

Université Laval

Rapport annuel

2005-2006

**« *Qu'y a-t-il donc au-
dessus de la justice ?
l'équité* »**

(Victor Hugo)

Odette Lagacé

Ombudsman

30 octobre 2006

ISBN 2-9807363-5-X
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2006



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 30 octobre 2006

Monsieur Richard Drouin
Président du Conseil d'administration

Monsieur Michel Pigeon
Président du Conseil universitaire

Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément à l'article 16 du *Règlement concernant l'ombudsman*, le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval, portant sur la période du 1^{er} juin 2005 au 31 mai 2006.

Ce rapport s'adresse aux membres du Conseil universitaire, ainsi qu'aux membres du Conseil d'administration. Il est publié et diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire et, reprend certaines informations sur la mission et le mandat de l'Ombudsman de l'Université Laval.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce rapport et vous prie d'agréer, Monsieur le Président du Conseil d'administration et Monsieur le Président du Conseil universitaire, l'expression de mes sentiments distingués.

Odette Lagace, LL.M.
Ombudsman

OL/bf

FAITS SAILLANTS

- 571 nouveaux cas ont été soumis au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2005-2006.
- Des 571 demandes reçues, 88.1 % sont des consultations, demandes d'interventions ou d'informations, et 9.5 % sont des plaintes formelles, soit une augmentation de 6.2 % des consultations par rapport à l'année précédente.
- Sur les 54 plaintes, 49 ont été jugées recevables, et 5 non recevables. 15 plaintes recevables ont été jugées fondées, et 13 non fondées. Dans 17 cas, les enquêtes ont été interrompues, et dans 13 cas, un règlement est intervenu.
- Dans 37 % des cas, l'objet général des plaintes porte sur la réglementation des études, et dans 21 % sur les droits et libertés de la personne.
- 19 % des demandes ont été formulées par des étudiants étrangers (72 cas), dont 5.5 % portaient sur la réglementation des études (21 cas), 1.3 % sur l'encadrement pédagogique (5), 5 % sur les questions financières et 2.1 % sur les droits et libertés de la personne.
- Pour les plaintes, la clientèle du Bureau a été composée à hauteur de 40.74 % d'étudiants de premier cycle, de 20.37 % de ceux de second cycle, et de 3.7 % de ceux du troisième cycle (sur les 391 cas soumis par des étudiants). Ensuite, viennent le personnel enseignant 3.7 %, ex-étudiants 14.8 %, candidats à l'admission 3,7 % et autres 9.3 %.
- Pour les consultations, les demandes formulées par les étudiants de premier cycle étaient de 44.7 %, de 17 % de ceux de second cycle et de 7 % de ceux de 3^e cycle, le personnel enseignant représente environ 5.2 % des cas, les candidats à l'admission 2.7 %, le personnel administratif 3.3 %, les ex-étudiants 8.8 % et autres 6.6 %.
- Dans 39 % des consultations, l'objet général des consultations porte sur la réglementation des études, 16 % sur des questions diverses, 15 % sur des questions d'ordre financier, 12 % sur les droits et libertés, 11 % sur l'encadrement pédagogique, 6 % sur les relations avec les unités et 1 % sur la catégorie divers.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Faits saillants</i>	<i>iv</i>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
<i>Partie I – Réflexions et statistiques</i>	<i>3</i>
1.1 Origines de l'institution	3
1.2 Description de la fonction et du mandat	5
1.3 Philosophie d'intervention	8
1.4 Des interventions de l'ombudsman en 2005-2006	10
1.4.1 Généralités	11
1.4.2 Plaintes	17
1.4.3 Consultations	20
<i>Partie II – Au sujet du Bureau de l'ombudsman</i>	<i>26</i>
2.1 Composition et ressources	26
2.2 Protection de la confidentialité	26
2.3 Rayonnement, développement et activités professionnelles	27
2.4 Contributions à la profession	27
2.5 Orientations pour le prochain exercice	29
<i>Recommandations</i>	<i>30</i>
Constat des recommandations 2004-2005	30
Recommandations d'ordre systémique	31
1. Éthique	31
2. Règlements	31
3. Pluralité culturelle	31
4. Droits et libertés de la personne	31
Recommandations d'ordre particulier	32
<i>Annexe I</i>	<i>33</i>

Règlement concernant l'ombudsman _____	33
<i>Annexe 2</i> _____	37
Savez-vous porter plainte – Comment se plaindre efficacement _____	37
<i>Annexe 3</i> _____	38
Où s'adresser _____	38
<i>Annexe 4</i> _____	39
Liste non exhaustive des activités auxquelles l'Ombudsman a participé _____	39
<i>Annexe 5</i> _____	47
Notes biographiques _____	47

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1 - Répartition mensuelle des dossiers ouverts- 2000-2006.....	11
Tableau 2 - Nombre de demandes en 2005-2006.....	14
Tableau 3 - Provenance des requêtes selon la clientèle.....	14
Tableau 4 - Clientèle selon le sexe.....	15
Tableau 5 - Mode de saisine des demandes.....	15
Tableau 6 - Durée des interventions des dossiers.....	16
Tableau 7 - Provenance des plaintes	17
Tableau 8 - Plaintes non recevables et recevables.....	18
Tableau 9 - Objet général des plaintes.....	18
Tableau 10 - Objet des plaintes recevables, fondées.....	19
Tableau 11 - Provenance des consultations.....	20
Tableau 12 - Répartition des objets, étudiants étrangers.....	22
Tableau 13 - Demandes, étudiants étrangers.....	22
Tableau 14 - Répartition des objets selon la citoyenneté des étud. des 3 cycles....	23
Tableau 15 - Répartition des objets selon la citoyenneté des étud. des 3 cy. %....	23
Tableau 16 - Consultations et plaintes selon l'Unité concernée.....	25
Graphiques - Plaintes et consultations de 1981 à 2006.....	12 et 13

INTRODUCTION

Pour ce rapport inaugural du huitième ombudsman de l'Université Laval, la période couverte porte du 1^{er} juin 2005 au 31 mai 2006.

L'année 2005 a été faite de transition pour le Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval, car elle a été la dernière année du mandat de monsieur Patrick Robardet, qui a quitté son poste au début de juin 2005.

Un nombre limité de recommandations d'ordre général et d'ordre particulier est énoncé, non pas pour décrire des situations non encore résolues, mais bien dans un but d'amélioration de la qualité de vie de tous, du développement du savoir-faire et du savoir être et, d'une université qui s'ouvre et s'adapte au monde. Ceci s'inscrit dans une période de changement profond de la culture institutionnelle, telle que le décrivait le Recteur Pigeon, dans son discours de la rentrée.

La fin du mandat d'un ombudsman, et le début du mandat de son successeur marquent souvent une légère baisse de volume dans la plupart des organisations dotées d'une telle position. Elle entraîne également des variations dans l'approche et dans la philosophie d'intervention.

Quelle que soit l'organisation, une période d'adaptation est toujours nécessaire, tant de la part du nouvel ombudsman, qui doit s'approprier son mandat ainsi que des limites de celui-ci, se familiariser avec les structures et les cultures universitaires, que de la part des intervenants des multiples unités, et instances de l'institution, face à un nouvel interlocuteur, externe à l'organisation de surcroît.

Cet état de fait engendre la nécessité pour le nouvel ombudsman d'établir de nouvelles relations avec les divers intervenants et instances, dans le but de créer des canaux de communication et de dialogue. Mme Nathalie Des Rosiers, de la Commission du droit du Canada « La transformation des rapports humains par la justice participative », disait que la crédibilité du processus et l'intégrité de la personne qui met en marche ce processus, constituent les éléments essentiels à l'instauration de la confiance.

Je suis très heureuse d'avoir été sélectionnée pour remplir ce mandat, et souhaite remercier le Conseil universitaire et le Conseil d'administration de la confiance qu'ils ont placé en moi. Je souhaite également remercier tous les membres de la communauté universitaire pour leur si précieuse collaboration dans l'exécution de mon mandat jusqu'à ce jour ainsi que pour leur ouverture d'esprit au principe de la résolution des différends et une approche constructive à la recherche de solutions.

Je rends hommage ici à chacun de mes prédécesseurs, qui ont par leurs efforts et leur détermination, amené l'institution et ses membres à intégrer le traitement de situations particulières et souvent uniques par souci d'équité, équité pour tous les autres membres, mais également et surtout, équité envers la personne se sentant lésée, discriminée ou traitée de manière injuste ou abusive.

Je souhaite plus particulièrement remercier ici de sa loyauté, de sa patience, de son dévouement et de sa très précieuse collaboration madame Béatrice Fortin, du Bureau de l'ombudsman depuis quelques années déjà.

Dans les 12 premiers mois de mon mandat, le Bureau de l'ombudsman a traité plus de 571 cas. Un certain nombre de graphiques et de tableaux dans ce rapport tenteront d'illustrer de manière conviviale pour le lecteur, les activités du Bureau.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'en alléger le texte.

PARTIE I – RÉFLEXIONS ET STATISTIQUES

1.1 ORIGINES DE L'INSTITUTION

L'ombudsman, aussi appelé protecteur, désigne la personne qui possède le pouvoir d'agir au nom des autres. Cette fonction de protecteur ou de médiateur s'est répandue dans de nombreux pays, et notamment dans le monde francophone.

Les formes du mécanisme de l'ombudsman se retrouvent depuis plusieurs siècles dans diverses cultures. On s'accorde de manière générale à dire que c'est en Suède que le modèle contemporain de ce mécanisme de résolution des conflits trouve ses racines.

Le Parlement suédois a nommé le premier « *justitie ombudsman* » ou (*OM-budz-man, -buhdz -boodz*) (*ombudsman pour la justice*) en 1809. La Constitution suédoise a divisé et équilibré le pouvoir entre le roi et le parlement, le roi possédant les pouvoirs exécutifs et le parlement conservant les pouvoirs législatifs. L'ombudsman, qui était nommé et rendait compte au parlement, protégeait les droits des individus contre les excès de la bureaucratie. (United States Ombudsman Association 2004 Online. Internet. Juillet 2005).

Les pays frontaliers de la Suède se dotent aussi d'un modèle institutionnel : dès 1919 en Finlande, 1955 au Danemark, puis en Norvège en 1962.

Le terme *ombudsman*, contrairement à la croyance générale, est un terme neutre d'origine suédoise et signifie "médiateur externe désigné pour régler un différend", ou encore "celui qui parle pour autrui" ou "porte-parole". De plus en plus, ce terme, à travers le monde, tend à être remplacé par celui d'*ombudsperson*, ou encore, *ombuds*, ce qui permet de préserver le genre neutre du terme sans difficulté de traduction ainsi que d'éviter une quelconque confusion lorsque le mandat est détenu par une femme.

Depuis les quelques derniers 25 ans, le rôle et la mission de l'ombudsman se sont énormément développés en Occident. Ainsi, on compte des bureaux d'ombudsman gouvernementaux dans de nombreux pays et dans presque chaque province du Canada (tels la Protectrice du citoyen du Québec, l'ombudsman de l'Ontario, etc.), dans plusieurs organismes fédéraux et provinciaux (tels la Commission des langues officielles, le Ministère de la Défense nationale, etc.), ainsi que dans des corporations et entreprises publiques, parapubliques ou privées (tels Hydro-Québec, American Express, ICANN, la Banque Nationale, la Banque de Montréal, Radio-Canada, Chevron, la Ville de Montréal, la SAQ pour n'en nommer que quelques-uns) .

Il existe trois types d'ombudsmans : les ombudsmans organisationnels, les ombudsmans gouvernementaux, et les ombudsmans institutionnels. Les ombudsmans universitaires entrent dans cette dernière catégorie.

À l'instar de plusieurs universités de l'Europe continentale, des États-Unis et du Canada, l'Université Laval compte sur les services d'un ombudsman depuis 1981.

Se sont succédé :

Monsieur Jean-Paul Montminy (1981 à 1986)

Monsieur Lucien Huot (1986-1992)

Monsieur Jean-Claude Filteau (1992-1997)

Messieurs Pierre Potvin et Bernard Tousignant, à titre intérimaire jusqu'au 20 avril 1998

Madame Lucie Lavoie (1997-2000)

Messieurs Pierre Potvin et Bernard Tousignant, à titre intérimaire jusqu'au 31 mai 2000

Monsieur Patrick Robardet (2000-2005).

La nature et l'étendue du champ de compétence des ombudsmans universitaires ainsi que l'existence de pouvoirs d'enquête varient beaucoup entre les bureaux d'ombudsmans universitaires.

Il est intéressant de souligner ici que la nature, le mandat ainsi que les pouvoirs de l'ombudsman de l'Université Laval comptent parmi les mandats les plus étendus et les plus complexes des mandats d'ombudsmans universitaires, de par la variété de la clientèle desservie et l'étendue de ses pouvoirs d'enquête.

1.2 DESCRIPTION DE LA FONCTION ET DU MANDAT

Le rôle de l'ombudsman est multiple et multidimensionnel : il reçoit et traite les demandes de conseils, de renseignements, les demandes d'intervention ou les plaintes. Il procède à des interventions informelles et formule des recommandations lorsqu'il le considère approprié ou équitable, l'équité constituant l'ultime palier de la justice.

Il s'agit aussi d'un rôle de promotion des valeurs, d'un rôle d'agent de résolution de différends (par la médiation, la facilitation, la négociation au quotidien), d'un rôle d'agent régulateur des rapports de pouvoir, d'un rôle d'agent de changement, d'un rôle de protecteur des droits fondamentaux, et enfin d'un rôle de mécanisme de prévention.

C'est un intervenant professionnel, indépendant, neutre et impartial, comme l'exige la fonction même d'ombudsman, qui accueille en toute discrétion et confidentialité, les membres de la communauté universitaire, qu'ils soient étudiantes ou étudiants, employés, gestionnaires, administrateurs, enseignants ou ex-étudiants ou candidats à l'admission.

La principale fonction de l'ombudsman est de fournir une évaluation interne, neutre, des positions des parties et du bien-fondé de celles-ci, eu égard à la réglementation universitaire et des principes de droit et, notamment des principes fondamentaux de la justice naturelle, tels :

- le droit d'être entendu et de présenter ses arguments
- le droit d'être traité équitablement
- le droit de disposer d'un délai raisonnable pour se faire entendre.

Il identifie des solutions possibles, de façon indépendante et impartiale, s'il le considère fondé et approprié, pour résoudre des plaintes, des demandes d'intervention, d'informations émanant des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés ou traités injustement par d'autres membres de la communauté universitaire, ou encore il peut formuler des conseils.

Une autre dimension du mandat de l'ombudsman consiste en un rôle de conseiller afin de formuler des observations, commentaires et modifications aux politiques, règlements pratiques et autres documents de l'Université afin de les améliorer. Il s'agit en effet d'un rôle de réflexion, permettant d'identifier les grandes tendances ainsi que les aspects ou dimensions, politiques ou règlements pouvant faire l'objet de modifications utiles.

Au-dessus de ces dimensions, est celle envisagée par l'article 11 du *Règlement concernant l'ombudsman*,

prévoyant que ce dernier peut décider d'enquêter lorsqu'une question touche les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté, lorsqu'il le juge nécessaire. Il s'agit donc ici d'un rôle de protecteur, au-delà de l'exigence de l'épuisement des recours.

L'ombudsman agit donc tel un mécanisme non judiciaire de résolution des différends en clarifiant les questions litigieuses et en utilisant les outils de résolution des différends tels que la négociation raisonnée, la médiation, la facilitation, et la diplomatie informelle afin d'identifier les options possibles et de proposer des solutions réalistes et acceptables pour les parties concernées.

Les attributs intrinsèques, généralement reconnus au mandat de l'ombudsman sont donc :

- la neutralité
- la confidentialité
- l'indépendance
- l'impartialité
- son caractère informel

À ceci peuvent être juxtaposées les valeurs qui guident la mission de l'ombudsman et ses relations avec les divers intervenants et instances :

- la responsabilité : fournir des services de qualité et en assumer la responsabilité
- l'intégrité : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique
- le respect : comprendre les différences individuelles et respecter la diversité culturelle
- la créativité : dans la recherche de solutions possibles.

Cependant, le mandat de l'ombudsman contient les limites suivantes :

- l'existence d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire
- le caractère prématuré d'une demande d'intervention ou d'une plainte
- l'existence de recours selon les règlements en vigueur
- l'absence d'intérêt suffisant du demandeur ou du plaignant
- le caractère frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

L'ombudsman dispose d'un pouvoir discrétionnaire dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, il peut,

refuser de se saisir d'une demande d'intervention ou d'une plainte, par exemple :

- lorsqu'il considère qu'une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances
- lorsque les faits ou les actes ou les omissions remontent à plus d'un an
- il doit également décider du caractère approprié et/ou fondé de procéder à une enquête.

Enfin, l'ombudsman doit déterminer si un organe de direction (autre que le conseil d'administration et le conseil universitaire) ou un membre de l'Université :

- a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou d'une manière qui contrevient aux droits fondamentaux;
- ne s'est pas conformé aux dispositions de la charte, des statuts ou des règlements de l'Université;
- a manqué à son devoir ou a fait preuve d'inconduite ou de négligence;
- ou encore, 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.

Il convient de plus de mentionner que la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* prévoit que l'ombudsman reçoit les plaintes des étudiants qui n'ont pas obtenu d'entente satisfaisante avec le supérieur immédiat de la personne tenue responsable de la violation de ses droits. L'ombudsman doit juger de la recevabilité de la plainte et en saisir le Secrétaire général après l'échec de ses tentatives de médiation.

1.3 PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Dans un premier temps et dès son entrée en fonction, le souci de l'ombudsman a été de rencontrer les personnes à la direction des divers services de l'institution ainsi que des vice-rectorats, dans le but énoncé de se présenter et d'établir les bases d'une relation de confiance et de dialogue.

Les responsables de services ou de direction n'ont pas tous été rencontrés, l'ombudsman ayant comme objectif premier lors de ce premier exercice de se familiariser avec le mandat et l'institution, puis d'assurer les réponses aux diverses demandes formulées au Bureau de l'ombudsman. Il est souhaitable et souhaité que les personnes concernées soient rencontrées dans un proche avenir.

Dans un second temps, ces mêmes démarches sont également envisagées avec les responsables facultaires. Cependant, le quotidien et le volume des demandes ont fait en sorte que cela n'a pas pu se produire pour toutes les facultés. En présence de cet état de fait, l'ombudsman n'a pu que conclure qu'il convenait de vivre un premier exercice complet afin de connaître plus précisément les types de problématiques pouvant exister à l'Université Laval, avant de pouvoir déterminer l'aspect systémique au sein d'une faculté, d'un département ou d'un programme donné, de certaines situations entraînant des interventions de la part de l'ombudsman, pour en discuter avec les responsables facultaires.

Parallèlement, la même démarche a été adoptée en ce qui concerne la Faculté des études supérieures, les principales Associations étudiantes, avec lesquelles des rencontres régulières informelles se sont tenues lorsque possible, dans le but avoué de maintenir les canaux de communication. En effet, il peut arriver que des cas soient référés à l'un par l'autre, ou encore que dans certains cas les représentants des associations accompagnent les étudiants (es), ou encore qu'une collaboration soit souhaitable afin d'en arriver à une solution, dans certains cas très complexes. L'ombudsman souligne ici le rôle particulier et important que jouent les Associations, rôle différent de celui de l'ombudsman, car elles peuvent conseiller l'élaboration d'une argumentation et, accompagner un étudiant dans ses démarches et recours, ainsi que celui de la Faculté des études supérieures.

Enfin, la dimension du rôle d'agent de prévention s'est concrétisée dans certains cas où des services, directions ou facultés ont consulté l'ombudsman avant même la finalisation d'un processus décisionnel, soit par rapport à un cas précis ou à une situation pouvant s'avérer systémique, soit pendant l'élaboration d'une politique ou d'un règlement interne, soit par rapport à l'amélioration de pratiques, politiques ou règlements universitaires, dans un sens plus large. L'ombudsman souhaite ici, remercier les personnes concernées de leur confiance, puisque ceci démontre la crédibilité et l'impartialité reconnues au mandat de l'ombudsman.

Jusqu'à ce jour, la philosophie d'intervention de l'ombudsman a été la suivante :

il tend vers la recherche de solutions lorsqu'il existe une problématique, et non à trouver des coupables. Il pratique l'écoute active, avec respect et empathie, de toutes les personnes avec qui il communique. Il précise la nature de son mandat, ainsi que les limites de ce dernier, son pouvoir étant un pouvoir de recommandation. Il précise que son rôle est un rôle neutre et impartial dans la recherche de solutions, lorsqu'approprié, en vertu du processus décrit ci-dessous.

Il tend également à intégrer et inviter la participation constructive des personnes, services ou directions concernées, de même que les demandeurs ou plaignants, dans le processus d'identification de l'éventail des solutions possibles, réalistes et satisfaisantes, et donc de la résolution du conflit. C'est une approche « gagnant gagnante » lorsque celle-ci est possible. Lorsque ceci s'avère pertinent et approprié, il cherche aussi à responsabiliser les personnes concernées.

La première étape du processus consiste à communiquer le plus rapidement possible de vive voix avec la personne ayant contacté le Bureau, afin de mieux cerner l'objet de la demande, ainsi que les circonstances. De plus, une description des démarches déjà effectuées et l'identité, des services ou directions contactés, sont demandées. Lorsqu'une documentation est disponible, l'ombudsman en demande copie afin de s'y référer lors de son analyse. C'est donc une étape de collecte d'informations et de documents.

La seconde étape consiste à communiquer de la même manière et avec la même écoute, avec les enseignants, services, directions ou départements concernés afin de connaître leurs propres positions quant à la situation, dans le respect de la confidentialité, pour réunir tous les éléments d'information et les documents pertinents.

La troisième étape consiste en l'analyse des faits pertinents, de la documentation réunie, et de la situation globale, afin de valider, compléter ou mettre en perspective la version reçue originalement. Ceci permet également de décider du caractère nécessaire et approprié d'une enquête approfondie ou d'une intervention de sa part.

Dans l'affirmative, la quatrième étape consiste à communiquer à nouveau avec le demandeur ou le plaignant et à l'informer des options possibles dans le but d'une éventuelle médiation informelle ou d'une négociation raisonnée avec la personne ou le service, ou unité concernée, avec l'objectif de trouver une solution satisfaisante.

Lorsque l'ombudsman considère qu'il n'y a pas de raison de croire qu'une enquête est nécessaire ou

qu'une intervention de sa part n'est pas justifiée, ou encore que cela n'entre pas dans le cadre et les limites de son mandat, il en informe le demandeur ou le plaignant. Dans certains cas, il avisera également la personne, le service ou la direction concerné.

Lorsqu'après enquête, l'ombudsman conclut qu'il n'est pas possible de trouver une solution satisfaisante pour le demandeur, par exemple lorsque la solution souhaitée serait contraire à la réglementation universitaire, l'ombudsman en informe également tant le demandeur que la personne ou le service concerné.

1.4 DES INTERVENTIONS DE L'OMBUDSMAN EN 2005-2006

Premièrement, une observation :

La terminologie utilisée jusqu'à maintenant entre plaintes et consultations, a été modifiée légèrement afin de tenir compte d'une réalité des bureaux d'ombudsmans. Certains ne parlent plus de plaintes en tant que telles, mais bien de demandes d'intervention diverses.

En effet, on constate depuis quelques années une diminution du nombre de plaintes déposées au Bureau et une augmentation du nombre de demandes d'information et de consultations, lesquelles peuvent aussi mener à des enquêtes, des interventions et des recommandations de l'ombudsman, sans pour autant qu'une plainte formelle ne soit faite. Nous nous proposons graduellement de modifier également la terminologie en usage au Bureau de l'ombudsman à l'Université Laval, afin de refléter cette réalité, due en partie au rôle de plus en plus fréquent de coach ou de consultant dans le processus de négociation et de résolution des différends, et donc au rôle d'agent de prévention.

Le nombre d'interventions informelles de l'ombudsman étant en croissance constante, il nous est apparu approprié, de distinguer d'une part, les plaintes, puis d'autre part les demandes de consultations, d'information et les demandes d'intervention.

Enfin, il peut y avoir des chevauchements de données, certains cas ayant dû être répertoriés sous plus d'une rubrique.

La période de l'année au cours de laquelle les membres de la communauté universitaire formulent leurs demandes au Bureau de l'ombudsman a tendance à demeurer identique par rapport aux années précédentes.

Ainsi, comme le démontre le Tableau 1 ci-après, l'achalandage se poursuit de manière relativement

égale entre les mois de juin (57 cas), septembre (60 cas), octobre (58 cas), novembre (61 cas), suivie d'une légère accalmie en décembre (32 cas), pour ensuite remonter en janvier (56 cas), redescendre en février (42 cas), mars (46 cas), et avril (41 cas), et remonter en flèche en mai (52 cas).

Tableau 1

Répartition mensuelle des dossiers ouverts en 2005-2006 (total : 571 ; moyenne = 47,6/mois)

	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Total
2005-2006:	57	22	44	60	58	61	32	56	42	46	41	52	571
2004-2005:	53	21	51	64	43	69	43	84	57	67	71	66	689
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

1.4.1 Généralités

Depuis le 1er juin 2005, 571 nouveaux cas ont été ouverts au Bureau de l'ombudsman, représentant une moyenne de 47.6 nouveaux cas mensuellement. Nous avons reçu 557 cas de nature individuelle et 14 cas de nature systémique.

Il importe de préciser d'emblée que le présent ombudsman a hérité d'un certain nombre de cas non résolus ou en suspens pour diverses raisons au moment de son entrée en fonction, soit 15 cas pour l'exercice 2004-2005, toujours pendants au 31 mai 2005, dont 3 plaintes et 12 demandes d'intervention, qui ont presque toutes été traités depuis cette date.

Il s'agit donc d'un volume de 586 cas pour l'année 2005-2006. Sur les 571 nouveaux cas, 540 ont été traités et clos au cours de cette même période. 31 cas étaient toujours en suspens au 31 mai 2006.

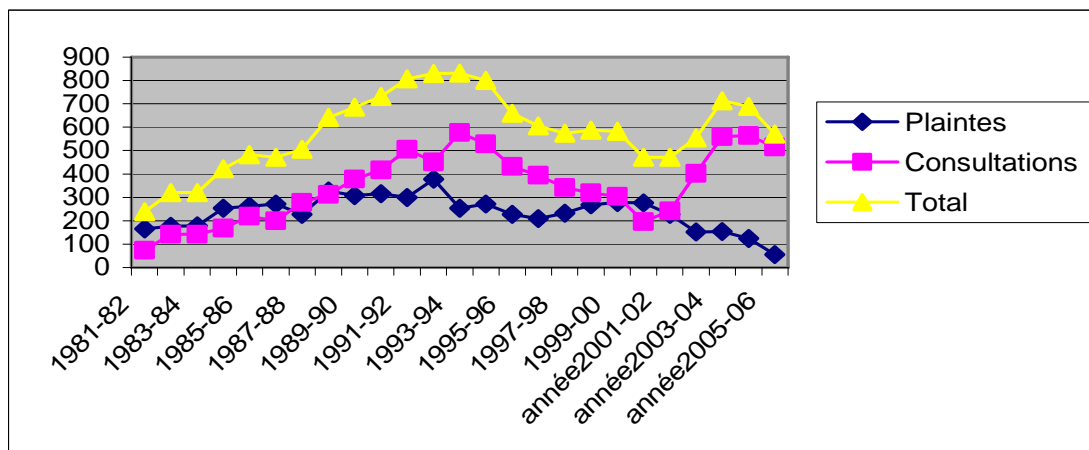
Si l'on considère, les cas toujours en suspens hérités des années antérieures, soit un total de 37 (1999-2000 : 16 ; 2000-2001 : 6 ; 2001-2002 : 5 ; 2002-2003 : 6 ; 2003-2004 : 2 ; 2004-2005 : 15), lesquels n'ont pas été pris en compte dans les statistiques des années antérieures, mais reportés d'année en année depuis 1999. C'est donc en principe un volume de 621 cas qui ont composé le volume du Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval pendant l'exercice 2005-2006.

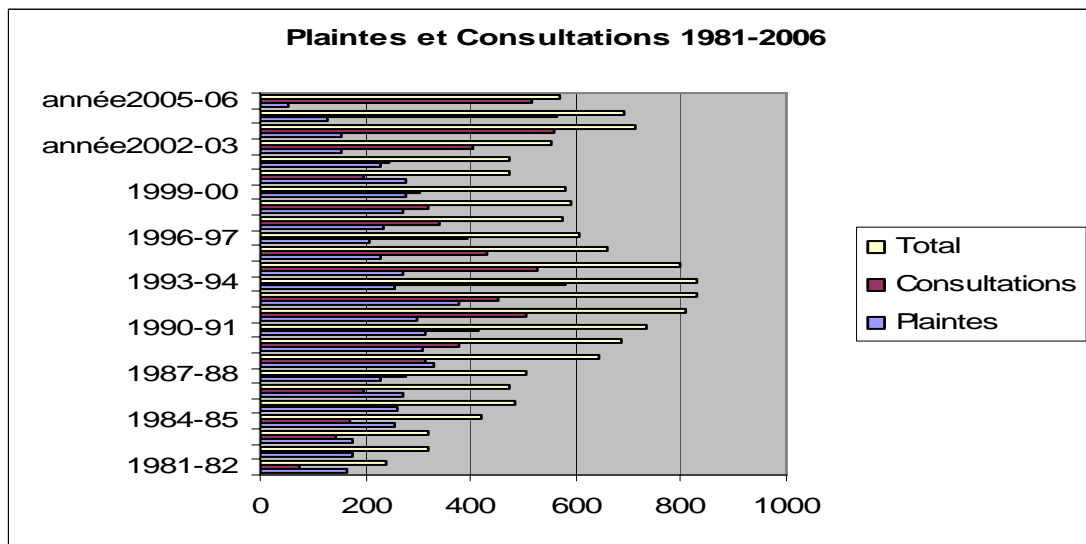
À titre d'information, l'on consultera ici un tableau présentant l'évolution du volume total de cas soumis au Bureau de l'ombudsman depuis sa création.

Liste de cas soumis de 1981 à 2006 :

Année	Plaintes	Consultations	Total
1981-82	166	73	239
1982-83	177	143	320
1983-84	178	143	321
1984-85	253	169	422
1985-86	262	220	482
1986-87	272	199	471
1987-88	227	278	505
1988-89	328	313	641
1989-90	307	378	685
1990-91	315	417	732
1991-92	300	506	806
1992-93	378	451	829
1993-94	254	578	832
1994-95	271	529	800
1995-96	228	432	660
1996-97	210	395	605
1997-98	233	342	575
1998-99	269	319	588
1999-00	278	304	582
année2000-01	276	196	472
année2001-02	228	243	471
année2002-03	152	402	554
année2003-04	153	560	713
année2004-05	125	564	689
année2005-06	55	516	571
Total:	5895	8670	14565

Graphique - Nombre de cas soumis entre 1981 et 2006





Quoiqu'une légère baisse puisse être constatée sur le volume total de cas pour l'exercice 2005-2006 par rapport aux deux années précédentes (soit 689 en 2004-2005 et 713 en 2003-2004), il importe de préciser que l'année 2005-2006 se place en troisième position quant au volume total de cas reçus annuellement au cours des six dernières années.

Tel que mentionné ci-dessus, l'arrivée en poste d'un nouvel ombudsman marque souvent une légère baisse dans la plupart des organisations dotées d'un bureau d'ombudsman, et une période d'adaptation est toujours nécessaire, tant de la part du nouveau titulaire que des membres de l'organisation. Cette adaptation tient d'abord à la personnalité, la philosophie et l'approche adoptées par le nouvel intervenant, puis à son degré de connaissance des structures, des valeurs, des pratiques, politiques et réglementations diverses de l'Université.

Un climat de respect et de confiance mutuels doit être recréé entre les divers intervenants et le nouvel ombudsman, afin que le dialogue puisse s'installer de manière positive, constructive et créatrice. Puis, il faut identifier, comprendre et reconnaître les nuances entre les diverses cultures existantes au sein de la communauté universitaire, au sens propre et au figuré.

Il est instructif de savoir que 3,470 cas ont été reçus au Bureau de l'Ombudsman au cours des six dernières années, et qu'un total de 14,565 cas, ont été déposés au Bureau depuis sa création en 1981.

Des 571 demandes d'intervention reçues, nous avons reçu 53 plaintes formelles, et 1 plainte après consultation, soit 9,5 % des demandes ; puis 503 consultations, soit plus de 88,1 %. Doivent être ajoutés ici les 14 cas de nature systémique, non pris en compte dans les chiffres qui précèdent. L'année précédente, les consultations représentaient 81,9 % des cas.

Tableau 2

Nombre de demandes, 2005-2006		
Type de requête	N	%
Total des dossiers:	571	100%
Consultations	517	90,5%
Plaintes	53	9,3%
Plaintes après consultation	1	0,2%

Les demandes proviennent principalement des étudiants (soit 391 cas), dont 253 du premier cycle (44.31 %), puis 99 du second cycle (17.34 %), et 39 du troisième cycle (6.83 %), des ex-étudiants 53 (9.28 %), de personnes autres 39 (6.83 %), et enfin, d'égale manière, le personnel enseignant (29 demandes ou 5.08 %) et les candidats à l'admission 16 (2.80 %). Deux demandes ont été formulées par des stagiaires postdoctoraux. Le personnel administratif quant à lui a consulté ou demandé des interventions de la part de l'ombudsman dans 17 cas, soit 2.98 %.

Tableau 3

Provenance des requêtes selon clientèle, 2005-2006					
Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	253	44,31%	119	134	0
2e cycle	99	17,34%	44	55	0
3e cycle	39	6,83%	20	19	0
St.post.doc.	2	0,35%			
Personnel enseignant	29	5,08%			
Personnel administratif	17	2,98%			
Association étudiante	3	0,53%			
Ex-étudiant	53	9,28%			
Ex-employé	2	0,35%			
Candidat à l'admission	16	2,80%			
Usager de services	9	1,58%			
Responsable	8	1,40%			
Syndicat	0	0,00%			
Autres	39	6,83%			
Total	569	99,65%			

La clientèle du Bureau selon le sexe a été la suivante : 46 % des demandes ont été formulées par des femmes, et 54 % par des hommes (le reste représentant une demande collective ou celle d'une association étudiante).

Tableau 4

Clientèle selon le sexe, 2005-2006

	N	%
	571	99%
Femmes	261	46%
Hommes	306	54%
Association étudiante	2	0%
(non identifié)	2	0%

La grande majorité des cas ont été soumis au Bureau par téléphone, soit dans 59 % des cas, puis par courrier électronique (20 %), puis enfin en personne (19 %).

Tableau 5

Mode de saisine des demandes, 2005-2006

	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.
Courriel	115	20%	57	22	8	6	8
En personne	110	19%	61	26	8	2	8
Fax	1	0%	0	0	1	0	0
Lettre	8	1%	1	2	1	0	3
Téléphone	337	59%	134	49	21	8	34
Total	571	100%	253	99	39	16	53
Total étudiants: 460							

Toutes consultations, demandes et plaintes confondues, le délai de traitement pour faire diligence afin de trouver une solution de règlement ou référer à une autre instance a été le suivant :

concernant les consultations et demandes d'intervention diverses, sur les 488 cas, 309 ont été traités en moins de 7 jours, 403 ont été traités en moins de trente jours.

Sur ce, 173 demandes ont été closes en moins de 1 jour (soit 10 plaintes et 163 demandes d'intervention), 27 l'ont été en un jour (1 plainte et 26 demandes d'interventions), 109 entre 2 à 7 jours (6 plaintes et 103 demandes d'intervention), 66 entre 8 à 15 jours (11 plaintes et 54 demandes

d'intervention), 65 entre 16 à 30 jours (11 plaintes et 54 demandes d'intervention), et 100 en plus de trente jours (15 plaintes et 85 demandes d'intervention).

Tableau 6

Requêtes 2005 - 2006

Durée des interventions des dossiers, 2005-2006

moins 1 j.	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 180 j.	Total
173	27	109	66	65	41	26	26	7	540
P: 10	P: 1	P: 6	P: 9	P: 11	P: 7	P: 4	P: 3	P: 1	52
C: 163	C: 26	C: 103	C: 57	C: 54	C: 34	C: 22	C: 23	C: 6	488

1.4.2 *Plaintes*

Sur les 54 plaintes, 49 ont été jugées recevables, et 5 non recevables. 15 plaintes ont été considérées fondées et 13 non fondées. Dans les cas des plaintes fondées, les recommandations ayant pour objet de corriger une situation ont à notre connaissance toutes été suivies.

Dans 17 cas, les enquêtes ont été interrompues, et dans 13, les plaintes ont fait l'objet de règlement. 73 % d'entre ces dernières portaient sur le Règlement des études, puis d'égal manière les problèmes financiers, les droits de la personne et les relations avec les unités (9 %).

1 plainte recevable a fait l'objet de recommandation individuelle et 6 ont fait l'objet de recommandations collectives et dans 6 cas, aucune recommandation n'a été faite.

La provenance des plaintes vient à hauteur de 40.74 % des étudiants de premier cycle, puis de 20.37 % de ceux du second cycle, 14.81 % des ex-étudiants, puis de personnes autres (9.26 %), et enfin également, des étudiants de troisième cycle, du personnel enseignant, et des candidats à l'admission.

Tableau 7

Provenance des plaintes, 2005-2006		
Étudiants	N	%
1er cycle	22	40,74%
2e cycle	11	20,37%
3e cycle	2	3,70%
St.post.doc.	0	0,00%
Personnel enseignant	2	3,70%
Personnel administratif	0	0,00%
Association étudiante	0	0,00%
Ex-étudiant	8	14,81%
Ex-employé	0	0,00%
Candidat à l'admission	2	3,70%
Usager de services	0	0,00%
Responsable	0	0,00%
Syndicat	0	0,00%
Autres	5	9,26%
Total	52	96,30%

Tableau 8

		N	%
Plaintes non recevables		5	9%
Plaintes recevables		49	91%
	Non traitées	4	8%
	Traitées	45	83%
	Enquêtes interrompues	17	38%
	Non fondées	13	29%
	Fondées	15	33%
	Non réglées	2	4%
	Réglées	13	29%
	Sans recommandation	6	13%
	Avec recommandation individuelle	1	2%
	Avec recommandation collective	6	13%

L'objet général des plaintes concernait le *Règlement des études* (37 %), puis les droits de la personne (21 %), ensuite les relations avec les unités (15 %), l'encadrement pédagogique (13 %), le reste se divisant entre les problèmes financiers (8 %), et des questions diverses (6 %).

Tableau 9

	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	22	10	3	3	4	2	0	42%
2e cycle	11	4	2	1	2	2	0	21%
3e cycle	2	0	1	0	1	0	0	4%
St.post.doc.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	2	0	0	0	1	0	1	4%
Pers. administr.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	8	3	1	0	1	1	2	15%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Can. à l'adm.	2	2	0	0	0	0	0	4%
Usager de serv.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responsable	0	0	0	0	0	0	0	0%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	5	0	0	0	2	3	0	10%
Total:	52	19	7	4	11	8	3	100%
Pourcentage total:		37%	13%	8%	21%	15%	6%	100%

L'objet des plaintes recevables fondées porte dans 64 % des cas sur le *Règlement des études*, et dans 14 % des cas sur des questions relatives aux droits de la personne.

Tableau 10

Objet des plaintes recevables fondées, 2005-2006								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	8	5	0	2	1	0	0	57%
2e cycle	4	3	1	0	0	0	0	29%
3e cycle	0	0	0	0	0	0	0	0%
St.post.doc.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	1	0	0	0	1	0	0	7%
Pers. administr.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	1	1	0	0	0	0	0	7%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Can. à l'adm.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Usager de serv.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responsable	0	0	0	0	0	0	0	0%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total:	14	9	1	2	2	0	0	100%
Pourcentage total:		64%	7%	14%	14%	0%	0%	100%

1.4.3 Consultations

Sur les 517 demandes de consultations reçues depuis le 1er juin 2005, 356 proviennent des étudiants des trois cycles (soit respectivement 44.68 %, 17.02 % et 7.16 %) incluant 69 cas de la part d'étudiants étrangers, 2 de stagiaires postdoctoraux (0.39 %), 27 du personnel enseignant (5.22 %), 17 du personnel administratif (3.29 %), 45 d'ex-étudiants (8.70 %), 14 de candidats à l'admission (2.71 %), 3 d'associations étudiantes (0.58 %), 2 d'ex employés (0.39 %), 9 d'utilisateurs de services universitaires (1.74 %), 8 de responsables (1.55 %), et 34 d'autres catégories de personnes (6.58 %).

Tableau 11

Provenance des consultations, 2005-2006		
Étudiants	N	%
1er cycle	231	44,68%
2e cycle	88	17,02%
3e cycle	37	7,16%
St.post.doc.	2	0,39%
Personnel enseignant	27	5,22%
Personnel administratif	17	3,29%
Association étudiante	3	0,58%
Ex-étudiant	45	8,70%
Ex-employé	2	0,39%
Candidat à l'admission	14	2,71%
Usager de services	9	1,74%
Responsable	8	1,55%
Syndicat	0	0,00%
Autres	34	6,58%
Total	517	100,00%

L'objet général des consultations porte encore ici sur la réglementation des études (soit 201 cas ou 39 %), puis sur des questions diverses (79 cas, soit 16 %) et les problèmes financiers (78 cas, soit 15 %), suivi de près par les questions relatives aux droits de la personne (63 cas, soit 12 %) et l'encadrement pédagogique (57 cas, soit 11 %) et enfin sur les relations avec les unités (31 cas, soit 6 %).

Les aspects suivants ont été soulevés dans la grande majorité des consultations :

- en ce qui concerne la réglementation des études, c'est l'évaluation des apprentissages qui vient, en première place avec 68 demandes sur 202 (13 % des consultations)

- en ce qui concerne l'encadrement pédagogique, ce sont les conflits entre enseignant et étudiants, *ex aequo* avec les problématiques reliées aux stages (14 et 15 consultations respectivement, sur 56 cas, soit 3 %)
- en ce qui concerne les problèmes financiers, ce sont les frais de scolarité (32 demandes sur 78, pour 6 %)
- en ce qui concerne les droits de la personne, ce sont les comportements et attitudes (14 cas sur 63, soit 3 %), suivi de la fraude et du plagiat (11 cas sur 63, soit 2 %), et enfin d'égale manière la *Déclaration des droits des étudiantes et étudiants* (6 cas), le harcèlement (4 cas), le *Règlement disciplinaire* (5 cas), l'immigration (4 cas), l'accès à l'information et la protection à la vie privée (5 cas), la santé et la sécurité (4 cas), l'accommodement (1 cas), la propriété intellectuelle (7 cas), l'éthique (1 cas), l'utilisation de l'anglais (1 cas).

L'Université Laval accueille près de 3800 étudiants universitaires étrangers, issus de 80 pays, pour une population d'étudiants inscrits de 38 143 personnes.

Les étudiants internationaux (originaires d'un pays autre que le Canada) ont soumis près de 69 demandes d'interventions et consultations, ainsi que 3 plaintes sur 356 consultations et 35 plaintes déposées. 28 demandes provenaient d'étudiants étrangers au premier cycle, alors que 27 provenaient du second cycle et 14 du troisième cycle. De plus 27 demandes ont été formulées par des citoyens canadiens hors Québec, dont 5 % de 1^{er} cycle, 2 % de 2^e cycle et 0 % de 3^e cycle.

Les plaintes ont été déposées respectivement par des étudiants étrangers des premier et second cycles, et concernaient essentiellement des problématiques relatives à l'évaluation et à l'exclusion de programmes.

Les demandes d'intervention concernaient les aspects suivants :

- la réglementation des études dans 21 des cas,
- l'encadrement pédagogique touchait 5 des cas,
- les problèmes financiers 19 cas,
- les droits de la personne 8 cas,
- les relations avec les unités 5 cas, et
- des questions diverses 14 cas.

Tableau 12

Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2005-2006

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédagog.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Étranger	72	21	5	19	8	5	14
Étranger	19%	5,5%	1,3%	5,0%	2,1%	1,3%	3,7%

Tableau 13

Demandes Étudiant Étranger 2005-2006				
Consultation	%	Plainte	%	Statut
28	4,90%	2	0,35%	1er cycle
27	4,73%	1	0,18%	2e cycle
14	2,45%	0	0,00%	3e cycle
69	12,08%	3	0,5%	Total

72 cas sur 391 ont été introduits par des étudiants étrangers originaires de 25 pays différents, soit 18 %, comparativement à 114 demandes en 2004, 110 en 2003, 75 en 2002, et 63 en 2001.

Il s'agit de 69 consultations et de 3 plaintes, comparativement à 95 consultations et 18 plaintes en 2004, de 99 consultations et 11 plaintes en 2003, et de 55 consultations et de 20 plaintes en 2002. Une diminution se concrétise donc en 2005 par rapport aux deux derniers exercices.

5.5 % des cas concernaient la réglementation des études (par rapport à 7.9 % en 2004), 1.3 % l'encadrement pédagogique (1.7 % en 2004), 5.0 % les questions financières (3.1 % en 2004), 2.1 % les droits de la personne (5.8 % en 2004), 1.3 % les relations avec les unités (0.6 % en 2004) et 3.7 % des questions diverses (4.4 % en 2004).

Tableau 14

Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2005-2006

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédagog.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	273	136	46	35	27	14	15
Can. hors Québec	27	13	2	4	5	0	3
Étranger	72	21	5	19	8	5	14
Réfugié	0	0	0	0	0	0	0
Autre	9	1	0	0	3	3	2
Total	381	171	53	58	43	22	34
Pourcentage	100%	45%	13,9%	15,2%	11,3%	5,8%	9%

Tableau 15

(Pourcentage) - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2005-2006

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédagog.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	72%	35,7%	12,1%	9,2%	7,1%	3,7%	3,9%
Can. hors Québec	7%	3,4%	0,5%	1,0%	1,3%	0,0%	0,8%
Étranger	19%	5,5%	1,3%	5,0%	2,1%	1,3%	3,7%
Réfugié	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autre	2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,5%
Total	100%	44,9%	13,9%	15,2%	11,3%	5,8%	8,9%

Il aurait été intéressant de préciser l'origine de ces demandeurs, mais nous nous refusons d'aller plus avant dans cette démarche, par souci de respecter l'obligation absolue de confidentialité à laquelle est soumis l'ombudsman, et ce, de manière à garantir l'anonymat des personnes ayant sollicité ses services. Offrir de plus amples précisions permettrait en effet, d'identifier l'une ou l'autre des personnes concernées.

Mentionnons cependant que les demandes formulées par des étudiants internationaux ou canadiens hors Québec représentent près de 14 % de toutes les demandes et près de 6 % des plaintes adressées au Bureau au cours de l'exercice 2005-2006.

À titre d'illustration cependant, mentionnons quelques exemples de la nature des plaintes et consultations :

- situations d'exclusion d'un programme d'études
- refus d'admission au motif de chances de succès compromis
- problématiques liées aux assurances
- problèmes financiers et bourses
- conflits reliés aux droits de propriété intellectuelle
- difficultés liées à l'encadrement pédagogique, incluant les conflits superviseur-supervisé et les problématiques concernant les mémoires et thèses
- contestations d'évaluations
- difficultés reliées aux contrats de travail.

On note une augmentation des cas touchant les questions d'ordre financier et les relations avec les unités, alors que les questions relatives à la réglementation des études et aux droits de la personne semblent en baisse.

Nous invitons les hautes instances de l'Université de prendre compte des excellentes analyses et conclusions énoncées dans le « Rapport synthèse sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants étrangers à l'Université Laval », émis par la Commission des affaires étudiantes en septembre 2006, ainsi que du document publié par la Chaire Stephen Jarislawski en gestion des affaires internationales, Faculté des sciences de l'administration, intitulé « Clés de l'internationalisation II : Mieux connaître et satisfaire les étudiants universitaires internationaux, 2005 ».

Enfin, il est intéressant de situer le nombre de cas de demandes d'information, d'interventions ou de consultations et de plaintes, selon l'unité concernée. On constate sans surprise la proportionnalité entre le nombre de demandes reçues et le nombre d'étudiants fréquentant une faculté en particulier.

« Voir Tableau 16, page suivante »

Consultations et Plaintes selon l'Unité concernée, 2005-2006

	N	%
Amén., arch. et arts visuels	9	1,62%
Droit	13	2,34%
Études supérieures	4	0,72%
Foresterie et géomatique	9	1,62%
Lettres	42	7,55%
Médecine	24	4,32%
Médecine dentaire	6	1,08%
Musique	4	0,72%
Pharmacie	3	0,54%
Philosophie	3	0,54%
Sciences de l'administration	47	8,45%
Sciences de l'agri. et alimentation	14	2,52%
Sciences de l'éducation	26	4,68%
Sciences et génie	46	8,27%
Sciences infirmières	5	0,90%
Sciences sociales	48	8,63%
Théologie et sciences religieuses	0	0,00%
Direction générale 1er cycle	12	2,16%
Aéliés	5	0,90%
Apapul	0	0,00%
Association étudiante	2	0,36%
Bureau International	6	1,08%
Cadeul	1	0,18%
CERUL	5	0,90%
Seeul	0	0,00%
Centres	0	0,00%
CIMH	3	0,54%
Cliniques	1	0,18%
Hôpital	2	0,36%
Rectorat	0	0,00%
Administration	14	2,52%
Acitivités socioculturelles	0	0,00%
Activités sportives	2	0,36%
Bibliothèque	1	0,18%
Bourse et aide financière	4	0,72%
Bureau de la retraite	0	0,00%
Communications	1	0,18%
DGFC	8	1,44%
Étudiant	5	0,90%
Finances	32	5,76%
Garderie	0	0,00%
Immeubles	2	0,36%
Impact Campus	1	0,18%
IQHEI	1	0,18%
L'Exemplaire	2	0,36%
Ombudsman	2	0,36%
Orientation et consultation psychologique	1	0,18%
PEPS (Adm.)	4	0,72%
Pastorale	1	0,18%
Placement	0	0,00%
Psychologie	0	0,00%
Registraire	19	3,42%
Résidences	8	1,44%
Secrétaire général	5	0,90%
Sécurité et prévention	12	2,16%
Service des affaires étudiantes	0	0,00%
Stationnement	5	0,90%
SIT	0	0,00%
Zone	0	0,00%
Autre	86	15,47%
Total	556	100%

PARTIE II – AU SUJET DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

La priorité principale du Bureau de l'ombudsman en 2005-2006 a été le traitement des multiples demandes d'information, de conseils et d'interventions ainsi que les plaintes, ainsi que de traiter les cas encore pendants au 1^{er} juin 2005. En seconde priorité vient la question de l'optimisation des conditions de fonctionnement du Bureau.

2.1 COMPOSITION ET RESSOURCES

Le Bureau est toujours composé d'un ombudsman à temps complet, ainsi que d'une secrétaire à 2/3 temps, partagée avec la direction du Centre d'intervention en matière de harcèlement.

À titre illustratif, mentionnons que le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal est composé de quatre personnes à temps complet, pour 705 cas soumis en 2004-2005 : ombudsman, déléguée de l'ombudsman possédant les mêmes pouvoirs d'enquête que ce dernier, technicienne en administration et technicienne en coordination de travail de bureau. Il existe également deux autres ombudsmans à l'Université de Montréal, soit celui de HEC et celui de l'École polytechnique.

L'Université McGill quant à elle, bénéficie des services d'un seul ombudsman et d'une assistante, et ne traite que les demandes des étudiants à l'exclusion de tout autre membre de la communauté universitaire.

L'Université Stanford, aux États-Unis, bénéficie des services d'un ombudsman et d'une secrétaire, mais il ne traite que les demandes des étudiants, pour une population d'environ 23 000 étudiants.

Cet aspect des ressources demeure d'actualité, en raison du volume et surtout de la complexité des cas, du souci d'améliorer le délai de traitement des demandes, d'optimiser la qualité des services offerts et, enfin de disposer de temps pour le développement stratégique du Bureau.

2.2 PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ

Il s'est avéré assez urgent au tout début de l'exercice 2005-2006, de mettre en place des mesures de protection de la confidentialité additionnelles, afin de permettre à l'ombudsman de respecter son obligation de confidentialité. Avec l'accord du vice-rectorat aux finances, le Bureau a pu acquérir et mettre en service un serveur informatique indépendant des autres serveurs de l'Université, permettant ainsi d'optimiser les barrières de protection de la confidentialité.

Toutes les personnes agissant au Bureau de l'ombudsman se sont spécifiquement engagées à respecter la confidentialité des informations, quelles qu'elles soient dans l'exécution de leur tâche. De plus, des ententes de confidentialité ont également été conclues, entre l'ombudsman et certains intervenants n'agissant pas au Bureau, mais pouvant avoir connaissance de certains éléments d'information alors qu'ils se trouvent physiquement au Bureau.

La question de la confidentialité demeure cependant d'actualité, car le CIMH et le Bureau de l'ombudsman partagent toujours la même salle d'attente. Nous souhaitons discuter cette question à nouveau avec les instances universitaires au cours de l'exercice prochain.

2.3 RAYONNEMENT, DÉVELOPPEMENT ET ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

L'ombudsman a également participé à des activités internes et externes de développement professionnel auprès de collègues ombudsmans et autres, tel que l'annexe 4 en donne une liste non exhaustive, quoique détaillée.

2.4 CONTRIBUTIONS À LA PROFESSION

Il est important pour un ombudsman agissant seul, particulièrement, de pouvoir participer à des activités avec des collègues ombudsmans et autres intervenants en résolution des différends, tels que des ateliers de formation, des conférences et des congrès. Ceci offre une avenue d'échange avec d'autres ombudsmans permettant d'obtenir des perspectives actuelles sur les tendances, notamment dans le milieu académique et les questions d'actualité juridique et, de discuter des meilleures pratiques pour les bureaux d'ombudsmans.

L'ombudsman a continué en 2005 sa participation, déjà courante depuis 2003, en tant que membre aux activités de réflexion du Comité du Barreau de Québec sur les modes de résolution des différends.

Il a également proposé à l'Association une conférencière, puis participé, à l'organisation d'une activité exceptionnelle de formation lors de la conférence annuelle de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, chapitre du Québec (AOUQ), tenue en juin 2006 au Manoir Rouville-Campbell, portant sur la médiation interculturelle.

L'ombudsman a rencontré ou échangé au cours de l'année, avec plusieurs personnes désirant obtenir des renseignements sur la fonction et les particularités de la fonction d'ombudsman.

Notamment, il a rencontré le secrétaire général du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec, a été consulté par des candidats au poste de commissaires à la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec, discuté avec l'adjointe à la Protectrice du citoyen du Québec, ainsi qu'avec des représentants d'universités canadiennes qui souhaitent établir un bureau d'ombudsman ayant une mission et un mandat aussi étendus que celui de l'ombudsman de l'Université Laval.

Il a bénéficié d'échanges privilégiés avec les ombudsmans de diverses universités et corporations, notamment avec les ombudsmans des Universités de Montréal, McGill, UQAM, Concordia, Bishop, Polytechnique, HEC, Sherbrooke, Victoria, Stanford, Ryerson, ainsi qu'avec les ombudsmans des organisations American Express, Petrobras, Brasileiro, Hydro-Québec, Radio-Canada, Coca-Cola, Ville de Montréal, Commission des langues officielles, etc.

Il a par ailleurs été consulté par un ancien collègue et confrère sur le rôle, le mandat et les pouvoirs d'enquêtes des ombudsmans afin de le conseiller dans son évaluation en vue d'accepter sa mise en candidature au titre d'ombudsman pour le Comité olympique canadien pour les Jeux olympiques de Turin 2006.

2.5 ORIENTATIONS POUR LE PROCHAIN EXERCICE

L'ombudsman souhaite élaborer un plan stratégique et un plan de communication, permettant ainsi une meilleure visibilité de la mission et du mandat de l'ombudsman à travers la communauté universitaire.

Dans cette perspective, il souhaite procéder à une refonte majeure du site internet du Bureau de l'ombudsman, ainsi que de son dépliant, afin de le rendre plus informatif et convivial.

Il importe d'améliorer le délai de traitement des cas soumis et la communication constante avec les demandeurs, avant que l'enquête ou l'intervention soit justifiée, ce qui s'avère très difficile, compte tenu du nombre de cas actuellement.

Il serait également instructif d'analyser la pertinence des indicatifs de performance utilisés au Bureau de l'ombudsman, comparativement à ceux adaptés dans d'autres bureaux d'ombudsmans d'institutions universitaires, et éventuellement de modifier ceux en place afin de permettre une meilleure compréhension des services offerts et, une évaluation plus appropriée de leur efficacité.

Enfin, nous envisageons de tenir des rencontres informelles sporadiques avec certaines instances dans le but de passer en revue le type de difficultés et problématiques pouvant devenir systématiques afin d'exprimer des avertissements sur ces tendances significatives, le tout dans un souci de prévention.

Nous espérons que la philosophie d'intervention énoncée ci-dessus, ainsi que les interventions, commentaires, suggestions et recommandations de l'ombudsman continuent d'être perçus comme des moyens constructifs et positifs de résoudre des difficultés, d'améliorer les pratiques universitaires, et que cette approche répond aux besoins et aux soucis des divers membres de l'Université Laval.

Nous souhaitons enfin maximiser la qualité des rapports et du dialogue avec les diverses instances universitaires, et participer ainsi au processus de changement de la culture institutionnelle annoncée par les hautes instances universitaires, tout en préservant le respect et la dignité mutuelle de tous les membres de la communauté universitaire.

RECOMMANDATIONS

CONSTAT DES RECOMMANDATIONS 2004-2005

Le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'exercice 2004-2005 ne mentionnait aucune recommandation expresse. En effet, lors de sa présentation au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, l'ombudsman précédent, Me Patrick Robardet, avait verbalement indiqué qu'il y incorporait toutes les recommandations formulées antérieurement.

Le lecteur conviendra qu'il est somme toute impossible de reprendre dans le présent rapport chacune de ces recommandations et d'en indiquer les suivis. Le vice-rectorat aux études a, par les années passées, procédé à un tel suivi lors de la présentation du rapport annuel de l'ombudsman.

Cependant, en raison de la nature de certains cas traités au cours de l'exercice 2005, il apparaissait cependant tout à fait approprié, que certains des points soulevés dans les recommandations antérieures, en tant que besoin, soient incorporés aux recommandations du présent exercice, en raison de leur actualité.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE SYSTÉMIQUE

1. *Éthique*

Que soit mise en exergue sur le site internet de l'Université une section portant spécifiquement sur l'importance de l'intégrité afin de contrer la fraude et le plagiat.

Que soit mis en place un programme de sensibilisation à l'éthique au sein des facultés, voire même des codes d'éthique, tels que recommandés précédemment.

Que soit élaborée une politique sur la divulgation interne d'information concernant des actes répréhensibles ou fautifs et sur la protection contre les représailles.

2. *Règlements*

Que le Comité de révision continue procède à une refonte intégrale du Règlement disciplinaire, rappelant la présomption d'innocence.

Que les facultés diffusent sur leur site leurs règlements et politiques internes, pour une meilleure connaissance de ces derniers.

3. *Pluralité culturelle*

Qu'une politique sur la pluralité culturelle soit élaborée et adoptée.

Que des formations spécifiques sur la pluralité et la communication interculturelle soient offertes aux directions de programme, conseillers et agents des études, enseignants, ainsi qu'aux administrateurs et employés.

Que des formations sur la prévention et la résolution de différends, y compris la résolution de différends multiethniques, soient offertes aux unités et services.

Qu'une unité spécifique soit créée pour faciliter l'accueil, l'intégration et l'encadrement des étudiants internationaux.

4. *Droits et libertés de la personne*

Que l'Université rappelle à tous ses membres, qu'ils soient étudiants, employés, enseignants, administrateurs, demandeurs, plaignants, ou personnes visées par un acte ou une décision contestée, l'importance de traiter l'autre avec respect, dignité et courtoisie, et que chacun a droit au respect de ses droits fondamentaux, y compris celui d'être entendu et de présenter son point de vue.

Qu'un document officiel soit adopté par les instances universitaires concernées, sur la notion d'accommodement raisonnable en cas de discrimination au sens de la Charte des droits et libertés de la personne et la Charte canadienne des droits et libertés, et qu'il soit diffusé à toutes les instances facultaires.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE PARTICULIER

Recommandation 1.

Que des séances d'information, afin de distinguer la hiérarchie dans les rôles, autorité et compétences, des conseillers à la gestion des études, des agents des études en faculté, aux études libres, au Bureau du registraire et aux directions de programme, soient mises en place.

Recommandation 2.

Que les politiques ou règlements internes des facultés soient révisés le cas échéant, en ce qui concerne les efforts devant être déployés par le superviseur de stage pour aviser au préalable un stagiaire de difficultés rencontrées en cours de stage, afin de lui donner l'opportunité de se reprendre en cas de risque d'échec, ainsi que les règles de reprise d'un stage échoué.

Recommandation 3.

Qu'une réponse écrite circonstanciée aux demandes d'équivalence et de reconnaissance de crédits soit acheminée au demandeur.

Recommandation 4.

Qu'une confirmation écrite des crédits qui seront accordés à la suite du succès d'une activité de formation suivie dans une autre université, en raison d'un programme de mobilité internationale, soit donnée préalablement au départ de l'étudiant faisant une demande de reconnaissance de crédits.

Recommandation 5.

Que des clarifications écrites circonstanciées soient inscrites sur le formulaire devant être communiqué au candidat à l'admission, suite à une décision de refus au motif « chances de succès compromises ».

Recommandation 6.

Que les unités ayant à traiter des demandes de révision de note ou du résultat d'une évaluation, s'assurent de la conformité de leurs règlements ou politiques internes avec l'esprit et la lettre du *Règlement des études* et de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

ANNEXE 1

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

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

ANNEXE 2

SAVEZ-VOUS PORTER PLAINTÉ – COMMENT SE PLAINDRE EFFICACEMENT

Que doit-on savoir ?

Tel que consacré dans le *Règlement concernant l'ombudsman*, l'ombudsman bénéficie dans l'exercice de son mandat et de l'exécution de sa mission d'une indépendance et d'une liberté d'action entières. L'ombudsman ne rend compte qu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration par l'entremise de son rapport annuel. Il peut décider de faire enquête. L'ombudsman possède un pouvoir de recommandation.

Il assure la plus grande confidentialité des personnes impliquées dans les cas qu'il traite. Aux fins de trouver une solution à la problématique rencontrée par elle, il ne divulgue l'identité de la personne qui le consulte ou se plaint qu'avec l'accord de cette dernière.

L'ombudsman reçoit les demandes et les plaintes des membres de la communauté universitaire, qu'ils soient étudiants, ex-étudiants, enseignants, administrateurs, employés, représentants d'associations étudiantes. L'ombudsman peut être consulté par une grande variété de personnes.

Puisque l'article 12 du *Règlement concernant l'ombudsman* le stipule, il a le pouvoir d'interroger toute personne et d'obtenir toute information ou document, sans nécessité d'une autorisation spécifique.

Son mandat cependant contient certaines limites, par exemple :

- les demandes dont les faits remontent à plus d'une année
- les points couverts par une convention collective ou une convention de travail
- les plaintes ou demandes d'intervention ne concernant pas un comportement, une attitude ou une décision relevant de l'une ou l'autre des composantes de l'Université
- la problématique relève du champ de compétence d'un organisme autre que celui de l'Université
- les démarches usuelles et les recours autrement prévus n'ont pas été effectués ou finalisés
- l'ombudsman ne peut imposer sa décision ni sa position.

Lorsque l'ombudsman intervient auprès des personnes susceptibles d'apporter des solutions appropriées à une problématique soumise à l'ombudsman par un membre de la communauté universitaire, il procède souvent par voie de médiation ou de facilitation visant à identifier les besoins et les objectifs de chacun, afin de trouver une solution acceptable et satisfaisante pour les parties impliquées.

ANNEXE 3

OÙ S'ADRESSER

Pour obtenir une conversation confidentielle avec l'Ombudsman, il suffit de téléphoner à son bureau. Alternativement, vous pouvez demander un rendez-vous par courrier électronique, par téléphone ou par télécopie.

Si vous êtes confortable de le faire, la secrétaire au Bureau de l'ombudsman vous demandera de fournir certaines informations :

- Votre nom (si vous le désirez)
- Votre statut à l'Université
- Votre numéro de matricule si vous étudiez à l'Université
- Votre programme d'études si vous étudiez à l'Université
- Un numéro de téléphone où l'Ombudsman pourra vous joindre
- Un moment convenable pour vous pour que l'Ombudsman puisse vous joindre
- La nature générale de votre demande – ceci permettra à l'assistante de vérifier si l'Ombudsman est l'instance la plus appropriée dans les circonstances et de vous référer à une instance autre.

Un message complet peut être laissé de vive voix sur la boîte vocale confidentielle.

Odette Lagacé

Téléphone : 418 656-3081

Ombudsman

Télécopieur : 418 656-3846

Bureau de l'ombudsman

ombudsman@ombuds.ulaval.ca

Local 3320

Site web: www.ombuds.ulaval.ca

Pavillon Alphonse-Desjardins

Université Laval

Québec (Québec)

G1K 7P4

Toute communication peut également être transmise par la voie électronique. En ce cas, garder en tête que les limites de la technologie ne permettent pas une totale confidentialité.

ANNEXE 4

LISTE NON EXHAUSTIVE DES ACTIVITÉS AUXQUELLES L'OMBUDSMAN A PARTICIPÉ

1^{er} juin 2005 au 31 mai 2006

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
01 juin 2005	Entrée en fonction
02 juin 2005	Discussion et dîner avec Patrick Robardet
03 juin 2005	Rencontre avec Serge Demers, Directeur par intérim, Service de sécurité et de prévention
07 juin 2005	Dîner avec Bruno Fontaine, Coordonnateur aux plaintes et à la recherche, et Marc-André Lavoie, VP CADEUL
08 juin 2005	Rencontre avec Guy St-Michel, Directeur, Bureau d'accueil des étudiants étrangers et service de pastorale
10 juin 2005	Rencontre avec Marie-Claude Tremblay, Bureau International, mobilité étudiante
13 juin 2005	Rencontre avec Edith Poulin, Directrice du Service des affaires étudiantes
14 juin 2005	Dîner avec Linda Larouche, Directrice, Centre d'intervention en matière de harcèlement (CIMH)
15 juin 2005	Rencontre avec Diane Lachapelle, Vice-rectrice au développement et aux relations internationales et avec Johanne Morneau, son Adjointe Rencontre avec Henri Hamel, Directeur, Centre d'orientation et de consultation psychologique (COCP)
16 juin 2005	Rencontre avec Claude Godbout, Vice-recteur aux finances et Vice-recteur exécutif
27 juin 2005	Rencontre avec Serge Talbot, Directeur, DGPC
28 juin 2005	Dîner avec Gilles Kirouac, Secrétaire général

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
28 juin 2005	Rencontre avec Lise Darveau-Fournier, Vice-rectrice aux ressources humaines
	Rencontre avec Jean-Claude Deshailliers, Directeur, Service des résidences
29 juin 2005	Dîner avec France Ouellet, Vérificatrice interne
06 juillet 2005	Rencontre avec Josée Germain et Louise Frenette, Service des finances
07 juillet 2005	Rencontre avec Raymond Leblanc, Vice-recteur à la recherche
11 juillet 2005	Dîner avec Jocelyne Mathieu, Présidente, Commission des Études
	Rencontre avec Madeleine Richard, Adjointe à la direction – graphisme et impression
12 juillet 2005	Rencontre avec Marc Pelchat, Doyen, Faculté des études supérieures
12 juillet 2005	Rencontre avec Micheline Grenier, Directrice, Service de placement
13 juillet 2005	Rencontre avec Ghislaine Mathieu, Conseillère spéciale, Vice-rectorat à la recherche
12 août 2005	Rencontre avec Yannick Vachon, Vice-président aux droits étudiants, AELIÉS
	Rencontre avec Guy Gendron, Vice-doyen aux études, Faculté de sciences et de génie (dossiers)
16 août 2005	Rencontre avec Gérard Charlet, Vice-doyen adjoint, Faculté des Études supérieures
	Rencontre avec Marie-Josée Dallaire, Responsable des relations avec les résidents et les résidentes (Service des résidences)
17 août 2005	Rencontre des directeurs de programmes de 1 ^{er} cycle
18 août 2005	Rencontre des administrateurs
	Cérémonie d'assermentation officielle

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
24 août 2005	Rencontre avec Guy Labrecque, Conseiller à la gestion des études, Faculté de médecine
26 août 2005	Réunion avec le Bureau du registraire (gestion des études)
06-8 septembre 2005	Rendez-vous Laval automne 2005 Réunion téléphonique avec Marie-Josée Rivest, Ombudsman Université de Montréal
20 septembre 2005	Réunion préliminaire avec Bernard Garnier et Marie-Christine Gagnon, Commission des affaires étudiantes (Avis sur l'accueil, l'intégration et l'encadrement des étudiants étrangers) Invitation à la réception de remise des prix d'excellence en enseignement (Le Cercle – Pavillon Pollack)
21 septembre 2005	Invitation à la réception lors du Lancement 50ième anniversaire de la fondation du Service des résidences
22 septembre 2005	Réunion du Comité sur le règlement non judiciaire des conflits et des litiges (Barreau de Québec)
26 septembre 2005	Dîner avec Edith Deleury, Présidente, Comité d'éthique de la recherche
27 septembre 2005	Atelier de formation permanente : <i>Prévention du suicide ou comment devenir une bonne sentinelle</i>
28 septembre 2005	Réunion avec Edith Deleury, Présidente, CERUL (dossiers)
03 octobre 2005	Réunion avec Edith Deleury, Présidente, CERUL et un chercheur (dossier)
04 octobre 2005	Réunion téléphonique avec Nora Farrell – Ombudsman de l'Université Ryerson, secrétaire de l'ACCUO
11 octobre 2005	Réunion du Comité sur le règlement non judiciaire des conflits et des litiges (Barreau de Québec)

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
12 octobre 2005	Discussion avec Serge Demers (dossiers) Discussion avec Linda Larouche (CIMH)
17 octobre 2005	Réunion avec Gérard Charlet, Vice-doyen, Faculté des études supérieures (dossiers) Réunion avec Richard Fournier, DAP (dossier)
24 octobre 2005	Réunion de médiation avec MM. Pelchat, Charlet, et autres (dossier) Invitation du Recteur Pigeon à la cérémonie de reconnaissance du don de Monsieur Jean Turmel
25 octobre 2005	Dîner avec Patrick Robardet : discussions rapport annuel édition 2004-2005
1 ^{er} novembre 2005	Atelier - <i>La communication interculturelle</i> (première partie) Réunion du Conseil universitaire : présentation du rapport annuel de l'Ombudsman édition 2004-2005
8 novembre 2005	Atelier de formation permanente - <i>Transiger avec un client hostile</i>
8 novembre 2005	Réunion du Comité sur le règlement non judiciaire des conflits et des litiges (Barreau de Québec)
15 novembre 2005	Atelier de formation continue – <i>La communication interculturelle</i> (seconde partie)
16 novembre 2005	Invitation à dîner du Bureau international, lors de la visite de Mme Sylviane Martin Le Corre, Université de Paris-Dauphine
21 novembre 2005	Colloque annuel 2005 – Association des responsables de gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (AGRP) Atelier de formation permanente : <i>Relations avec les médias: le rôle de porte-parole</i>

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
23 novembre 2005	<p>Demande de consultation d'un confrère sur le rôle, le mandat et les pouvoirs d'enquêtes des ombudsmans relativement à sa mise en candidature à la position d'ombudsman pour le Comité Olympique Canadien pour les Jeux Olympiques de Turin 2006</p> <p>Assemblée générale, Université Laval</p> <p>Réunion du Conseil d'administration, Université Laval : présentation du rapport annuel de l'Ombudsman édition 2004-2005</p>
25 novembre 2005	<p>Heure pédagogique: <i>L'éthique et la recherche</i></p> <p>Réunion avec Claude Godbout, Vice-recteur : sécurité informatique et confidentialité du Bureau de l'ombudsman</p>
1 ^{er} décembre 2005	Réunion bi-annuelle AOUQ – Montréal
5 décembre 2005	Fêtes de l'Université Laval – visite extrême Laboratoire LANTISS
6 décembre 2005	Réunion du Comité sur le règlement non judiciaire des conflits et des litiges (Barreau de Québec)
21 décembre 2005	<p>Dîner Lucie Lapointe, Directrice du CIMH et Béatrice Fortin</p> <p>Réunion du Comité de règlement des différends (Barreau de Québec)</p>
9 janvier 2006	Réunion Claire Letendre et Isabelle Sévigny (Bureau des prêts et bourses) (dossier)
10 janvier 2006	Réunion du Comité de règlement des différends (Barreau de Québec)
11 janvier 2006	Rendez-vous Laval
13 janvier 2006	Événement CADEUL : Débat sur les élections fédérales
17 janvier 2006	Rencontre Gilles Kirouac (dossier)
20 janvier 2005	Carrefour interculturel - <i>Le rapport à l'autorité</i>

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
27 janvier 2005	Heure pédagogique: <i>La valorisation de l'enseignement</i>
26 janvier 2006	Réunion téléphonique avec Louise Careau – COCP (dossier)
27 janvier 2006	Conférence : <i>La santé psychologique au travail</i> , VRRH
31 janvier 2006	Réunion téléphonique préparatoire et proposition de conférenciers atelier de formation - AOUQ juin 2006
	Réunion et dîner avec les représentants du Bureau d'information et des plaintes de la CADEUL
3 février 2006	Rencontre Louise Careau – COCP
4 février 2006	Samedi de l'admission
7 février 2006	Atelier de formation permanente: <i>Optimisez votre temps</i>
8 février 2006	Dîner et réunion avec la nouvelle Vice-présidente aux droits étudiants de l'AEIÉS (Cindy Harquail)
9 février 2006	Conférence VRRH: <i>La détresse psychologique</i> , Semaine de la prévention du suicide
10 février 2006	Atelier de formation : <i>Styles de communication en médiation et en négociation</i> , Barreau du Québec (Montréal)
13 février 2006	Bilan : Recteur Michel Pigeon
14 février 2006	Transmission d'une plainte au Comité d'application des droits, <i>Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes</i>
15 février 2006	Atelier de formation permanente : <i>Stress et santé</i>
20 février 2006	Atelier de formation AGRP : <i>Gestion des clients difficiles</i>

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
21 février 2006	Réunion du Comité de résolution des différends (Barreau de Québec) Vote pour les élections au Conseil d'administration de l' <i>International Ombudsman Association</i>
22 février 2006	Dîner et réunion Gilles Kirouac (dossier)
27 février 2006	Communication avec la Faculté des sciences de l'administration (dossier)
6 mars 2006	Réunion du Comité de résolution des différends (Barreau de Québec) Réunion de médiation avec Claude Paradis, Vice-recteur adjoint et Gérard Charlet, Vice-doyen, et autres (dossier)
13 mars 2006	Invitation du Recteur Michel Pigeon à la réception Fondation Marie Robert, CHA, Hôpital de l'Enfant Jésus, Université Laval
26 au 28 mars 2006	Formation pour les Ombudsmans, Forum Canadien des Ombudsman (FCO), Montréal
27 mars 2006	Réunion avec Patrick Robardet (discussion dossiers), Montréal
29 mars 2006	Chaire publique AELIÉS : <i>Crise énergétique : mythes et réalités</i>
5 avril 2006	XI ^{ème} Conférence des Juristes de l'État et Barreau du Québec : <i>Le langage non verbal en droit : ce que le cerveau pense mais ne dit pas</i> , Québec
6 avril 2006	Formation : <i>Connaître les divers styles de personnalité</i>
11 avril 2006	Réunion du Comité de résolution des différends (Barreau de Québec)
12 avril 2006	Formation : <i>Techniques d'habiletés relationnelles</i> Réception offerte à l'occasion de la Remise du prix Claire L'Heureux-Dubé (Chaire d'études Claire-Bonenfant sur la condition des femmes)
18 avril 2006	Dîner et réunion avec Mme Faitelson-Weiser, École de langues vivantes

<u>DATE</u>	<u>NOM DE L'ACTIVITÉ</u>
20 avril 2006	Dîner et discussions avec Anne-Louise Fournier, Accueil et intégration des personnes handicapées, COCP
28 avril 2006	Forum Canadien des Ombudsmans (FCO): assemblée générale annuelle, Toronto (téléconférence)
3 mai 2006	Réunion du groupe de discussion AGRP sur la reddition de comptes (reporté en juin 2006)
8 mai 2006	Participation à titre d'observateur sur invitation de la Faculté de médecine lors des mises en situation pour les candidats à l'admission en médecine (journée APS)
9 mai 2006	Cérémonie de remise des médailles aux Grands Diplômés de l'Université Laval
10 mai 2006	Réception : Hommages aux membres du personnel cumulant 25 ans de service en 2005
16 mai 2006	Rencontre Serge Demers (dossier)
19 mai 2006	Rencontre et dîner avec le Secrétaire général du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec
24 mai 2006	Rencontre Madeleine Richard, graphisme et impression (dépliant)
Mars, avril et mai 2006	Organisation de la conférence annuelle de l'Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada – chapitre Québec, sur proposition de Odette Lagacé, se tenant en juin 2006 : la médiation interculturelle.

ANNEXE 5

NOTES BIOGRAPHIQUES

Odette Lagacé

Diplômée en droit civil en 1987 de la Faculté de droit de l'Université de Montréal (LL.B.) et en droit des affaires et droit économique de l'Université de Paris II (DEA), Odette Lagacé a été avocate au Barreau du Québec depuis 1988. Elle a acquis son expérience professionnelle avec une spécialisation en droit du commerce international et en résolution des différends, en France et au Canada, tant en pratique privée, qu'au sein d'une organisation internationale et d'organismes parapublics. À Paris, de 1991 à 2001, elle a travaillé successivement pour Lassez et associés, un cabinet d'avocats français, la Chambre de Commerce internationale, et Freshfields Bruckhaus Deringer, un cabinet d'avocats britannique. À la Chambre de Commerce internationale, elle a occupé le poste de conseillère juridique senior au Secrétariat de la Cour internationale d'arbitrage. De retour au Canada, elle a été successivement à l'emploi du cabinet d'avocats Ogilvy Renault, en litige et résolution des litiges, puis directrice du greffe du Centre canadien d'arbitrage commercial où elle fut membre de divers comités et a participé à un certain nombre d'ateliers de formation en résolution des litiges à titre de conférencière. Odette a été nommée pour un mandat de cinq ans à titre d'Ombudsman de l'Université Laval se terminant le 31 mai 2010.