples démarches et une représentation active de leurs intérêts, ce que, précisément, l'Ombudsman ne doit pas effectuer. Les instances de l'AELIÉS et de la CADEUL en matière de défense des droits de leurs membres respectifs constituent des ressources indispensables pour régler nombre de problèmes que le Bureau de l'ombudsman n'est pas en mesure de traiter.

3.2 La mission de l'Ombudsman : Un plan stratégique nécessaire

Le rôle de l'Ombudsman est triple : informer, conseiller et traiter des plaintes. Il est aussi un agent de changement - rôle qu'il partage avec de nombreux autres agents de changement au sein de la communauté - par le biais de recommandations et de propositions de modification aux normes en vigueur et aux pratiques. Ces dimensions sont définies de manière claire dans le Préambule du *Règlement concernant l'ombudsman*, en annexe au présent rapport. La fonction d'agent de changement, appuyée par des actions de type systémique, s'est graduellement imposée depuis la création du poste en 1981 et a été consacrée dans le règlement actuel qui date de 1998. En parallèle, la vie au sein de la communauté universitaire et les questions soulevées par la poursuite des études ont évolué de manière significative. Enseigner ou étudier en 2004, ce n'est plus la même chose qu'en 1980.

Pour l'Ombudsman, héritier des protecteurs universitaires antérieurs à cet égard, plusieurs éléments sont demeurés constants. Comme le prévoyaient les anciens Statuts (article 212), le protecteur universitaire avait pour mandat de protéger les droits des membres de la communauté universitaire. Ce mandat est aussi celui de l'Ombudsman (article 238 des Statuts). Comme le protecteur universitaire avant lui, le travail de l'Ombudsman consiste en un triple rôle : traiter des plaintes (à cela

s'ajoute les fonctions d'information et de conseils); « un rôle de médiation; un rôle de réflexion pour l'amélioration de la vie collective ». ²⁵ La dimension systémique, présente depuis le début de l'institution, continue de s'incarner dans la formulation de recommandations à portée collective ou institutionnelle et dans le rapport annuel.

Alors que la protection (des droits) des membres de la communauté universitaire demeure l'axe fondateur et la justification de la mission de l'Ombudsman, le temps est venu, semble-t-il, à l'aube de 25 ans d'existence, de procéder à une évaluation du Bureau de l'ombudsman et de s'interroger sur les conditions d'exécution de cette mission. Cet examen tiendrait compte de l'évolution de la vie universitaire, du contexte dans lequel les études se poursuivent et des conditions de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

Les deux exercices précédents comme celui qui fait l'objet du présent rapport annuel m'ont permis de centrer davantage le rôle de l'Ombudsman sur des méthodes susceptibles de produire plus de fruits à long terme. La raison est simple : le manque de ressources ne permet plus – parce que la limite du risque a probablement déjà été franchie – d'exécuter adéquatement le noyau de base de la mission de l'Ombudsman, qui consiste à traiter des plaintes, à informer et à conseiller.

La fonction systémique d'agent de changement est actuellement centrée sur le rapport annuel et les recommandations qui découlent des constats effectués au cours des demandes traitées et se limite à cela, ce qui est déjà beaucoup. La confection du rapport annuel représente un mois de travail à temps complet, d'après les quatre dernières années. L'absence de moyens ne permet pas de faire plus.

À titre de comparaison, je me permets d'indiquer quelques chiffres sur les bureaux des ombudsmans d'autres universités québécoises. Le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal comprend quatre personnes (dont une déléguée et deux techniciennes) pour un niveau d'activités comparable au mien en 2003-2004 (664 dossiers, contre 713 pour le mien avec seulement un poste de secrétaire à 2/3 de temps); celui de l'Université de Sherbrooke, une secrétaire à temps complet pour 270 dossiers; celui de l'Université Concordia, une adjointe et un demi-poste de secrétaire, pour 525 dossiers. Ces données, ainsi que celles disponibles pour d'autres ombudsmans universitaires au Canada et au Québec, confirment l'insuffisance des moyens disponibles, qui est renforcée, par ailleurs, par les différences, entre les institutions, quant à la compétence exercée par l'ombudsman (certains sont limités aux questions strictement académiques et ne servent que les étudiants), la taille des effectifs étudiants ou le nombre de facultés et de programmes offerts. Le Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval est le seul, au Québec, parmi ceux dont le niveau d'activités dépasse 150 dossiers, à ne pas disposer d'une secrétaire à plein temps ou d'une autre forme d'aide complémentaire.

²⁵ Protecteur universitaire de l'Université Laval, *Rapport annuel 1988-1989*, pages 5-6.

La réalité a des conséquences sérieuses pour les personnes que le Bureau est appelé à servir. Elle leur nuit, tout simplement. À cause des délais de traitement des dossiers qui s'allongent, de l'attente excessive imposée à certains. Un dossier est ouvert mais ne peut être traité assez vite, la fenêtre est vite refermée puis l'intervention de l'Ombudsman arrive ensuite trop tard ... Les dossiers « réguliers » qui représentent la charge normale de travail d'un Ombudsman universitaire (plaintes et consultations individuelles ou de petits groupes) ne font pas l'objet d'un suivi; cette réalité a été expliquée dans la Partie I de ce rapport.

En somme, les ressources sont étirées au delà de ce qui est raisonnable. Car les dossiers sont de plus en plus complexes et de plus en plus nombreux en raison de l'évolution qui a été décrite, et il faut faire plus avec de moins en moins de temps disponible. L'utilisation de plus en plus « contentieuse » des demandes d'information et de conseils (les consultations) grève les ressources disponibles du Bureau de l'ombudsman au-delà de ce qui semble normalement souhaitable pour ce type de demande, en raison même de la complexité des questions et des difficultés abordées. Vivre l'urgence au quotidien compromet la qualité du service.

Pour toutes ces raisons, des mesures ont été prises et d'autres vont l'être de manière à assurer la réussite du noyau dur de ma mission. Ces mesures font partie d'une réflexion stratégique qui se poursuivra lors de l'exercice 2004-2005.

Selon le principe de subsidiarité, l'Ombudsman est "en réserve" quand d'autres mécanismes ou recours en place doivent être préférés ou sont mieux placés que lui pour apporter une réponse. Le principe de subsidiarité permet seulement d'alléger le travail car si l'Ombudsman s'abstient d'intervenir, il doit demeurer disponible pour informer et conseiller. Par ailleurs, le travail est presque totalement dicté par la nature des difficultés et des questions qui lui sont soumises, sur lesquelles il n'exerce pratiquement aucun contrôle.

La conciliation des objectifs à atteindre et des conditions actuellement réunies à cette fin passent, après réflexion, par trois grandes orientations quant à l'utilisation des ressources :

- 1) Apprendre à mes interlocuteurs à maîtriser la réglementation
- 2) Continuer à améliorer les rapports humains et la vie collective
- 3) Continuer à former, à accompagner et à pratiquer le *coaching*

De par son mandat, l'Ombudsman n'est pas un simple bureau de plaintes mais un lieu d'information et de conseils. C'est aussi un recours, une instance où des options sont discutées et des avenues de solution identifiées et soutesées. 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. Ces activités requièrent d'être disponible. La fonction d'Ombudsman, quant à elle, requiert constamment

un travail d'explication et de sensibilisation à sa nature et à ses valeurs. Son titulaire doit aussi pouvoir se former (ce qu'il fait), se ressourcer (ce qu'il fait également) et se tenir à jour, en interaction avec ses collègues, comme participer le plus fréquemment possible à la vie de la communauté universitaire. Ces activités nécessaires à la réussite de ma mission font partie de mon travail.

L'autre mesure que je compte entreprendre au cours de l'exercice 2004-2005 sera de solliciter une rencontre avec le Comité du budget pour discuter de ce qui précède.

PARTIE III – ACTIVITÉS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Les activités de l'année 2003-2004 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 plus grande 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.

4. Fonctionnement du Bureau de l'ombudsman

4.1 La confidentialité des activités de l'Ombudsman

Le retour au partage de locaux communs à l'Ombudsman et au Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel a fait renaître, relativement à la confidentialité des activités de l'Ombudsman, une difficulté qui avait cessé de fin novembre 2001 à octobre 2002 de par l'absence d'activités du Centre d'intervention en matière de harcèlement sexuel et de nomination d'une nouvelle Directrice, d'une part, et en raison de 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 et de mes activités ne peut pas être assurée. La confidentialité est instituée pour protéger les demandeurs, par analogie avec le secret professionnel. Une solution devra être explorée, qui peut orienter notamment vers une division physique des locaux par un cloisonnement. Au demeurant, mes visiteurs peuvent, s'ils le souhaitent, me rencontrer en dehors du campus. Ces questions font l'objet de débats intenses dans le milieu des ombudsmans.

4.2 La performance du Bureau de l'ombudsman

En ce qui concerne la performance du Bureau, j'avais signalé dans mon rapport pour l'année 2001-2002, que *l'Association des ombudsmans universitaires du Québec* avait commencé à développer des outils de comparaison. Cet effort s'est poursuivi en 2003-2004. Comme je l'ai indiqué dans la Partie I, la notion de plainte devient plus précise et les statistiques nécessaires à une reddition de compte utile ont été améliorées grâce à nos discussions collectives. Plus particulièrement, ma collègue de l'Université de Montréal et moi-même avons fait une présentation sur la préparation et la finalité du rapport annuel, lors de la conférence annuelle de *l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada* qui s'est tenue à Montréal, du 26 au 30 mai 2004.

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. Deux versions de ces documents ont été présentées et discutées lors de la conférence annuelle de cette association en mai 2004.

Mesurer la somme de travail fourni par l'Ombudsman n'est pas facile. La révision de la base de données devrait permettre de saisir le temps consacré aux dossiers et de produire des chiffres utiles. A titre indicatif, un échantillon de 65 dossiers de plaintes indique un total de 130 heures, sans compter la gestion de la saisie administrative (ouverture, fermeture, codage, rédaction de notes), réparties comme suit : une heure et moins : 32 dossiers; une à deux heures : 19 dossiers; deux heures trente à cinq heures : 11 dossiers; de sept à dix heures : 4 dossiers. Cette répartition correspond à l'approximation indiquée l'année précédente. Pour être plus précis, il resterait à analyser non seulement tous les dossiers mais aussi à ventiler le temps consacré à les traiter, par sujet et par catégorie de demandeur.

Les remerciements sont une autre mesure de la performance du Bureau de l'ombudsman. Une étudiante admise à un baccalauréat contingenté après qu'une erreur d'orientation ait été constatée et rectifiée, m'a écrit, en septembre 2003, ce qui suit :

« Je tiens à vous remercier pour vos conseils et votre soutien, qui ont été indispensables à ce dénouement heureux. Continuez votre bon travail, il a sa place au sein de l'université ! Bonne rentrée ! »

J'ai le plaisir de partager avec l'ensemble de la communauté universitaire, cette expression de satisfaction qui atteste de l'engagement de l'Université envers ses étudiants et ses étudiantes à leur faire réussir leur « expérience Laval. »

5. Publicité

Durant l'année 2003-2004, le Bureau de l'ombudsman a continué ses efforts de publicité. Plus particulièrement, des projets de dépliant et d'affiche ont été finalisés pour l'exercice suivant.

6. Base de données et statistiques

La rénovation de la base de données a été poursuivie. Au plan administratif, une révision des politiques de conservation a été démarrée avec l'aide du Service des archives.

7. 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 2003 et de *Université 101* en septembre 2003 et janvier 2004, et a assisté au colloque annuel CAPTIC en mars 2004. Un document intitulé « Compétences scolaires et compétences personnelles » a été produit pour l'activité *Université 101* de septembre 2003 ainsi qu'une présentation Power Point.

Au plan externe, l'Ombudsman a assisté à des rencontres régulières de *l'Association des ombudsmans universitaires du Québec* (AOUQ, à Montréal, en juin et décembre 2003) et de *l'Association des*

ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC, à Montréal et à Toronto), au Congrès de la *University and College Ombuds Association* (association américaine, en avril 2004, à Tucson, Arizona).

Il a présenté un texte sur l'Ombudsman à une conférence organisée par Federated Press à Montréal, en avril 2004, sur le thème « Bureaux de plaintes et études de cas ».

Il a suivi un séminaire sur la prévention du suicide, organisé par le Service des ressources humaines en septembre 2003; deux séminaires de formation sur la pratique de l'ombudsman, organisés par *The Ombudsman Association* (TOA, organisme pluri-sectoriel américain) en juillet et octobre 2003 à Boston, sur l'*ombudsmanship* et « Interpersonal Peacemaking »; la formation de médiateur aux petites créances, organisée par le Barreau du Québec, à Québec, en février 2004.

Il a cessé d'occuper le poste de Président de *l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada*, le 30 juin 2004, pour celui de président sortant pour la période 2004-2006.

CONCLUSION

Le bilan de cette quatrième année apparaît plus facile à dresser que celui des trois précédentes. Chaque année permet de mieux maîtriser la fonction, de « performer » davantage, et de mieux réussir ce que l'on fait, tout simplement. L'Ombudsman bénéficie d'une position privilégiée en raison de son indépendance, pour régler des problèmes, agir sur les valeurs et la culture de la communauté universitaire.

La diversité des membres de la communauté, plus frappante que jamais, continue d'augmenter. C'est un pari majeur. Le besoin d'information de base, utile, accessible, facile à utiliser, demeure entier. Les dispositifs en place, règlements et politiques, demeurent trop peu ou trop mal connus et maîtrisés. Cet aspect constitue une priorité de la réorientation des ressources à effectuer selon une approche plus stratégique. Le second besoin, permanent, touche la capacité effective d'exercer des droits. Les étudiants d'aujourd'hui ne sont plus ceux d'hier. La vie collective doit s'adapter à leur réalité. La « citoyenneté » est redevenue un enjeu et un horizon.

En 2003-2004, la voie a été tracée vers une systématisation de l'approche préventive et de l'utilisation du *coaching*, en privilégiant la fonction d'information et de conseil sur le long terme. L'examen des hypothèses de complémentarité et de subsidiarité par rapport à d'autres instances (internes ou externes) pour les actions de nature curative et individuelle sera approfondi par la réflexion, suivie par l'action. L'Ombudsman ne peut ni ne doit chercher à faire plus que ne le permettent les ressources disponibles.

Quels que soient la nature et 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 n'a pas été démenti. Que toutes et tous les membres de la communauté universitaire soient, une seconde fois, chaleureusement remerciés de l'accueil qui m'a été témoigné. Ma fonction impose un isolement parfois sévère, mais essentiel à la préservation de son intégrité. Néanmoins, les contacts ne manquent pas. Les dossiers constituent une autre manière, peut-être insolite, d'être branché sur la vie collective. En définitive, chaque dossier procure toujours une fenêtre sur la diversité des projets de chacun de mes visiteurs, la richesse des expériences et le foisonnement des idées. En plus, chaque dossier est une occasion permanente d'être utile. Là réside l'ambition de tout ombudsman universitaire.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1.

Que les unités d'enseignement prennent des mesures de diffusion et d'explication de la réglementation des études auprès des enseignants et des étudiants.

Recommandation 2.

Que les décisions relatives à l'admission comprennent, à l'emplacement prévu à cette fin sur le formulaire émanant du Bureau du registraire, le nom clairement identifié de l'auteur de la décision, en plus de sa signature et d'une date compréhensible.

Recommandation 3.

Que les motifs de refus d'une candidature soient davantage explicités de manière à ce que la décision soit compréhensible et que le candidat puisse plus facilement examiner s'il y a un motif à demander une révision ou à faire appel conformément au *Règlement des études*.

Recommandation 4.

Que les unités d'enseignement soient invitées à réviser leurs procédures relatives à l'évaluation afin de les clarifier et de les simplifier de manière à faciliter l'exercice du droit de consulter des travaux et examens, conformément à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

Recommandation 5.

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 6.

Que cette diffusion soit accompagnée de discussions et d'explication de cette politique au sein des unités d'enseignement.

Recommandation 7.

Que la réflexion se poursuive au sein des facultés sur l'adoption de codes facultaires d'éthique et qu'une fois adoptés, ces codes fassent l'objet d'une diffusion et d'explications jumelées avec celles d'autres documents officiels tels que le *Règlement des études* et le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

Recommandation 8.

Que les étudiants, les administrateurs et les enseignants fassent en sorte que chacun prenne ses responsabilités pour que soient éliminés la fraude et le plagiat.

Recommandation 9.

Que cette orientation soit appuyée par des mesures de diffusion et d'explication du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, et de sensibilisation à l'éthique.

Recommandation 10.

Que l'Université rappelle que les unités d'enseignement et les enseignants ne sont pas autorisés, en l'absence de modification à cet effet du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, à se substituer aux instances prévues par ce règlement pour juger de la culpabilité d'un étudiant et lui imposer des sanctions.

Recommandation 11.

Que la brochure intitulée « *Règlement des études* », publiée annuellement par le Bureau du secrétaire général, soit modifiée de manière à contenir un Index analytique approprié pour le *Règlement des études* et à donner à cette brochure une page de couverture qui indique, au moyen de titres appropriés, que le *Règlement disciplinaire* et la *Déclaration des droits* ne sont pas des sous-parties du *Règlement des études*.

ANNEXE A

Consultations et Plaintes selon l'Unité concernée, 2003-2004

	N	%
Amén., arch. et arts visuels	12	1,69%
Droit	12	1,69%
Études supérieures	1	0,14%
Foresterie et géomatique	9	1,26%
Lettres	68	9,55%
Médecine	30	4,21%
Médecine dentaire	4	0,56%
Musique	0	0,00%
Pharmacie	6	0,84%
Philosophie	4	0,56%
Sciences de l'administration	43	6,04%
Sciences de l'agri. et alimentation	26	3,65%
Sciences de l'éducation	33	4,63%
Sciences et génie	75	10,53%
Sciences infirmières	7	0,98%
Sciences sociales	63	8,85%
Théologie et sciences religieuses	2	0,28%
Direction générale 1er cycle	5	0,70%
Aéliés	16	2,25%
Apapul	0	0,00%
Association étudiante	4	0,56%
Bureau International	1	0,14%
Cadeul	1	0,14%
CERUL	2	0,28%
Seeul	0	0,00%
Centres	0	0,00%
Centre H.S.	0	0,00%
Cliniques	1	0,14%
Hôpital	1	0,14%
Rectorat	0	0,00%
Administration	67	9,41%
Activités socioculturelles	0	0,00%
Activités sportives	0	0,00%
Bibliothèque	1	0,14%
Bourse et aide financière	5	0,70%
Communications	0	0,00%
DGFC	3	0,42%
Étudiant	0	0,00%
Finances	24	3,37%
Garderie	0	0,00%
Immeubles	0	0,00%
Impact Campus	2	0,28%
Institut Qué. Rel. Int.	0	0,00%
L'Exemplaire	3	0,42%
Ombudsman	28	3,93%
Orientation et counseling	1	0,14%
PEPS (Adm.)	5	0,70%
Pastorale	0	0,00%
Placement	2	0,28%
Psychologie	0	0,00%
Registraire	19	2,67%
Résidences	6	0,84%
Secrétaire général	10	1,40%
Sécurité et prévention	10	1,40%
Service des affaires étudiantes	1	0,14%
SIT	0	0,00%
Zone	1	0,14%
Autre	98	13,76%
Total	712	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 2000

<http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/C3/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>

ANNEXE C

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

Voir : <http://www.ulaval.ca/sq/reg/Reglements/protuniv.html>

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
Modifié par la résolution CU-2004-137 du Conseil universitaire du 2 novembre 2004
et la résolution CA-2004-155 du Conseil d'administration du 23 novembre 2004**

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;
- une chargée ou un chargé de cours;

- 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 2004
