

Université Laval

Rapport annuel

2006-2007

Odette Lagacé

Ombudsman

25 octobre 2007

Texte descriptif du visuel :

La fenêtre vers le ciel illustre l'ouverture de l'Ombudsman, ressource disponible dans un environnement privé et confidentiel, afin d'explorer et d'identifier des options pour résoudre une difficulté ou une problématique.

La luminosité symbolise la neutralité et l'objectivité, caractéristiques fondamentales du mandat de l'Ombudsman, et met en perspective la multiplicité des cases et des lignes représentant les différentes versions des faits et les divers angles d'une situation donnée suite à une enquête et une analyse approfondie d'une requête.

Les multiples teintes de bleu reflètent le respect, l'empathie, la confidentialité et les valeurs intrinsèques du rôle de l'Ombudsman.

ISBN 2-9807363-6-8

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2007



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 25 octobre 2007

Monsieur Richard Drouin
Président du Conseil d'administration

Monsieur Denis Brière
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 2006 au 31 mai 2007.

Ce rapport s'adresse aux membres du Conseil universitaire, ainsi qu'aux membres du Conseil d'administration. Il contient des observations faisant suite au traitement des demandes et revient sur certaines réflexions portant des enjeux allant de pair avec l'orientation stratégique de l'institution. Un certain nombre de recommandations d'ordre systémique et réglementaire y sont présentées. Il est publié et diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire.

Je remercie les membres du Conseil universitaire et du Conseil d'administration de l'attention et de l'appui qu'ils porteront 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 Lagacé, LL.M.
Ombudsman

OL/bf

AVIS

Dans ce document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

FAITS SAILLANTS

- Au cours de l'année 2006-2007, il y a eu 526 nouveaux cas qui ont été soumis au Bureau de l'ombudsman.
- En y ajoutant les 31 cas pendants à la fin de l'exercice 2005-2006, c'est un total de 557 cas qui a été soumis au Bureau de l'ombudsman au titre de l'exercice 2006-2007.
- Des 526 nouvelles demandes reçues, 490 sont des consultations, demandes d'interventions, de conseils ou d'informations (soit 93,16 % du nombre total de demandes), et 36 sont des plaintes (soit 6,84 % du nombre total de demandes), ce qui correspond à une augmentation de 2,66 % des consultations et une diminution de 2,66 % des plaintes par rapport à l'année précédente.
- Dans 46 % des consultations, l'objet général porte sur la réglementation des études, 17 % sur des questions diverses, 9 % sur des questions d'ordre financier, 12 % sur les droits et libertés de la personne, 8 % sur l'encadrement pédagogique et 7 % sur les relations avec les unités.
- Dans 39 % des plaintes, l'objet général porte sur la réglementation des études, 22 % sur les droits et libertés de la personne, 19% sur les questions diverses, 11% sur des questions d'ordre financier et 8% sur l'encadrement pédagogique.
- Les plaintes proviennent en majorité des étudiants, soit 52,78 % d'étudiants de 1^{er} cycle, 11,11 % de ceux de 2^e cycle et 5,56 % de ceux du 3^e cycle. Cette année, aucune plainte n'a été acheminée par le personnel enseignant au Bureau de l'ombudsman.
- Quant aux consultations, les demandes formulées par les étudiants de 1^{er} cycle sont de 43,27 %, ceux de 2^e cycle de 10,82 % et ceux de 3^e cycle de 9,18 %.
- 5,71 % des consultations ont été demandées par le personnel enseignant, 5,71 % par le personnel administratif et 3,88 % par les responsables facultaires, comparativement à 5,22 %, 3,29 % et 1,55 % pour l'année précédente.
- 18 % des demandes des étudiants des trois cycles confondus, sont formulées par des étudiants étrangers (62 cas), dont 8,7 % portent sur la réglementation des études, 1,2% sur l'encadrement pédagogique, 1,8 % sur les questions financières et 3,0 % sur les droits et libertés de la personne. Comparativement à l'an dernier, il y a eu une augmentation de 3,2 % des demandes provenant d'étudiants étrangers concernant la réglementation des études.

- Des 36 plaintes déposées en 2006-2007 (soit 18 plaintes de moins qu'au cours de l'exercice 2005-2006), 19 ont été jugées recevables et 17 non recevables.
- 9 plaintes recevables ont été jugées fondées et 5 non fondées. Dans 5 cas, les enquêtes ont été interrompues, et dans 9 cas, un règlement est intervenu.
- L'exercice 2006-2007 a été marqué par la grève des Chargés de cours.
- Le Bureau de l'ombudsman bénéficie de l'apport d'une ressource additionnelle à temps partiel.
- Des travaux de rénovation et de réaménagement aux locaux communs au Centre d'intervention en matière de harcèlement et au Bureau de l'ombudsman ont été planifiés.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Faits saillants</i>	<i>iv</i>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
<i>Partie I – Un portrait d’ensemble</i>	<i>3</i>
1.1 Description du rôle et des pouvoirs de l’Ombudsman	3
1.2 Des interventions de l’Ombudsman en 2006-2007	10
1.2.1 Généralités	13
1.2.2 Provenance des demandes selon les clientèles	15
1.2.3 Répartition des demandes selon le genre	16
1.2.4 Répartition des demandes selon la citoyenneté	17
1.2.5 Répartition des demandes selon la provenance et l’unité concernée	19
1.2.6 Répartition des demandes selon leur objet	22
1.2.7 Répartition des demandes selon l’objet des demandes et selon la citoyenneté des étudiants	24
1.2.8 Les effets de la grève des Chargés de cours	25
1.2.9 Répartition des demandes selon les modes de communication avec le Bureau de l’ombudsman	26
1.2.10 Répartition des demandes selon les délais de traitement	27
1.3 Plaintes	29
1.3.1 Répartition selon la provenance des plaintes	29
1.3.2 Répartition des plaintes selon leur objet général	30
1.3.3 Répartition selon la recevabilité des plaintes	30
1.4 Consultations	37
1.4.1 Répartition selon la provenance des consultations	37
1.4.2 Répartition selon l’objet général des consultations	37
1.4.3 Traitement des consultations, demandes d’informations et de conseils	39
<i>Partie II – Au sujet du Bureau de l’ombudsman</i>	<i>40</i>
2.1 Ressources et fonctionnement du Bureau	40
2.2 Communication stratégique	41
2.3 Rénovations et réaménagement des locaux	42

2.4	Rayonnement et développement professionnel	42
2.4.1	Activités internes	42
2.4.2	Activités externes	44
2.5	Orientations pour le prochain exercice	45
Recommandations		48
	Recommandations d'ordre systémique	48
	Recommandations d'ordre réglementaire	50
Annexe 1		51
	Règlement concernant l'ombudsman	51
Annexe 2		55
	Notes biographiques	55
Annexe 3		56
	Liste des activités et congrès auxquels l'Ombudsman a participé	56
Annexe 4		62
	Comment procéder	62

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1	- Répartition mensuelle des dossiers ouverts - 2000-2007.....	10
Tableau 1a	- Liste de cas soumis de 1981 à 2007.....	11
Tableau 2	- Nombre de demandes.....	14
Tableau 3	- Provenance des requêtes selon clientèle.....	15
Tableau 4	- Clientèle selon le sexe.....	17
Tableau 5	- Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté.....	17
Tableau 6	- Demandes, étudiants étrangers.....	18
Tableau 6a	- Provenance des demandeurs par faculté.....	19
Tableau 7	- Consultations et plaintes selon l'unité concernée.....	21
Tableau 8	- Objet des demandes.....	22
Tableau 9	- Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants.....	25
Tableau 10	- Objet des demandes reliées à la grève des Chargés de cours.....	26
Tableau 11	- Mode de saisine des demandes.....	27
Tableau 12	- Durée des interventions des dossiers 2005 à 2007.....	28
Tableau 13	- Provenance des plaintes.....	29
Tableau 14	- Objet général des plaintes	30
Tableau 15	- Plaintes non recevables et recevables.....	33
Tableau 16	- Objet des plaintes recevables fondées.....	34
Tableau 17	- Provenance des consultations.....	37
Tableau 18	- Objet général des consultations.....	38
Graphique 1	- Plaintes et consultations - 2000 à 2007.....	11
Graphique 2	- Plaintes et consultations – 2000 à 2007.....	12
Graphique 3	- Répartition mensuelle des dossiers - 2004 à 2007.....	12

On pourra trouver le rapport annuel de l'Ombudsman à l'adresse suivante :
<http://www.ombudsman.ulaval.ca> , après le dévoilement du site Web refondu.

INTRODUCTION

J'ai l'honneur de vous présenter mon rapport annuel couvrant la période du 1^{er} juin 2006 au 31 mai 2007, deuxième année de mon mandat à titre d'Ombudsman de l'Université Laval.

Cet exercice a été témoin de changements et d'innovations. Outre une meilleure appropriation de la nature et des dimensions de mon mandat, j'ai acquis une connaissance plus approfondie de l'institution, de ses membres, de ses cultures et de ses ramifications. J'ai eu le plaisir d'être invitée, pour la première fois semble-t-il, par madame Christiane Piché, Vice-rectrice aux études, à participer à la Table des responsables facultaires, ainsi que par madame Danielle Fleury, Registrataire, à la Table des conseillers à la gestion des études. À l'initiative du Réseau de valorisation de l'enseignement au cours de l'été 2006, j'ai fait une présentation lors de l'une des périodes de L'Heure pédagogique.

Parallèlement aux analyses et aux enquêtes des cas au quotidien, et en concordance avec les orientations identifiées dans mon rapport annuel pour l'exercice 2005-2006, j'ai œuvré sur quatre volets touchant le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman : tout d'abord, la conception de nouveaux outils de communication stratégique et l'architecture du nouveau site Web ont été finalisées. Ensuite, une décision ayant été prise par le Comité exécutif aux fins d'allouer certains fonds au projet de réaménagement des locaux communs au Centre d'intervention en matière de harcèlement et au Bureau de l'ombudsman, les démarches nécessaires auprès des divers fournisseurs ont été faites avec l'aide de la chargée de projets du Service des immeubles. Finalement, le recrutement puis l'encadrement d'une ressource contractuelle temporaire à temps partiel pendant une période de quatre mois a eu lieu.

Il me faut féliciter l'empressement, dans la grande majorité des cas, avec lequel mes observations et demandes de correctifs sont reçues et étudiées : les conclusions de l'Ombudsman ne restent pas souvent lettre morte.

Je ne peux identifier ici et remercier personnellement toutes les personnes qui m'ont apporté leur précieux concours et m'ont accordé de leur temps, de crainte d'en oublier. Permettez-moi de remercier chacune des personnes qui ont accepté de m'apporter leur collaboration à l'exécution de mon mandat, que ce soit dans le cadre de demandes d'informations, d'enquêtes ou d'échanges portant sur des problématiques, des réalités et des enjeux divers. Je tiens à remercier tous les membres de la communauté universitaire qui voient en l'Ombudsman un instrument de gouvernance et perçoivent cette fonction de façon positive.

À l'opposé d'un personnage lointain et isolé, l'Ombudsman doit être perçu comme une ressource positive sans qu'on craigne pour sa neutralité ou que cela contrevienne à son mandat : la collaboration est essentielle pour favoriser le réalisme des améliorations envisagées. L'Ombudsman doit participer à des réunions d'information et d'échanges et je me dois de faire connaître l'Ombudsman et son mandat, mais aussi d'avoir accès à l'information pour ma propre gouverne de ce qui se passe dans la communauté : l'exécution efficace et adaptée de mes interventions et de mes recommandations dépend de cette transparence.

Plus particulièrement, je tiens à souligner la qualité et l'efficacité, la loyauté, l'accueil, le calme et le dévouement de madame Béatrice Fortin, pilier du Bureau de l'ombudsman depuis plusieurs années, sans qui il me serait bien difficile de répondre aux exigences de mon mandat. Je la remercie sincèrement ici de sa collaboration qui m'est si précieuse.

Je remercie Me Julie Duranceau des quelques mois passés à mes côtés pendant les premiers mois de l'année 2007, et enfin, Me Marylène Cloutier, Coordonnatrice au Bureau de l'ombudsman, de son aide dans l'analyse des statistiques et la rédaction de ce rapport.

Enfin, il me faut souligner que la nature même des demandes au Bureau de l'ombudsman fait en sorte que l'Ombudsman ne connaît pratiquement que des problèmes et que somme toute, il s'agit d'un pourcentage relativement faible compte-tenu de l'ensemble de la communauté. Tout ne va pas mal à l'Université.

PARTIE I – UN PORTRAIT D’ENSEMBLE

1.1 DESCRIPTION DU RÔLE ET DES POUVOIRS DE L’OMBUDSMAN

Mandat de l’Ombudsman

Les *Statuts* de l’Université Laval indiquent en leur titre XXII (article 238) que :

«Pour la protection des droits des membres de la communauté universitaire, le Conseil d’administration nomme une personne appelée ombudsman dont les fonctions et la durée du mandat sont déterminées par règlement du Conseil d’administration.

Le recteur propose le candidat au Conseil d’administration et au Conseil universitaire. Le Conseil d’administration procède à la nomination si elle reçoit l’appui d’au moins les deux tiers des voix des membres présents du Conseil d’administration et d’au moins les deux tiers des voix des membres présents du Conseil universitaire.»

Cette mission est confirmée dans le préambule du *Règlement concernant l’ombudsman* précisant que :

«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’informations 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 aux règlements.»

L’Ombudsman reçoit donc les demandes d’informations, de conseils, d’interventions et les plaintes des membres de la communauté universitaire lorsqu’ils s’estiment lésés dans leurs droits par l’administration universitaire ou victimes d’injustice ou d’atteinte à leurs droits fondamentaux ou encore lorsqu’ils ne savent pas où s’adresser, ou cherchent à exprimer et à discuter d’une situation les préoccupant.

En raison de sa déclaration solennelle et de l’article 6 du *Règlement concernant l’ombudsman* (voir Annexe 1), elle prend les mesures pour sauvegarder la discrétion quant aux personnes impliquées, aux démarches effectuées et aux renseignements reçus dans l’exercice de ses fonctions.

En vertu de l'article 12 du *Règlement concernant l'ombudsman*, elle dispose de pouvoirs d'enquête et peut obtenir de tout membre du personnel ou de tout organe de direction, l'accès à tout document ou dossier pertinent. Elle peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir des renseignements qui lui sont nécessaires.

Elle enquête de manière objective et favorise par ses interventions et ses enquêtes, la recherche de solutions justes, satisfaisantes, viables et équitables. Elle a le pouvoir de recommander une solution pour rectifier une situation. La bonne volonté, la collaboration et la transparence des membres de la communauté universitaire et des organes de direction sont essentielles à la réalisation de son mandat.

Elle informe et conseille les membres sur les diverses avenues et recours qui s'offrent à eux dans une situation précise touchant, par exemple :

- ✓ une question académique ou relative à la réglementation des études,
- ✓ l'encadrement pédagogique,
- ✓ une question relative aux règlements disciplinaires,
- ✓ une question financière,
- ✓ une question relative aux relations interpersonnelles ou aux relations avec les unités ou services,
- ✓ une question relative aux droits et libertés de la personne,
- ✓ ou sur tout autre sujet de sa compétence.

Les valeurs qui marquent les actions de l'Ombudsman à l'Université Laval sont :

- la neutralité
- la confidentialité
- l'indépendance
- l'impartialité
- le caractère informel
- l'écoute
- l'empathie
- les principes de justice naturelle

L'Ombudsman dispose de la latitude et de l'indépendance nécessaires pour porter un jugement impartial. Ses conclusions d'enquêtes et ses recommandations ne requièrent pas l'approbation du Recteur, ni des Vice-recteurs ou du Conseil d'administration.

De plus, l'Ombudsman doit présenter au Conseil universitaire un rapport annuel sur le traitement des plaintes, rapport qui doit par la suite être présenté et approuvé par le Conseil d'administration.

Les valeurs qui guident 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 : faire preuve d'imagination dans l'identification de solutions.

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

- tendre vers la recherche de solutions et non à trouver des coupables ;
- faire preuve de sensibilité et de jugement ;
- pratiquer l'écoute active avec les personnes avec qui elle communique, avec respect et empathie ;
- préciser la nature de son mandat ainsi que les limites de ce dernier, n'ayant qu'un pouvoir de recommandation ;
- inviter à la responsabilisation des personnes, services ou directions concernées, de même que des demandeurs ou plaignants, dans le processus d'identification de solutions souples, réalistes et satisfaisantes ;
- viser la participation des acteurs dans le processus de résolution.

Rôle de l'Ombudsman

La fonction même d'Ombudsman, consiste à accueillir, en toute discrétion et confidentialité, les membres de la communauté universitaire, qu'ils soient étudiants, employés, responsables facultaires, gestionnaires, administrateurs, enseignants, ex-étudiants ou candidats à l'admission.

Il s'agit d'une ressource flexible, accessible et gratuite.

Son rôle neutre et impartial à l'égard des parties concernées impose qu'elle ne peut être la représentante de l'une ou de l'autre des parties, ni son procureur. On ne peut donc la désigner comme la protectrice des étudiants, mais bien la protectrice de la communauté universitaire toute entière.

Le rôle de l'Ombudsman est multiple et multidimensionnel. Elle peut agir :

- agent de résolution de différends
- promoteur des valeurs
- agent régulateur des rapports de pouvoir
- conseiller
- protecteur des droits fondamentaux
- agent de prévention et de changement.

Son rôle consiste à fournir une évaluation objective et indépendante d'une situation, des positions des parties et du bien-fondé de celles-ci, eu égard à la réglementation universitaire et aux principes de droit, de justice et d'équité.

Agent de résolution de différends

Tel que le précisait les auteurs du rapport du comité présidé par le Doyen Belleau de la Faculté de droit, ayant avisé en 1979 le Recteur monsieur Jean-Guy Paquet, de la nécessité de créer un Bureau d'ombudsman, la fonction d'ombudsman est venue répondre à un besoin de faire contrepoids à la bureaucratisation et à la dépersonnalisation des milieux universitaires, qui ont accompagné l'expansion rapide des institutions d'enseignement supérieur, par suite de l'explosion de la population étudiante.

L'Ombudsman aide les membres de la communauté universitaire dans leur incapacité éventuelle à se défendre adéquatement contre le système ou dans leur incompréhension des règles administratives susceptibles d'engendrer des tensions entre administrateurs et administrés, enseignants et étudiants, ainsi que des frustrations parfois profondes chez ceux-ci.

Elle identifie et recommande des solutions possibles, de façon indépendante et impartiale, si elle le considère fondé et approprié, pour résoudre des plaintes ou des demandes d'interventions, émanant des membres de la communauté universitaire qui se croient lésés ou traités injustement par d'autres membres de la communauté universitaire, ou encore elle peut formuler des conseils.

Promoteur des valeurs

L'Ombudsman vise la protection de certaines valeurs de justice, d'équité et d'imputabilité et leur équilibre dans un contexte de rapports de gouvernance ainsi que celle prônées par l'institution.

Agent régulateur des rapports de pouvoir

L'Ombudsman doit se préoccuper du déséquilibre dans les rapports sociaux. Son rôle implique une traduction des valeurs de la société démocratique dans laquelle nous vivons et, celle de l'organisation dans un cadre dynamique marqué par l'inégalité de pouvoir.

L'Ombudsman vise à rétablir des rapports sains et mieux équilibrés. La plupart des personnes comprennent que l'approche de l'Ombudsman et son rôle constituent des instruments de gouvernance et de gestion des risques : elle s'assure de l'équation entre les valeurs prônées par l'institution et la réalité et, suggère des correctifs lorsqu'elle le considère approprié.

L'intervention de l'Ombudsman peut contribuer à rendre les autorités beaucoup plus sensibles aux besoins et aux demandes des membres de la communauté universitaire. À long terme, sa présence ne peut faire autrement que de conduire à un style de gestion des statuts, règlements et pratiques administratives qui respectent mieux les justes attentes du milieu (rapport Belleau).

Conseiller

L'Ombudsman conseille en formulant des observations, des commentaires et des modifications aux politiques, règlements, pratiques et autres documents de l'Université Laval dans le but 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.

Protecteur des droits fondamentaux

L'Ombudsman peut décider d'enquêter de sa propre initiative lorsqu'une question touche les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté, lorsqu'elle le juge nécessaire, tel que prévu dans l'article 11 du *Règlement concernant l'ombudsman*.

Il s'agit donc ici d'un rôle de protecteur, au-delà de l'exigence de l'épuisement des recours.

Agent de prévention et de changement

L'Ombudsman peut aussi être consulté par les services, directions ou facultés avant même la finalisation d'un processus décisionnel sur une situation délicate, une procédure à suivre ou une situation pouvant s'avérer systémique, soit pendant l'élaboration d'une politique ou d'un règlement interne, soit en rapport à l'amélioration de l'application de pratiques, politiques ou règlements universitaires dans un sens plus large. L'Ombudsman peut alors agir à titre préventif par des suggestions à cet égard, sans pour autant être liée par cette suggestion advenant une problématique individuelle, ne disposant à ce moment que des arguments et de la version des faits d'une seule partie et, ne peut connaître la particularité des circonstances qui pourraient entourer une problématique à naître (voir rubrique 1.2.2).

Les pouvoirs de l'Ombudsman

Pour mener à bien la mission qui lui est confiée, l'Ombudsman dispose de pouvoirs d'investigation :

- elle vérifie la recevabilité et évalue le bien-fondé de la demande qui lui est faite ;
- elle interroge, le cas échéant, toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qu'elle estime nécessaires, et a accès à tout document ou dossier qui lui semble pertinent;

- elle enquête sur les plaintes lorsqu'elle le juge nécessaire sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire ;
- elle procède à une médiation pour régler un différend visant un droit reconnu par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* ;
- elle intervient, si elle estime après enquête que la demande est fondée, ou lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe ont été lésés, ou qu'ils pourraient l'être ;
- elle formule des recommandations à l'organe ou au personnel de direction si elle estime la demande d'intervention ou la plainte fondée ;
- elle saisit au besoin, d'une question, les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, si elle le juge nécessaire.

Enfin, il est important de mentionner que l'Ombudsman n'a pas de pouvoir de décision, mais bien un pouvoir de recommandation selon le *Règlement concernant l'ombudsman* : c'est l'essence même de sa fonction. Cet aspect permet de résoudre le conflit par la persuasion des parties du bien-fondé de la solution recommandée. La résolution de conflits par l'Ombudsman nécessite donc la confiance et la crédibilité dans la fonction d'ombudsman et, dans la personne qui détient le poste.

Les limites au rôle et aux pouvoirs de l'Ombudsman

Précisons que le rôle et le mandat de l'Ombudsman contiennent des limites. En effet, l'Ombudsman doit refuser de se saisir d'une demande :

- lorsque le demandeur n'est pas un membre de la communauté universitaire (sous réserve des catégories de clientèle identifiées, voir rubrique 1.2.2) ;
- lorsque le demandeur dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail ;
- lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi-judiciaire.

L'Ombudsman dispose également d'un pouvoir discrétionnaire dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, elle peut refuser de se saisir d'une plainte ou d'une demande d'intervention et de faire enquête lorsqu'elle juge :

- que la plainte est prématurée ;
- que les démarches informelles et autres recours autrement prévus n'ont pas été effectués, ne sont pas finalisés ou ne sont pas épuisés ;
- que le demandeur n'a pas un intérêt suffisant ;
- que la demande est vexatoire, frivole ou faite de mauvaise foi ;
- qu'une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances ;
- qu'il s'est écoulé plus d'un an depuis l'acte ou l'omission qui en fait l'objet.

De plus, en raison de ses devoirs de neutralité et d'impartialité, l'Ombudsman ne peut :

- prendre faits et cause sans avoir entendu toutes les versions, arguments et positions des autres parties, et conclu au bien-fondé de la demande ;
- intervenir dans les problématiques ou différends avec des entreprises, organisations ou individus qui ne sont pas membres de la communauté universitaire ;
- décider d'une solution ou imposer sa recommandation ;
- ordonner ou forcer une modification à une décision ou son renversement.

1.2 DES INTERVENTIONS DE L'OMBUDSMAN EN 2006-2007

526 nouvelles demandes ont été soumises au Bureau de l'ombudsman au cours de l'exercice 2006-2007, soit une très légère diminution par rapport à l'exercice 2005-2006.

En comptabilisant les 31 dossiers encore ouverts à la fin du dernier exercice, c'est donc un volume total de 557 dossiers. 63,7 % ont été ouverts à la demande de la clientèle étudiante.

De ces 526 nouveaux dossiers, 93,16% sont des consultations, demandes d'interventions, d'informations ou de conseils, et 6,84% sont des plaintes. On constate encore cette année une diminution des plaintes, inversement proportionnelle à la hausse des consultations.

Comparativement à l'année dernière, il y a eu donc une très légère diminution du nombre des demandes au Bureau de l'ombudsman, baissant de 571 à 526 nouvelles demandes, (soit 45 cas de moins), tel que le démontre le Tableau 1 ci-dessous.

Il y a eu quelques variations dans les périodes d'achalandage pour les mois de juin, de septembre, d'octobre et de janvier où il y a eu une diminution des demandes (soit respectivement de 57 à 34 pour juin, de 60 à 49 pour septembre, de 58 à 36 pour octobre et de 56 à 36 pour janvier) et, pour les mois de décembre, de mars et d'avril, où il y a eu une augmentation de 32 à 39, de 46 à 58 et de 41 à 69 demandes. L'augmentation soulevée aux mois de mars et d'avril est due en partie aux demandes reliées à la grève des Chargés de cours.

Tableau 1

Répartition mensuelle des dossiers ouverts en 2006-2007 (total : 526 ; moyenne = 44/mois)

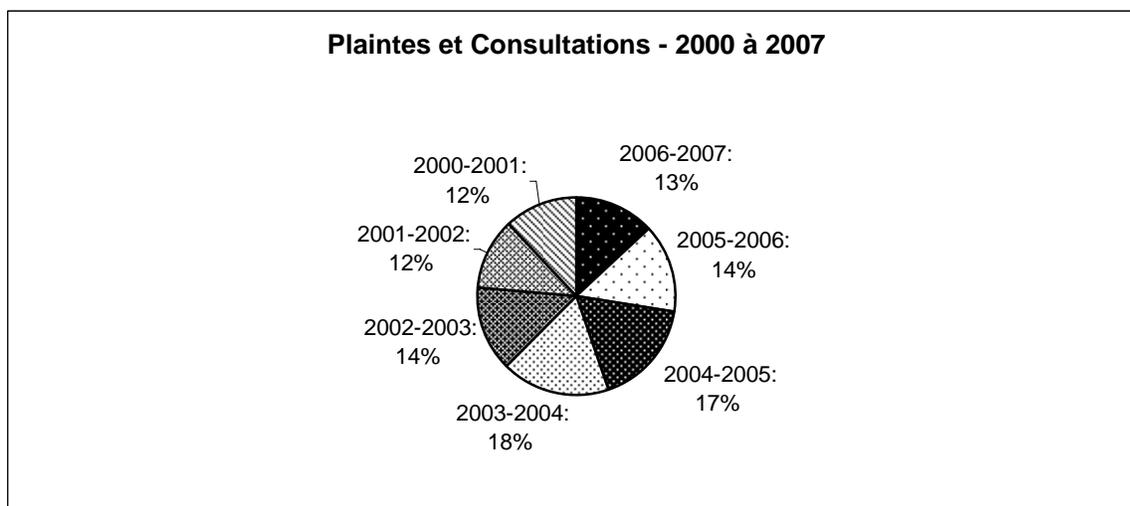
	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Total
2006-2007:	34	21	41	49	36	54	39	36	40	58	69	49	526
2005-2006:	57	22	44	60	58	61	32	56	42	46	41	52	571
2004-2005:	53	21	51	64	43	69	43	84	57	67	71	66	689
2003-2004:	43	23	31	75	56	62	54	73	67	89	72	68	713
2002-2003:	27	26	31	23	32	54	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

Tableau 1a

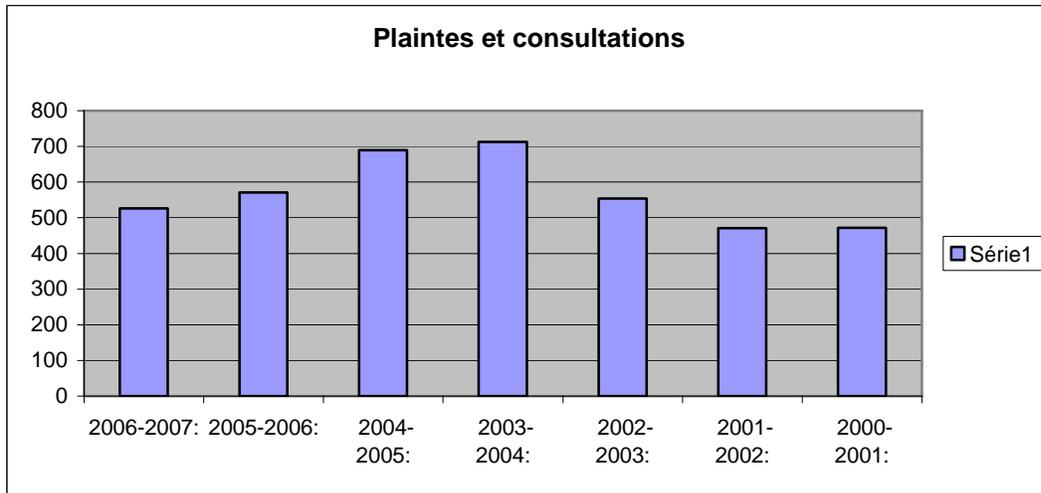
Liste de cas soumis - 1981 à 2007 :

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
année2006-07	36	490	526
Total:	5931	9160	15091

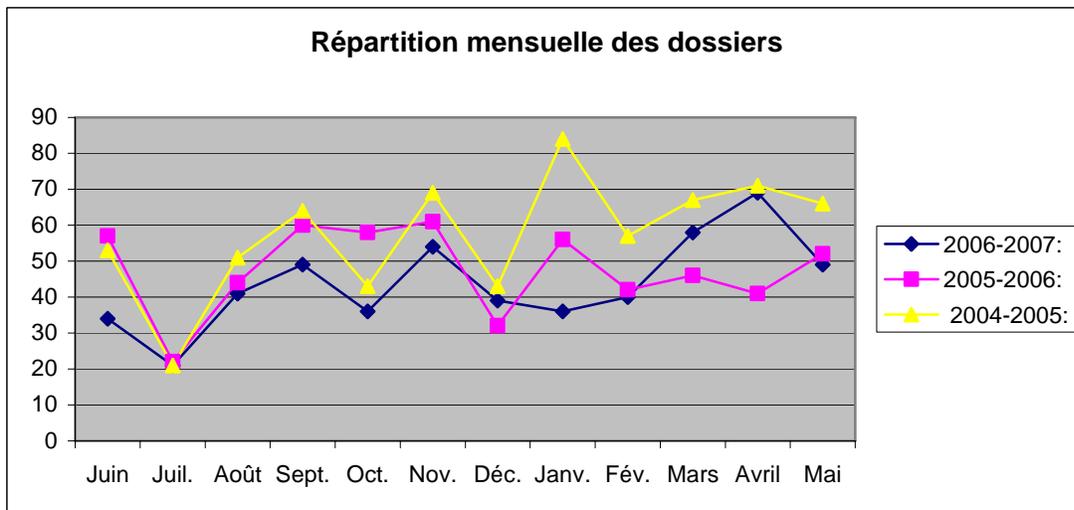
Graphique 1 – Plaintes et consultations – 2000 à 2007



Graphique 2 – Plaintes et consultations – 2000 à 2007



Graphique 3 – Répartition mensuelle des dossiers – 2004 à 2007



Ces graphiques font état de la moyenne et des pourcentages des demandes reçues par exercice depuis le 1^{er} juin 2000 sur le total des demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. Comme on peut le constater, l'année 2006-2007 est au 5^e rang. Il faut préciser que relativement peu de publicité a été faite depuis l'arrivée de la nouvelle Ombudsman, par manque de ressources et de temps. Ceci peut

expliquer en partie les variations du nombre de nouvelles demandes, comme cela a pu être constaté en 2003-2004, lorsque le précédent Ombudsman a engagé une campagne de publicité plus agressive (voir rubrique communication stratégique).

1.2.1 Généralités

Depuis le 1^{er} juin 2006, 526 nouveaux dossiers ont été ouverts au Bureau de l'ombudsman, représentant une moyenne de 44 nouveaux dossiers mensuellement. Nous avons reçu 522 demandes de nature individuelle et 4 demandes de nature systémique. Un dossier systémique se différencie d'un dossier individuel dans la mesure où l'aspect soulevé peut concerner une question d'intérêt général. Ainsi en 2006-2007, certaines des questions d'ordre systémique concernaient :

- la discrimination sur la base du handicap, et les accommodements raisonnables : se posait alors la question de la contrainte excessive lorsque le handicap peut constituer une impossibilité physique à utiliser les outils pédagogiques et à se soumettre aux modes d'évaluation choisis : y aurait-il lieu d'empêcher l'admission à une personne handicapée pour ce motif ?
- les accommodements raisonnables pour motifs religieux ;
- le refus d'admission d'un étudiant exclu d'un programme d'études dans un autre programme d'études, mais relevant de la même faculté ;
- la mise en péril de la formation médicale et l'éventualité de demandes de compensation pour dommages subis et d'annulation de frais de scolarité dans la foulée de la grève des médecins spécialistes (questions évitées par la décision prise postérieurement à la consultation auprès de l'Ombudsman, par la Faculté de médecine d'annuler la période de stage).

A titre d'exemples additionnels, mentionnons :

- le caractère approprié de la période de temps selon laquelle est calculée la cote de rendement de l'Université Laval pour des candidats adultes provenant du marché du travail, plusieurs années après avoir quitté l'Université avec une moyenne cumulative plutôt faible ;
- la reconnaissance des diplômes, des acquis et des expériences de candidats à l'admission étrangers ;
- les examens de contrôle des connaissances en français pour des étudiants de pays francophones, ou pour des étudiants déjà diplômés d'universités québécoises.

Méthodologie :

Afin de mieux saisir le sens de certains des tableaux inclus dans ce rapport, il est opportun de rappeler les définitions de plainte et de consultation. Un dossier est ouvert pour chaque personne qui contacte l'Ombudsman soit par téléphone, courrier ordinaire ou électronique, télécopieur ou en personne. Si la personne désire garder l'anonymat, l'Ombudsman respecte sa décision étant donné la confidentialité de ses services ; un dossier sera alors ouvert sous le vocable « Anonyme ».

Une fois le dossier ouvert, il faut alors l'analyser et déterminer la nature de ce dernier : s'agit-il d'une

plainte ou d'une consultation, d'une simple demande d'information ou de conseils, ou d'une plainte après consultation, ou encore d'une demande multiple.

Nature	Définition
Plainte	Le client se sent à tort ou à raison lésé dans ses droits. Il demande l'intervention de l'Ombudsman. Généralement, il a tenté lui-même de résoudre son problème. En cas d'urgence ou de problème récurrent et connu, il est possible que l'Ombudsman intervienne avant l'épuisement de tous les recours.
Consultation, conseil ou demande d'assistance	Le client a un problème dont il veut discuter. Il demande conseil sur les démarches qu'il doit entreprendre, veut s'assurer d'avoir été traité équitablement ou veut réfléchir davantage car il craint les conséquences d'une plainte. De toute manière, il ne sollicite pas l'intervention de l'Ombudsman à ce stade, cependant elle peut agir comme facilitatrice.
Plainte après consultation	Le client a préalablement consulté l'Ombudsman et a vainement tenté de régler son problème lui-même en utilisant les recours suggérés. Il décide de porter plainte et sollicite l'intervention de l'Ombudsman.

C'est à partir de ces définitions que la nature du dossier est définie.

Des 526 nouveaux cas, 490 sont des consultations, 33 des plaintes formelles et 3 des plaintes qui ont été reçues après consultation (voir Tableau 2 ci-dessous).

Tableau 2

Nombre de demandes, 2006-2007		
Type de requête	N	%
Total des dossiers:	526	100%
Consultations	490	93,16%
Plaintes	33	6,27%
Plaintes après consultation	3	0,57%

Dans le rapport annuel de 2005-2006, on y mentionnait que 37 cas étaient encore en suspens, provenant des années antérieures. Au cours des exercices 2005-2006 et 2006-2007, ces cas ont été traités et fermés, sauf un, toujours en cours. Pour les nouveaux dossiers ouverts pendant l'année 2005, 31 dossiers étaient encore pendants à la fin de l'exercice 2005-2006, dont 24 ont été traités et fermés en 2006-2007. 7 de ces dossiers étaient donc toujours pendants à la fin de l'exercice 2006-2007.

Au 31 mai 2007, les dossiers de 19 consultations sur les 526 nouvelles demandes étaient encore ouverts. L'année 2006-2007 s'est donc terminée avec un total de 27 dossiers encore ouverts ou en suspens.

1.2.2 Provenance des demandes selon les clientèles

L'Ombudsman reçoit des demandes de plusieurs catégories de personnes ou groupes de personnes : les étudiants, les stagiaires postdoctoraux, le personnel enseignant, le personnel administratif, les associations étudiantes, les ex-étudiants, les ex-employés, les candidats à l'admission, les usagers de services, les responsables et les syndicats.

Tableau 3

Provenance des requêtes selon clientèle, 2006-2007					
Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	231	43,92%	98	133	0
2e cycle	57	10,84%	28	29	0
3e cycle	47	8,94%	15	32	0
St.post.doc.	2	0,38%			
Personnel enseignant	28	5,32%			
Personnel administratif	28	5,32%			
Association étudiante	8	1,52%			
Ex-étudiant	18	3,42%			
Ex-employé	3	0,57%			
Candidat à l'admission	12	2,28%			
Usager de services	8	1,52%			
Responsable	19	3,61%			
Syndicat	0	0,00%			
Autres	65	12,36%			
Total	526	100,00%			

Comme antérieurement et tel que le démontre le Tableau 3 ci-dessus, les demandes proviennent principalement des étudiants du premier, second et troisième cycle, soit 335 cas représentant 63,7 % de toutes les requêtes reçues. Ce sont ceux de premier cycle qui font le plus de demandes parmi tous les étudiants. Le pourcentage de tous les étudiants faisant appel aux services de l'Ombudsman représente 0,92 % de l'ensemble des étudiants du Campus universitaire (335 sur 36 592 étudiants selon le tableau des statistiques du nombre de personnes du Bureau du registraire pour la session d'automne 2006).

La catégorie « Autres » a augmenté de 5,53 % pour l'année 2006-2007. Il est important de souligner

que le tiers des personnes qui ont consulté dans cette catégorie ont souhaité conservé l'anonymat soit 21 personnes sur 65. Les dossiers anonymes représentent donc 4 % de tous les dossiers reçus par l'Ombudsman en 2006-2007. Notons que cette catégorie regroupe aussi les demandes provenant de parents (6 demandes) ou de conjoints d'étudiants, de journalistes, d'étudiants d'autres universités, d'avocats, bref, de toute personne dont le statut ne peut entrer dans l'une ou l'autre des catégories identifiées.

Les catégories « Personnel administratif » et « Responsable » ont augmenté respectivement de 2,34 % et de 2,21 % comparativement à l'année dernière. En effet, cette année l'Ombudsman a reçu plusieurs demandes de consultation de la part du personnel administratif ou de responsables facultaires désirant obtenir des conseils préventifs ou simplement discuter quant à une décision à prendre, une situation délicate ou une procédure à suivre. Précisions ici qu'une réserve est faite à chaque fois par l'Ombudsman dans ces situations, à l'effet que ses suggestions sont fondées uniquement sur les faits relatés par une partie seulement, qu'aucune recherche, analyse ou enquête n'a été faite sur le sujet, et que si elle venait à recevoir une demande d'une partie impliquée dans la décision ou dans la procédure, une analyse approfondie serait alors effectuée. Ainsi, on ne peut considérer que l'Ombudsman serait juge et partie, d'autant plus que la décision est et demeure de la responsabilité des instances concernées. C'est donc une plus grande référence au rôle d'agent de prévention et de changement de l'Ombudsman, qui a été faite en 2006-2007 (voir partie 1.1).

1.2.3 Répartition des demandes selon le genre

Le Tableau 4 montre la répartition de la clientèle selon le genre. Comme pour les années antérieures, la tendance se maintient : la clientèle féminine diminue (41 % versus 46 % en 2005-2006) et la clientèle masculine augmente (56 % versus 54 % en 2005-2006). De plus, ce tableau permet de constater que les associations étudiantes ont fait plus de demandes cette année : 8 comparativement à 2 en 2005-2006. Celles-ci également semblent plus consulter ou échanger avec l'Ombudsman, sur des questions d'ordre général ou sur des cas particuliers.

Tableau 4

Clientèle selon le sexe, 2006-2007

	N	%
	526	100%
Femmes	218	41%
Hommes	296	56%
Association étudiante	8	2%
(non identifié)	4	1%

1.2.4 Répartition des demandes selon la citoyenneté

Tableau 5

Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2006-2007

Étudiants	Can. Qué. (+rés. perm.)	Canadien hors Qué. (+rés.perm.non citoyen)	Étranger	Réfugié	Autre	
Total	245	23	62	0	5	335
1er cycle	184 (55%)	12 (4%)	33 (10%)	0 (0%)	2 (1%)	
2e cycle	40 (11%)	5 (2%)	11 (3%)	0 (0%)	1 (0%)	
3e cycle	21 (6%)	6 (2%)	18 (5%)	0 (0%)	2 (1%)	

En consultant le Tableau 5, on découvre que la majorité des demandes provient d'étudiants citoyens canadiens résidents du Québec soit 245 sur 335. Quant aux demandes provenant des étudiants canadiens hors Québec, il y a une augmentation depuis les deux dernières années. En effet, 23 demandes sur 335 ont été déposées par eux au cours de l'année 2006-2007 (soit 8 %) comparativement à 27 sur 385 en 2005-2006 (soit 7,01 %), 13 sur 482 en 2004-2005 (soit 2,69 %), 7 sur 505 en 2003-2004 (soit 1,39 %) et 6 sur 391 en 2002-2003 (soit 1,53 %).

Les étudiants étrangers, c'est-à-dire non citoyens ou non résidents permanents, représentent 18 % des demandeurs étudiants des trois cycles confondus.

Comme par les années passées, ces données sur la diversité des profils ne tiennent pas en compte du nombre des étudiants et étudiantes détenteurs de permis de résidence permanente, et qui ont été ajoutés à la catégorie « citoyens et résidents permanents » (de l'extérieur du Québec), faute de pouvoir les classer autrement. Ces personnes sont souvent des immigrants récents ou qui ont bénéficié du

statut de réfugié, y compris politique (comme ce fut le cas d'une étudiante en particulier pour qui l'Ombudsman a formulé une recommandation individuelle positive, acceptée par les instances concernées), et sont donc d'origine étrangère.

Si l'on additionne le nombre des demandeurs « étrangers » et le pourcentage correspondant aux «résidents permanents», on se rapproche en effet d'un taux de près de 26 %. Il s'agit encore cette année d'une grande proportion de la clientèle du Bureau de l'ombudsman.

La diversité des origines est un élément significatif du portrait d'ensemble des clientèles du Bureau. Les demandes d'étudiants étrangers provenaient de personnes originaires des pays suivants : Maroc, Tunisie, France, Mexique, Chili, Burkina Faso, Chine, Côte d'Ivoire et Nigeria, Algérie, Afghanistan, Bénin, Bulgarie, Cambodge, Colombie, Comores, Congo, Égypte, Iran, Liban, Mali, Moldavie, Serbie, Sénégal et Togo.

Ceci étant dit, on ne peut ignorer le fait que de nombreux étudiants étrangers sont réticents à contester les autorités ou les décisions officielles, et certains ont de réelles craintes si l'on apprenait qu'ils consultent, manifestent leur désaccord ou tentent de faire valoir leurs droits. D'autres encore ne veulent pas consulter par crainte de perdre la face, parce que culturellement, cela n'est pas socialement acceptable pour eux.

Pour cette année, 62 cas sur 335 ont été introduits par des étudiants étrangers originaires de 25 pays différents représentant 18,51 %, ce qui est semblable au pourcentage de 18,7 % pour l'année dernière.

Les demandes des étudiants canadiens hors Québec et étrangers représentent donc 16,2 % (85 cas sur 526) de toutes les requêtes au Bureau de l'ombudsman.

Tableau 6

En 2006-2007: demandes totales:		526		
Demandes Étudiant Étranger 2006-2007				
Consultation	%	Plainte	%	Statut
32	6,08%	1	0,19%	1er cycle
11	2,09%	0	0,00%	2e cycle
18	3,42%	0	0,00%	3e cycle
61	11,60%	1	0,2%	Total

Le Tableau 6 fait état du type de demandes provenant des étudiants étrangers par rapport aux demandes totales reçues dans l'année (526 demandes). Il s'agit de 61 consultations et de 1 plainte, comparativement à 69 consultations et 3 plaintes en 2005-2006, 95 consultations et 18 plaintes en 2004-2005, de 99 consultations et 11 plaintes en 2003-2004, et de 55 consultations et de 20 plaintes en 2002-2003.

Pour une compréhension des objets des demandes formulées par les étudiants étrangers, voir ci-dessous les commentaires liés au Tableau 9 (rubrique 1.2.7).

1.2.5 Répartition des demandes selon la provenance et l'unité concernée

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des demandes provenant d'étudiants inscrits dans la majorité des facultés de l'Université et ce, dans des proportions assez semblables à la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante. Les chiffres qui suivent démontrent que le Bureau de l'ombudsman dessert la clientèle de toutes les unités et qu'elle a donc une vue d'ensemble de la communauté universitaire.

Tableau 6a

Consultations et plaintes depuis le 1er juin 2006 jusqu'au 31 mai 2007 **526** 100%

Provenance des demandeurs par faculté, 2006-2007

	N	Pourcentage d'après N	Plaintes et plaintes après consult.
Aménagement, Architecture et Arts visuels	17	3,23%	1
Droit	19	3,61%	2
Études supérieures	7	1,33%	2
Foresterie et Géomatique	11	2,09%	0
Lettres	57	10,84%	7
Médecine	29	5,51%	1
Médecine dentaire	5	0,95%	0
Musique	0	0,00%	0
Pharmacie	5	0,95%	0
Philosophie	12	2,28%	0
Sciences de l'administration	44	8,37%	3
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	11	2,09%	0
Sciences de l'éducation	31	5,89%	0
Sciences et de génie	49	9,32%	5
Sciences infirmières	14	2,66%	1
Sciences sociales	44	8,37%	3
Théologie et sciences religieuses	1	0,19%	0
Direction générale du 1er cycle	49	9,32%	3
Total	405	77%	28

Par rapport à l'année dernière, on constate une diminution des demandes formulées par les unités suivantes :

- Sciences de l'administration : de 8,45 % en 2005 à 7,10 % en 2006
- Sciences de l'agriculture et de l'alimentation : de 2,52 % en 2005 à 1,15 % en 2006
- Sciences et génie : de 8,27 % en 2005 à 6,33 % en 2006
- Sciences sociales : de 8,63 % en 2005 à 4,80 % en 2006
- DGFC : de 1,44 % en 2005 à 0,19 % en 2006
- Service des finances : de 5,76 % en 2005 à 1,92 % en 2006

Les unités « Sciences et génie », « Sciences sociales » et « Service des finances », ont ainsi le pourcentage le plus bas de ces cinq dernières années.

Cependant, une hausse relative des demandes visant les unités suivantes est constatée :

- Administration de l'institution : de 2,52 % en 2005 à 7,10 % en 2006
- Faculté des Études supérieures : de 0,72 % en 2005 à 2,69 % en 2006
- Médecine : de 4,32 % en 2005 à 5,76 % en 2006
- AELIES : de 0,90 % en 2005 à 1,73 % en 2006
- Ombudsman : de 0,36 % en 2005 à 1,54 % en 2006
- Registraire : de 3,42 % en 2005 à 5,76 % en 2006

Quant à l'administration de l'institution en général, il y a une augmentation des demandes comparativement aux deux années antérieures qui dénotaient 5,99 % en 2004-2005 et 2,52 % en 2005-2006.

La structure des statistiques ne permet pas encore de distinguer l'objet des demandes selon chaque unité concernée, ni si une unité particulière est plus visée par les demandes d'étudiants étrangers.

Tableau 7 – Consultations et plaintes selon l'unité concernée - (page suivante)

Consultations et Plaintes selon l'Unité concernée, 2006-2007

	N	%
Amén., arch. et arts visuels	10	1,92%
Droit	13	2,50%
Études supérieures	14	2,69%
Foresterie et géomatique	8	1,54%
Lettres	37	7,10%
Médecine	30	5,76%
Médecine dentaire	8	1,54%
Musique	0	0,00%
Pharmacie	4	0,77%
Philosophie	4	0,77%
Sciences de l'administration	37	7,10%
Sciences de l'agri. et alimentation	6	1,15%
Sciences de l'éducation	24	4,61%
Sciences et génie	33	6,33%
Sciences infirmières	7	1,34%
Sciences sociales	25	4,80%
Théologie et sciences religieuses	2	0,38%
Direction générale 1er cycle	10	1,92%
Aéliés	9	1,73%
Apapul	0	0,00%
Association étudiante	0	0,00%
Bureau International	4	0,77%
Cadeul	0	0,00%
CERUL	6	1,15%
Seeul	0	0,00%
Centres	2	0,38%
CIMH	1	0,19%
Cliniques	1	0,19%
Hôpital	0	0,00%
Rectorat	1	0,19%
Syndicat	3	0,58%
Administration	37	7,10%
Acitivités socioculturelles	0	0,00%
Activités sportives incl. Rouge & Or	2	0,38%
Bibliothèque	1	0,19%
Bourse et aide financière	5	0,96%
Bureau de la retraite	0	0,00%
Communications	0	0,00%
DGFC	1	0,19%
Étudiant	15	2,88%
Finances	10	1,92%
Garderie	0	0,00%
Immeubles	2	0,38%
Impact Campus	0	0,00%
IQHEI	0	0,00%
L'Exemplaire	0	0,00%
Ombudsman	8	1,54%
Orientation et consultation psychologique	2	0,38%
PEPS (Adm.)	3	0,58%
Pastorale	0	0,00%
Service de placement	5	0,96%
Psychologie	0	0,00%
Registraire	30	5,76%
Résidences	9	1,73%
SRH	6	1,15%
Secrétaire général	6	1,15%
Sécurité et prévention	8	1,54%
Service des affaires étudiantes	1	0,19%
Stationnement	0	0,00%
SIT	1	0,19%
TLFQ	1	0,19%
Zone	0	0,00%
Autre	69	13,24%
Total	521	100%

1.2.6 Répartition des demandes selon leur objet

Selon les données du Tableau 8, on remarque par ordre décroissant, l'objet des demandes le plus souvent visé : réglementation des études (45 %), questions diverses (17 %), droits et libertés de la personne (13 %), problèmes financiers (9 %), encadrement pédagogique (8 %) et relations avec les unités (7 %).

Si on analyse l'objet des demandes des six dernières années, on constate une diminution des demandes relatives aux droits de la personne qui sont passées de 25 % en 2001-2002, 23 % en 2002-2003, 25 % en 2003-2004, 22 % en 2004-2005, à 13 % en 2005-2006 et 2006-2007.

Tableau 8

Objet des demandes, 2006-2007				
Objet	N	%	Consultations	Plaintes*
1,0 Règlement des études	236	45%	222	14
2,0 Encadrement pédagogique	43	8%	40	3
3,0 Problèmes financiers	49	9%	45	4
4,0 Droits de la personne	68	13%	60	8
5,0 Relations avec les unités	36	7%	36	0
6,0 Divers	91	17%	84	7
Total	523	99%	487	36
*Plainte: incluant plaintes après consultation.				

La différence de 3 dossiers (487 consultations mentionnées au tableau 8 par rapport au total de 490 consultations « voir tableau 2 ») est due au fait que ceux-ci n'étaient pas fermés au 31 mai 2007.

Selon la classification des objets des requêtes développée au Bureau de l'ombudsman, classification non limitative et sujette à évolution, chacune de ces catégories se subdivise en sous-objets.

Ainsi, trouvons-nous sous « Règlement des études », les objets suivants :

- l'admission
- le choix de cours
- les crédits
- les délais de correction
- les diplômes
- l'équivalence de cours
- l'évaluation
- l'exclusion
- l'inscription

- les mémoires et thèses
- les plans de cours
- l'abandon de cours
- la tenue de l'examen
- la probation
- la grève
- les pré-requis
- le statut
- la programmation
- la réadmission
- le test de français
- la substitution de cours
- le relevé de notes.

Sous « Encadrement pédagogique », nous retrouvons :

- les conflits professeur/étudiant
- les équipements
- les conflits d'horaire
- les locaux
- la qualité de l'enseignement
- le stage
- l'examen
- le profil international
- la mobilité internationale

Sous « Problèmes financiers » :

- les contrats de recherche
- les contrats de travail (étudiants)
- les contrats de travail
- la retraite
- les frais de scolarité
- les frais d'association
- les assurances
- autres

Sous « Droits de la personne »

- la confidentialité
- la discrimination
- la Déclaration des droits des étudiants
- la fraude/plagiat
- le harcèlement
- la propriété intellectuelle
- le Règlement disciplinaire

- les comportements et attitudes
- l'utilisation de l'anglais
- l'éthique
- l'immigration
- l'accès aux renseignements personnels et la protection de la vie privée
- la santé et sécurité
- la mal administration
- les accommodements
- la mal information

Sous « Divers » :

- le *Règlement concernant l'Ombudsman*
- les activités de recherche et de contribution à la profession
- les services fournis par l'Ombudsman
- autres

De plus, il y a aussi l'objet touchant les Relations avec les unités.

Exemples de cas concernant les questions diverses :

- Des personnes, dont des journalistes, ont contacté l'Ombudsman pour connaître le rôle, les fonctions et les limites de ces dernières ou encore pour obtenir une copie du rapport annuel.
- L'Ombudsman reçoit aussi des demandes qui ne sont pas liées à ses fonctions et dans ces situations, elle réfère au service compétent, par exemple : un étudiant qui se demande s'il peut utiliser sa carte de crédit sur un site internet ; un étudiant qui se dit lésé par une fin de contrat de travail, extérieur à l'Université Laval ; un étudiant qui a un problème avec l'annulation d'un billet d'avion ; une personne demandant les coordonnées de l'Ombudsman d'une autre université.
- Des avocats qui souhaitent connaître la procédure à suivre pour une situation précise.
- Un étudiant a porté plainte car il n'avait pas reçu le chèque de compensation suite à sa participation à une recherche.
- Une mise en demeure pour une demande d'indemnisation faite à l'Ombudsman contre l'Université Laval. L'Ombudsman a contacté la personne ayant fait la mise en demeure afin de lui préciser que celle-ci ne pouvait être considérée comme valide et, l'a référée aux instances habilitées à recevoir une telle notification.

1.2.7 Répartition des demandes selon l'objet des demandes et selon la citoyenneté des étudiants

Le Tableau 9 répartit en pourcentage les objets selon la citoyenneté des étudiants seulement. Il y a eu une augmentation de 10,2 % cette année des demandes des étudiants relatives à la réglementation des études (soit 55,1 % des demandes, toutes clientèles étudiantes confondues) et une diminution de 6,5% des demandes concernant les problèmes financiers.

8,7 % des requêtes provenant des étudiants étrangers concernaient la réglementation des études (par rapport à 5,5 % en 2005-2006), 1,2 % l'encadrement pédagogique (1,3 % en 2005-2006), 1,8 % les questions financières (5,0 % en 2005-2006), 3,0 % les droits de la personne (2,1 % en 2005-2006), 1,8 % les relations avec les unités (1,3 % en 2005-2006) et 1,8 % des questions diverses (3,7 % en 2005-2006).

Est-ce à dire que le *Règlement des études* est moins bien appliqué ? Est-ce à dire qu'il est peu ou mal connu des étudiants ? Est-ce que la réussite des études des étudiants étrangers est plus difficile en 2006-2007 ? Alors que le *Règlement des études* est largement diffusé et facilement disponible, d'autres documents, y compris les règlements et politiques internes aux facultés, voire aux départements et services, restent encore plus difficilement accessibles.

Tableau 9

(Pourcentage) - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2006-2007

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédag.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	73%	42,2%	7,8%	6,3%	8,1%	4,5%	4,5%
Can. hors Québec	7%	4,2%	0,9%	0,3%	0,6%	0,3%	0,6%
Étranger	18%	8,7%	1,2%	1,8%	3,0%	1,8%	1,8%
Réfugié	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autre	1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,2%
Total	100%	55,1%	9,9%	8,7%	11,7%	6,6%	8,1%

1.2.8 Les effets de la grève des Chargés de cours

L'année 2006-2007 a été marquée par la grève des Chargés de cours de l'Université Laval. Malgré les dispositions prises par l'institution, cette grève a donné naissance à un certain nombre de différends, dont une portion a été adressée au Bureau de l'ombudsman. Les demandes à l'Ombudsman ont donc augmenté dans les mois de mars et d'avril par les requêtes liées à cette grève.

Le Tableau 10 est un indicateur de la provenance et des objets des demandes. 28 demandes sur 32 ont été faites par des étudiants de premier cycle. 25 cas portaient sur l'évaluation et plus particulièrement sur l'application des mesures compensatoires, 3 cas sur le remboursement des frais de scolarité, 1 cas sur les relations de travail (syndicat) et 3 cas sur d'autres objets liés à la grève. Plusieurs étudiants ont soulevé le fait qu'ils étaient mal informés des développements de la grève. D'autres se sont senti brimés par les mesures compensatoires qui ont été laissées à la discrétion des

responsables des facultés. Certains disaient ne pas avoir été traités d'une manière équitable car il n'y avait pas de directive uniforme applicable à tous les étudiants. D'autres disaient ne pas avoir pu choisir la mesure compensatoire qui avait été choisie par le professeur, le département ou la faculté.

Tableau 10

Objet des demandes reliées à la grève des Chargés de cours

Clientèle - Statut	Total	Évaluation *	Remboursement Frais de scolarité	Relations de travail	Autres
1er cycle	28	24	2	1	1
2e cycle	1		1		
3e cycle	0				
St.post.doc.	0				
Personnel enseignant	0				
Personnel administratif	0				
Association étudiante	0				
Ex-étudiant	0				
Ex-employé	0				
Candidat à l'admission	0				
Usager de services	0				
Responsable	1	1			
Syndicat	0				
Autres (Anonyme)	2				2
Grand total:	32	25	3	1	3

* = Mesures compensatoires

1.2.9 Répartition des demandes selon les modes de communication avec le Bureau de l'Ombudsman

Selon les données du Tableau 11, on constate que la majorité des cas ont été soumis au Bureau par téléphone (soit dans 53 % des cas), puis par courrier électronique (26 %), en personne (19 %) et finalement par lettre (2 %).

Précisons ici que malgré toutes les mesures de protection qui peuvent être prises, le Bureau de l'ombudsman avise la clientèle qu'en raison des limites de la technologie, la confidentialité des communications électroniques ne peut être garantie. Cela explique en partie la proportion des requêtes par courriel au Bureau de l'ombudsman.

Tableau 11

Mode de saisine des demandes, 2006-2007								
	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.	
Courriel	137	26%	70	13	12	3	5	
En personne	99	19%	53	20	8	1	4	
Fax	1	0%	0	0	0	1	0	
Lettre	8	2%	4	0	0	0	1	
Téléphone	281	53%	104	24	27	7	8	
Total	526	100%	231	57	47	12	18	
Total étudiants: 365								

L'Ombudsman dessert la clientèle du Bureau essentiellement par téléphone et en personne. Il serait intéressant d'ajouter dans le futur à cette rubrique le nombre de demandes ayant fait l'objet d'une réponse écrite (voir rubrique 2.5).

1.2.10 Répartition des demandes selon les délais de traitement

Étant donné qu'il s'agissait de la deuxième année de son mandat, l'Ombudsman a pu mieux s'approprier son mandat et divers aspects concernant l'institution et, a pu développer des méthodes de travail adaptées à la nature de celui-ci, lui permettant d'améliorer les délais de traitement, par rapport à l'exercice précédent.

Sur les 507 cas (fermés au cours de l'année), 456 ont été traités en moins de 30 jours (440 en 2005-2006) dont 336 ont été traités en moins de 7 jours (309 en 2005-2006). L'Ombudsman a donc traité 16 dossiers de plus que l'an passé dans un délai de traitement de moins de 30 jours. Le Tableau 12 démontre que 157 demandes ont été closes en moins de 1 jour (soit 6 plaintes et 151 demandes de consultation), 55 l'ont été en un jour (1 plainte et 54 demandes de consultation), 124 entre 2 à 7 jours (11 plaintes et 113 demandes de consultation), 73 entre 8 à 15 jours (5 plaintes et 68 demandes de consultation), 47 entre 16 à 30 jours (9 plaintes et 38 demandes de consultation), et 51 en plus de trente jours (4 plaintes et 47 demandes de consultation).

L'Ombudsman vise toujours à établir un premier contact avec le demandeur dans les 48 heures suivant sa première communication. Par la suite, la période de collecte et de validation de renseignements, d'analyse de la recevabilité et du bien fondé des demandes varie. Les délais d'analyse et d'enquête sont toujours tributaires de la complexité des situations, des questions soulevées ou des enjeux ainsi que de la rapidité avec laquelle elle obtient des réponses, des documents ou des

informations. L'articulation et la présentation des requêtes par les demandeurs, la perception du rôle de l'Ombudsman, le degré d'ouverture, la disponibilité, la collaboration et le temps de réaction de ses interlocuteurs influent aussi sur les délais. La rapidité de production des informations et des documents, dépendent de l'importance et de l'ordre de priorité donnés à ses demandes par les instances et les unités concernées. L'Ombudsman se doit aussi d'agir également par ordre d'urgence et de priorité.

Notons au passage, que dans moins de 5 cas cette année, les instances sollicitées par l'Ombudsman au cours d'une enquête, ont d'abord voulu obtenir la confirmation des conseillers juridiques de l'Université avant d'accepter de répondre aux interrogations de l'Ombudsman et de produire les documents demandés. Les dispositions du *Règlement concernant l'ombudsman* sont claires, et il convient de rappeler aux membres de la communauté universitaire l'importance d'apporter rapidement à l'Ombudsman leur collaboration et de produire avec transparence tous les éléments à leur dossier. Des délais de traitement pourraient être améliorés de beaucoup si cette collaboration était plus rapide et entière. L'Ombudsman est donc tributaire de la réceptivité, la disponibilité et de l'attention qu'accordent ses interlocuteurs à ses demandes et à ses enquêtes.

Tableau 12

Durée des interventions des dossiers, 2006-2007

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
157	55	124	73	47	24	8	15	4	507
P: 6	P: 1	P: 11	P: 5	P: 9	P: 2	P: 0	P: 1	P: 1	36
C: 151	C: 54	C: 113	C: 68	C: 38	C: 22	C: 8	C: 14	C: 3	471

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

1.3 PLAINTES

1.3.1 Répartition selon la provenance des plaintes

Rappelons que 36 nouvelles plaintes ont été déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'exercice 2006-2007, comparativement à 54 au cours de l'exercice 2005-2006. La tendance constatée depuis plusieurs années en faveur d'une augmentation du nombre de consultations et d'une diminution corrélative du nombre de plaintes se poursuit. Les observations formulées dans le rapport précédent concernant l'évolution de la terminologie utilisée ont encore ici toute leur place : le vocable «plainte» peut faire peur aux demandeurs, les gens peuvent se sentir visés ou agressés. Nous répétons ici qu'il serait préférable, à l'instar du Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal, de transformer ce vocable pour ne désigner que des demandes d'intervention ou d'assistance (ce point fera l'objet d'une plus grande réflexion au cours de l'année 2007-2008).

La provenance des plaintes vient à hauteur de 52,78 % des étudiants de premier cycle, de 11,11 % de ceux du second cycle, de 5,56 % de ceux du troisième cycle, de 8,33 % des ex-étudiants, de 5,56 % des candidats à l'admission et de 16,67 % de personnes autres.

Cette année, aucune plainte n'a été acheminée par le personnel enseignant. De plus, il est important de noter que le personnel administratif, les associations étudiantes et les usagers de service n'ont pas déposé de plaintes au Bureau de l'ombudsman au cours des exercices 2005-2006 et 2006-2007.

Tableau 13

Provenance des plaintes, 2006-2007		
Étudiants	N	%
1er cycle	19	52,78%
2e cycle	4	11,11%
3e cycle	2	5,56%
St.post.doc.	0	0,00%
Personnel enseignant	0	0,00%
Personnel administratif	0	0,00%
Association étudiante	0	0,00%
Ex-étudiant	3	8,33%
Ex-employé	0	0,00%
Candidat à l'admission	2	5,56%
Usager de services	0	0,00%
Responsable	0	0,00%
Syndicat	0	0,00%
Autres	6	16,67%
Total	36	100,00%

1.3.2 Répartition des plaintes selon leur objet général

L'objet général des plaintes en 2006-2007 concernait dans 14 cas le *Règlement des études* (39 %), puis les questions relatives aux droits de la personne (22 %), ensuite les questions diverses (19 %), les problèmes financiers (11 %) et l'encadrement pédagogique (8 %). Aucune plainte cette année n'a été déposée relativement aux relations avec les unités comparativement à 8 en 2005-2006.

En ce qui concerne les plaintes relatives à la réglementation des études, elles visaient notamment l'admission, l'évaluation, la programmation, la tenue d'un examen et l'exclusion. C'est le conflit professeur/étudiant qui est au centre des plaintes reliées à l'encadrement pédagogique. Quant aux problèmes financiers, ce sont les assurances, les bourses et les contrats d'étudiants qui sont touchés. La discrimination, la santé et la sécurité, la fraude et le plagiat, l'accommodement, les comportements et attitudes sont les principaux sujets relevés relatifs aux droits de la personne.

Tableau 14

Objet général des plaintes, 2006-2007								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	19	9	2	2	6	0	0	53%
2e cycle	4	3	0	0	1	0	0	11%
3e cycle	2	0	0	2	0	0	0	6%
St.post.doc.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers. administr.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	3	0	1	0	1	0	1	8%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Can. à l'adm.	2	2	0	0	0	0	0	6%
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	6	0	0	0	0	0	6	17%
Total:	36	14	3	4	8	0	7	100%
Pourcentage total:		39%	8%	11%	22%	0%	19%	100%

1.3.3 Répartition selon la recevabilité des plaintes

Une plainte, pour être recevable, doit d'abord être formulée par un membre de la communauté de l'Université Laval, par un candidat à l'admission, par un étudiant ayant fait l'objet d'une mesure

d'exclusion, un usager de services. Le demandeur doit également communiquer ses coordonnées ; à défaut, l'Ombudsman ne pourra pas réagir sur la plainte.

Rappelons ici que l'Ombudsman peut considérer une plainte recevable lorsqu'elle a des raisons 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 personne de la part d'un membre agissant au nom de l'Université (article 7 du *Règlement concernant l'ombudsman*).

Le *Règlement concernant l'ombudsman* impose des limites à la recevabilité des plaintes. L'article 8 interdit à l'Ombudsman de recevoir une plainte et de faire enquête lorsque le plaignant dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail, ou encore lorsque la plainte a fait l'objet d'un recours judiciaire ou quasi-judiciaire.

Ce règlement accorde une certaine discrétion à l'Ombudsman, qui peut refuser de recevoir une plainte lorsque le plaignant dispose de recours prévus selon les règlements en vigueur et, donc que la plainte est prématurée, que le plaignant n'a pas un intérêt suffisant, que la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou qu'une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances. L'Ombudsman a aussi la discrétion de refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il s'est écoulé plus d'une année depuis l'acte ou l'omission qui en fait l'objet (articles 9 et 10 du Règlement).

Enfin, l'Ombudsman peut déterminer au terme de l'examen d'une plainte si un organe de direction, 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.

L'Ombudsman peut aussi considérer une plainte fondée lorsque dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, un organe ou un membre de l'Université a agi dans un but injuste, s'est fondé sur des motifs non pertinents, ou en n'en motivant pas l'exercice lorsqu'il devait le faire.

Afin de faciliter la compréhension du tableau suivant, utilisé sous cette forme depuis quelques années, il est nécessaire de mentionner ici les nuances apportées à chaque catégorie. Les définitions adoptées par le Bureau de l'ombudsman depuis plusieurs exercices sont reproduites ici :

- Plainte non recevable : la plainte est hors du champ de compétence de l'Ombudsman.

- **Plainte fondée :** l'Ombudsman conclut que la personne a effectivement été traitée injustement ou abusivement, ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, différent par souci d'équité, ou encore pour des raisons humanitaires.
- **Plainte non fondée :** la plainte est recevable, mais l'Ombudsman considère qu'après enquête, le demandeur avait été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice ou d'abus, ou encore parce que le demandeur avait sa part de responsabilité.
- **Enquête interrompue :** en cours d'enquête, la plainte est retirée, ou le problème se règle sans que l'on puisse en accorder le crédit à l'Ombudsman.
- **Plainte réglée :** la plainte fondée est réglée, à la suite ou non d'une recommandation de l'Ombudsman.
- **Plainte sans règlement :** la recommandation n'est pas suivie, ou la plainte est fondée mais le remède demandé ou la solution est impossible.
- **Recommandation collective :** à la suite d'un problème soumis par un individu ou un groupe, ou encore analysé à l'initiative de l'Ombudsman, celle-ci fait une recommandation qui affectera un grand nombre de personnes, ou est d'intérêt général. Il peut s'agir de modifier un processus, une politique, un règlement, ou l'application d'une politique ou d'un règlement, etc.
- **Recommandation individuelle :** à la suite d'un problème soumis par un individu, ou à l'initiative de l'Ombudsman, celle-ci fait une recommandation qui touchera cette personne seule. Il peut s'agir par exemple d'un assouplissement d'une règle d'application d'une politique ou d'un règlement en raison du caractère exceptionnel du cas justifiant un traitement différent, d'un accommodement sollicité et accordé, ou encore de la modification d'une décision ou d'une position en raison de motifs humanitaires soulevés par l'Ombudsman.

Le Tableau 15 ci-dessous fait état de la recevabilité des plaintes au cours de l'exercice 2006-2007.

Tableau 15

Plaintes non recevables et recevables, 2006-2007

Plaintes en suspens	-					0%
Plaintes traitées	36					100%
	Non recevables		17			47%
	Recevables		19			53%
		Enquêtes interrompues	5			26%
		Non fondées	5			26%
		Fondées	9			47%
			Non réglées	0		0%
			Réglées	9		100%
				Sans recommandation	1	11%
				Avec recommandation individuelle	5	56%
				Avec recommandation collective	3	33%

Sur les 36 plaintes reçues en 2006-2007, 17 plaintes ont été jugées non recevables, soit parce que le plaignant ou la plaignante n'était pas un membre de la communauté universitaire (même élargie), soit parce que les actes reprochés n'ont pas été commis par une unité ou un service de l'Université Laval, soit que les personnes visées ne faisaient pas partie de la communauté universitaire, soit que d'autres recours existants n'ont pas été épuisés, parce qu'il s'est écoulé plus d'un an depuis les actes ou les événements, ou encore que les personnes n'ont laissé aucune coordonnée pour les joindre. Le mode de présentation des dossiers du Bureau ne permet pas de dégager des statistiques de ces cas, leur intérêt étant moindre que celui des plaintes jugées recevables.

Exemples de plaintes non recevables :

- un étudiant de maîtrise se plaint du refus de l'octroi d'une bourse d'études sans avoir communiqué avec le Bureau des bourses et de l'aide financière ;
- un étudiant se plaint et fait pression pour obtenir son admission dans un programme contingenté d'une Faculté, alors qu'il lui manque des pré-requis et qu'il ne s'est pas adressé à la Faculté ;
- un étudiant fait pression pour que la décision de refus d'admission de son conjoint à la Faculté dans un programme contingenté soit renversée ;
- un ex-étudiant se plaint du refus d'accès à un laboratoire en raison de ses comportements antérieurs ;
- un étudiant se plaint du manque de respect de la part d'un enseignant à son égard, sans lui avoir au préalable parlé pour clarifier la situation ;
- un étudiant se plaint de comportements dont il est la victime à son lieu de travail (entreprise privée hors campus) ;

- des étudiants veulent être désinscrits du régime d'assurance santé de l'AELIÉS après les échéances prévues, alors qu'ils doivent s'adresser à l'AELIÉS et à l'ASEQ ;
- un membre du public se plaint d'une prétendue escroquerie financière sur la Toile ;
- un membre du public se plaint des propos tenus par un enseignant à la radio.

Sur les 36 plaintes, 19 ont été jugées recevables. 9 plaintes ont été considérées fondées et 5 non fondées. Voici un exemple d'une plainte non fondée : un étudiant contestait l'évaluation faite pour un stage, et soulignait qu'il avait été mal encadré, que personne ne lui avait mentionné les difficultés qu'il avait afin de s'améliorer, que le délai de correction ne respectait pas la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Suite à une enquête, l'Ombudsman a conclu que l'évaluation n'avait pas été entachée de vice ou d'irrégularité, que les droits de l'étudiant avaient été respectés et qu'elle ne pouvait alors substituer son jugement à celui de gens compétents.

Dans 5 cas, les enquêtes ont été interrompues. Dans 3 cas sur 5, les personnes ayant communiqué avec l'Ombudsman n'ont pas jugé bon de retourner les appels de cette dernière, malgré plusieurs tentatives pour les joindre et plusieurs messages. Dans 2 cas anonymes, les personnes se plaignaient du fait que l'Université ne veillait pas à s'assurer du respect de la politique concernant la distance minimale permise pour fumer à l'extérieur des bâtiments du campus.

Les 9 plaintes recevables et fondées ont fait l'objet d'un règlement.

Tableau 16

Objet des plaintes recevables fondées, 2006-2007								
	N	Règ. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	7	3	0	0	4	0	0	78%
2e cycle	1	1	0	0	0	0	0	11%
3e cycle	0	0	0	0	0	0	0	0%
St.post.doc.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers. administr.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Can. à l'adm.	1	1	0	0	0	0	0	11%
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:	9	5	0	0	4	0	0	100%
Pourcentage total:		56%	0%	0%	44%	0%	0%	100%

Les plaintes fondées et réglées portaient sur le *Règlement des études* (5 cas) et sur les questions relatives aux droits de la personne (4 cas).

- Un étudiant a fait une demande à l'Ombudsman afin que cette dernière intervienne pour qu'une révision de notes soit possible et ce, malgré l'expiration des délais prévus dans le *Règlement des études*. Dans cette situation, il y avait deux versions en jeu : celle de l'étudiant disant qu'il n'avait pu obtenir copie de son évaluation et ainsi n'avait pu faire une demande de révision de notes et celle du professeur mentionnant que l'étudiant pouvait obtenir copie de l'évaluation à son bureau. De plus, la correction initiale de l'évaluation n'avait pas été faite par le responsable du cours en question. L'Ombudsman est donc intervenue dans ce contexte afin de recommander qu'une révision neutre et impartiale soit faite dans les meilleurs délais en raison du doute persistant quant à l'opportunité réelle et concrète donnée à l'étudiant de faire valoir ses droits dans les délais prévus au *Règlement des études*. La recommandation a été suivie et une révision de notes a été effectuée.
- Un étudiant se plaint d'avoir reçu des informations inexactes et d'avoir été induit en erreur en lui confirmant qu'il pourrait reprendre le test de français échoué. Cet étudiant souhaitait reprendre l'examen au lieu de faire le cours de français. À quelques jours de l'examen, on lui mentionne qu'il n'est pas admissible à une reprise et qu'il doit suivre le cours de français en question. Après recherche et communication téléphonique avec le Bureau du registraire, l'Ombudsman a refusé sa demande étant donné qu'aucun étudiant n'est autorisé à reprendre le test de français échoué et que dans toutes les situations d'échecs, un cours de français correctif doit être réussi. Accorder à l'étudiant ce qu'il demandait, serait revenu à l'octroi d'un privilège, situation injuste pour tous les autres étudiants dans la même situation.
- Des étudiants se plaignent des paroles et du comportement inacceptables d'un responsable facultaire à leur égard : le responsable a accepté de présenter ses excuses et de clarifier la situation avec les étudiants.
- La recommandation favorable à un étudiant par l'Ombudsman en fonction, il y a quelque 4 ans, et acceptée par l'instance concernée, n'avait jamais donné lieu à la modification du dossier académique de l'étudiant tel que convenu à l'époque. La modification a enfin été apportée en 2007.

5 plaintes fondées ont fait l'objet de recommandations individuelles et 3 d'une recommandation collective, dans les situations suivantes :

- des étudiants étrangers refusent de faire leurs examens un samedi en raison de leurs croyances religieuses, et se voient dire de quitter leur programme d'études sans qu'il y ait tentative pour trouver un accommodement ;
- un étudiant ayant des difficultés dans ses études essuie un refus d'admission dans un programme. Un diagnostic médical tardif est posé par la suite, lequel constate des troubles de concentration : l'étudiant est médicamenté, bénéficie d'accommodements, suit des ateliers pour améliorer ses méthodes de travail, ainsi qu'une thérapie. Il prétend qu'il pourra performer et réussir le programme d'études qu'il convoite. L'intervention de l'Ombudsman est positive, la Faculté prenant une entente avec l'étudiant en posant des conditions pour lui permettre son admission. Plusieurs mois plus tard, l'étudiant a réussi à respecter les conditions imposées et est admis dans le programme convoité ;
- des étudiants au 2^e cycle se plaignent de congédiement abusif.

À notre connaissance, les recommandations ayant pour objet de corriger une situation à la suite d'une plainte ont toutes été suivies.

1.4 CONSULTATIONS

1.4.1 Répartition selon la provenance des consultations

Sur les 490 demandes de consultation reçues depuis le 1er juin 2006, 310 proviennent des étudiants des trois cycles (soit respectivement 43,27 %, 10,82 % et 9,18 %) incluant 61 cas de la part d'étudiants étrangers, 2 de stagiaires postdoctoraux (0,41 %), 28 du personnel enseignant (5,71 %), 28 du personnel administratif (5,71 %), 15 d'ex-étudiants (3,06 %), 10 de candidats à l'admission (2,04 %), 8 d'associations étudiantes (1,63 %), 3 d'ex-employés (0,61 %), 8 d'utilisateurs de services universitaires (1,63 %), 19 de responsables (3,88 %) et 59 d'autres catégories de personnes (12,04 %).

Il y a eu une augmentation des demandes de la part du personnel administratif (3,29% en 2005-2006 à 5,71 % en 2006-2007) et des responsables facultaires (1,55 % en 2005-2006 à 3,88 % en 2006-2007). Tandis que les demandes provenant des étudiants de 2^e et 3^e cycles ont diminué comparativement à l'année dernière passant de 24,18 % à 20 %. Il en est de même pour les ex-étudiants soit de 8,70 % en 2005-2006 à 3,06 % en 2006-2007.

Tableau 17

Provenance des consultations, 2006-2007

Étudiants	N	%
1er cycle	212	43,27%
2e cycle	53	10,82%
3e cycle	45	9,18%
St.post.doc.	2	0,41%
Personnel enseignant	28	5,71%
Personnel administratif	28	5,71%
Association étudiante	8	1,63%
Ex-étudiant	15	3,06%
Ex-employé	3	0,61%
Candidat à l'admission	10	2,04%
Usager de services	8	1,63%
Responsable	19	3,88%
Syndicat	0	0,00%
Autres	59	12,04%
Total	490	100,00%

1.4.2 Répartition selon l'objet général des consultations

L'objet général des consultations porte encore cette année sur la réglementation des études (soit 222

cas ou 46 %), puis sur des questions diverses (84 cas, soit 17 %) et les questions relatives aux droits de la personne (60 cas, soit 12 %), suivi par les problèmes financiers (45 cas, soit 9 %) et l'encadrement pédagogique (40 cas, soit 8 %) et enfin sur les relations avec les unités (36 cas, soit 7 %).

Tableau 18

Objet général des consultations, 2006-2007								
Étudiants	Total	Règ.études	Enc.pédag.	Prob.fin.	Droits pers.	Rel.unités	Divers	%
1er cycle	212	129	17	16	20	13	17	44%
2e cycle	52	25	7	6	9	4	1	11%
3e cycle	45	18	7	3	3	5	9	9%
St.post.doc.	2	0	0	2	0	0	0	0%
Pers. enseignant	27	7	0	1	15	3	1	6%
Pers. administratif	28	3	0	5	5	4	11	6%
Ass. étudiante	8	2	1	0	1	2	2	2%
Ex-étudiant	15	8	0	4	1	1	1	3%
Ex-employé	3	0	0	1	1	1	0	1%
Can. à l'admission	10	9	0	0	0	0	1	2%
Usager de serv.	7	1	2	0	0	1	3	1%
Responsable	19	8	5	0	2	2	2	4%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	59	12	1	7	3	0	36	12%
Total	487	222	40	45	60	36	84	100%
Total pourcentage		46%	8%	9%	12%	7%	17%	100%

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

En ce qui a trait à la réglementation des études, c'est l'évaluation des apprentissages qui vient en première place avec 62 demandes sur 222 (13 % des consultations) suivi de l'admission (7 % des consultations), de la grève des chargés de cours (6 % des consultations) et de l'exclusion (5 % des consultations).

En ce qui a trait à l'encadrement pédagogique, ce sont les conflits entre enseignant et étudiant avec 21 demandes sur 40 (4% des consultations) suivi par les problématiques reliées aux stages (2 % des consultations).

En ce qui concerne les problèmes financiers, ce sont les frais de scolarité (15 demandes sur 45, pour 3 %) suivi par les bourses (2 % des consultations).

Enfin, en ce qui concerne les droits de la personne, ce sont les comportements et attitudes (19 cas sur 60, soit 4 % des consultations), suivi de la fraude et du plagiat (2 % des consultations).

Voici quelques exemples de consultations :

- un consultant externe, témoin d'événements, veut dénoncer la situation et craint pour la santé psychologique de plusieurs employés. L'Ombudsman l'invite à dire aux personnes concernées de venir la rencontrer. Par la suite, les représentants informels d'un groupe d'employés consultent l'Ombudsman pour décrier une situation inacceptable mais craignent que des menaces ou des représailles ne soient faites contre eux ;
- un étudiant a consulté l'Ombudsman suite à l'échec d'un cours. La partie qu'il a échouée est celle de l'évaluation par les pairs (travail d'équipe). Les critères de l'évaluation faite par les co-équipiers n'étaient pas déterminés, ce qui a amené une disparité entre l'une des évaluations par rapport aux autres et était alors contraire à la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* et la réglementation des études. L'intervention de l'Ombudsman a permis de soulever cette irrégularité, et le responsable facultaire compétent a accepté de reconsidérer la situation et a décidé de modifier la note de l'étudiant ;
- un étudiant n'a pu se présenter à un examen pour cause de maladie, document à l'appui : il aurait dû avoir droit à une reprise. Or, il n'a pas reçu de convocation pour la reprise suite à une erreur administrative (erreur de numéro de matricule). Il a donc eu une note d'échec pour ce cours, ce qui a entraîné son exclusion du programme. L'Ombudsman a redirigé l'étudiant vers le directeur du programme : compte tenu de la situation, le directeur de programme a décidé d'effacer l'exclusion.

1.4.3 Traitement des consultations, demandes d'informations et de conseils

Dans la foulée des observations exprimées lors du rapport précédent sur le fait qu'il serait approprié de modifier les vocables utilisés de « Plaintes », de « Consultations » et de « Plaintes après consultation », le Bureau a cherché à préciser, depuis le 1^{er} juin 2006 pour chacun des dossiers, la nature plus exacte de la demande en précisant, lorsque cela était possible, s'il s'agit de demandes d'informations, de demandes de conseils ou une consultation. Elle a aussi cherché à indiquer, autant que faire se peut et que les personnes concernées l'informent, de l'évolution de leur situation, de la résolution de la difficulté et de l'apport contributoire de l'Ombudsman.

Le Bureau a élaboré une esquisse de tableau tendant à préciser l'effet des interventions de l'Ombudsman suite à une demande d'information ou une consultation. La structure est encore à améliorer pour fournir une information claire. Notons simplement ici que dans environ 300 cas, l'action de l'Ombudsman semble avoir été positive et dans 128 cas, elle semble n'avoir eu aucun effet. La question du suivi des interventions de l'Ombudsman reste d'actualité et, dépend pour beaucoup des ressources disponibles au Bureau (voir rubrique 2.1 ci-dessous).

PARTIE II – AU SUJET DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Comme par les années précédentes, la priorité principale du Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2006-2007 est demeurée le traitement des nouvelles demandes d'informations, de conseils, d'interventions ainsi que des plaintes, à laquelle s'est ajouté le traitement des 37 cas encore ouverts au 1^{er} juin 2006.

La seconde priorité a été l'amélioration des délais de traitement et de suivi, l'encadrement et la formation d'une ressource additionnelle dans les effectifs du Bureau de l'ombudsman. La troisième priorité a été la conception d'outils de communication stratégique. La quatrième priorité a été le projet de rénovation et de réaménagement des locaux communs au Bureau de l'ombudsman et au Centre d'intervention en matière de harcèlement. Tout au long de l'exercice, l'Ombudsman a également participé à des activités internes et externes de rayonnement et de développement professionnel, ainsi qu'à des activités de formation.

2.1 RESSOURCES ET FONCTIONNEMENT DU BUREAU

Le Comité du budget ayant donné son aval en 2005-2006 pour qu'une enveloppe budgétaire soit octroyée au Bureau de l'ombudsman pour l'embauche d'une personne additionnelle, un long processus a été mis en branle au début de l'exercice 2006-2007 afin de déterminer le statut et la catégorie d'emploi de cette personne.

Même si aucune création de poste n'a été accordée, l'embauche d'une personne non syndiquée, pour un contrat temporaire à temps partiel s'est concrétisée au mois de janvier 2007.

Une première personne, Me Julie Duranceau, avocate médiatrice, ancienne collègue de l'Ombudsman dans la gestion des cas d'arbitrage dans le sport de haute performance au Canada, a apporté sa collaboration pendant une durée convenue de 4 mois.

Le processus d'embauche d'une seconde personne s'est concrétisé par le début d'emploi à titre de Coordinatrice d'opérations au Bureau de l'ombudsman, de Me Marylène Cloutier, notaire, pour un contrat temporaire à temps partiel de 6 mois, venant à échéance en décembre 2007.

Ces changements au niveau des ressources ont eu un impact positif tant sur les délais de suivi auprès de la clientèle (voir rubrique 1.2.10) et l'analyse des dossiers, que sur l'amélioration de la méthodologie suivie au Bureau et sur la disponibilité de temps nécessaire à la conception des outils

de communication stratégique du Bureau.

Ceci étant dit, il est essentiel d'avoir conscience que les efforts de publicité décrits ci-dessous, visant à mieux faire connaître le mandat, le rôle et les valeurs de l'Ombudsman de l'Université Laval à travers la communauté universitaire, entraîneront une augmentation du nombre des demandes et donc de l'achalandage au Bureau de l'ombudsman.

De plus, par manque de ressources humaines et de temps, une dimension importante du rôle de l'Ombudsman, la prévention et la formation, ne peut être réalisée. L'Ombudsman pourrait planifier des sessions de formation, individuelles ou de groupe, dans les unités, pour le perfectionnement de techniques et de compétences en résolution de conflits ou en négociation et pour le développement du savoir-être et de la sensibilité à la diversité. Ces efforts pourraient constituer une contribution précieuse du Bureau de l'ombudsman à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité. La dimension systémique du rôle d'agent de prévention et de changement de l'Ombudsman pourrait ainsi être accentuée. L'Ombudsman pourrait traiter davantage avec les unités en expliquant des politiques et, en aidant les parties à voir les divers angles d'un différend. À cet égard, la pérennité de la présence dans les effectifs du Bureau de l'ombudsman d'une ressource additionnelle est essentielle.

2.2 COMMUNICATION STRATÉGIQUE

Tel qu'identifié comme objectif pour l'exercice 2006-2007 dans le rapport annuel précédent, l'Ombudsman a conçu un plan stratégique et a piloté les projets de développement de plusieurs outils de communication. Elle remercie ici de leur apport le Service de reprographie, et particulièrement Amélie Dionne et Nathalie Duarte, la Direction des affaires publiques, et particulièrement Hélène Mélançon et Joanne Fournier, de même que Béatrice Fortin et Marylène Cloutier du Bureau de l'ombudsman, pour leurs suggestions, leurs conseils et leur collaboration dans la forme et le contenu de ces projets.

Les concepts du nouveau dépliant, de la nouvelle affiche et de la nouvelle page de couverture du rapport annuel ont été arrêtés au début de l'exercice 2007. Le lecteur trouvera au verso des toutes premières pages de ce rapport une brève présentation du visuel adopté pour l'ensemble des outils de communication stratégique du Bureau.

Le Bureau a continué à faire la promotion de ses services à l'aide de divers outils. Tout comme les années précédentes, des encarts publicitaires et les coordonnées du Bureau ont été publiés dans les pages de Impact Campus, des agendas de la CADEUL et de l'AELIÉS, et dans Université 101. Des

dépliants et des affiches ont été distribués. Le Bureau de l'Ombudsman a tenu des kiosques d'information sur ses services lors d'événements tels Rendez-vous Laval et le Samedi de l'admission.

L'architecture du nouveau site Web du Bureau a été finalisée, avec le concours d'une firme extérieure et de la Direction des affaires publiques. Le déploiement de ce site devrait se faire dans les semaines suivant la présentation de ce rapport annuel au Conseil universitaire et au Conseil d'administration.

Ce sera cependant au cours de l'exercice 2007-2008 que les effets escomptés sur le volume de demandes au Bureau de l'ombudsman se feront sentir, puisque la réalisation et la diffusion de la nouvelle affiche et du nouveau dépliant dans différents endroits stratégiques sur le campus, de même que le dévoilement du nouveau site Web, se concrétiseront au cours de l'été et de l'automne 2007.

2.3 RÉNOVATIONS ET RÉAMÉNAGEMENT DES LOCAUX

Le Comité exécutif de l'Université Laval a résolu, suite aux demandes conjointes et à la présentation de plusieurs options chiffrées de l'Ombudsman et de madame Lucie Lapointe, Directrice du CIMH, et transmises par le Vice-recteur exécutif et Vice-recteur à l'administration et aux finances, monsieur Claude Godbout, d'accorder des crédits pour le projet de rénovation et de réaménagement d'une partie des locaux du Bureau de l'ombudsman et du CIMH. Depuis plusieurs années, les Ombudsmans de l'Université soulevaient avec la direction du CIMH, le malaise de plusieurs personnes venant à leurs bureaux et les atteintes conséquentes au principe de confidentialité.

L'octroi de ces fonds permettra au début de l'exercice 2007-2008, d'effectuer ces travaux et de réaménager la salle d'attente et l'aire de réception commune (création de deux salles d'attente distinctes séparées par des cloisons semi-permanentes). Les soumissions des corps de métier et la planification de ces travaux seront effectuées avec le Service des immeubles et le SIT et, particulièrement avec madame Josée Brunet, chargée de projets. La réalisation de ce projet se concrétisera à l'été 2007.

L'Ombudsman remercie ici les membres du Comité exécutif d'avoir accepté cette requête et invite toute personne intéressée ou curieuse des résultats à venir visiter les locaux.

2.4 RAYONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

2.4.1 Activités internes

Le lecteur trouvera en annexe une liste détaillée des diverses activités auxquelles s'est livrée l'Ombudsman au cours de cet exercice.

L'Ombudsman a eu diverses rencontres avec par exemple, le Recteur monsieur Michel Pigeon, avec le Vice-recteur exécutif et aux finances, monsieur Claude Godbout, avec la Secrétaire générale madame Monique Richer, la Vice-rectrice aux études, madame Christiane Piché, la Registraire, madame Danielle Fleury, le Doyen et la Vice-doyenne de la Faculté des études supérieures, monsieur Marc Pelchat et madame Marie Audette, la Direction des études de 1^{er} cycle de la Faculté des sciences de l'administration, ou encore avec la Faculté de médecine, pour n'en nommer que quelques-unes.

Des rencontres semestrielles se poursuivent avec les représentants des principales associations étudiantes, soit la CADEUL et l'AELIÉS, pour échanger sur les objectifs et les projets respectifs, sur la fréquentation des bureaux, sur la clientèle ou le type de dossier, ou encore sur le mode de règlement des demandes. Ces rencontres se font en plus des échanges pouvant avoir lieu entre ces rencontres pour discuter d'enjeux ou de situations particulières ou épineuses.

L'Ombudsman a été invitée à participer à la rencontre annuelle des directeurs et directrices de programme par la Direction générale du premier cycle le 23 août 2006 ; ainsi qu'à diverses autres conférences, cérémonies et réceptions.

Plus spécifiquement, à l'invitation du Réseau de valorisation de l'enseignement, elle a présenté une conférence lors de l'une des activités de l'Heure pédagogique le 24 novembre 2006, portant sur les enseignements à tirer des interventions de l'Ombudsman. Un enregistrement audio et une présentation PowerPoint sont disponibles sur le site du Réseau de valorisation de l'enseignement, et seront également rendus disponibles sur le nouveau site Web du Bureau de l'ombudsman.

Madame Christiane Piché, Vice-rectrice aux études, l'a invitée à participer à la Table des responsables facultaires le 24 novembre 2006. Madame Danielle Fleury, Registraire, l'a pour sa part invitée à participer à la Table des conseillers en gestion des études le 15 décembre 2006.

L'Ombudsman a participé à plusieurs activités, dont à l'occasion par exemple, la remise des prix d'excellence en enseignement, la conférence de madame Pauline Marois sur la réforme de l'éducation, la Soirée des Grands donateurs, la Soirée *Justitia*, au premier événement des Séminaires Alan B. Gold à l'Université de Montréal, à la Semaine de prévention du suicide, au Gala du 40^e anniversaire de la création de l'AELIÉS, à la cérémonie de remise de doctorat *honoris causa* à madame Louise Arbour, etc.

On trouvera en annexe une liste détaillée des diverses activités auxquelles a participé l'Ombudsman.

2.4.2 Activités externes

On trouvera en annexe une liste détaillée des diverses activités et formations auxquelles a participé l'Ombudsman.

L'Ombudsman avait suggéré qu'une activité spéciale pour les membres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), portant sur les conflits multi-culturels, soit offert. Elle avait suggéré les noms de conférenciers possiblement intéressés et les a approchés. La conférencière retenue, Me Andrea P. Morrisson, donna cet atelier le 15 juin 2006 au Manoir Rouville-Campbell devant les membres de l'association.

L'Ombudsman a rencontré ou échangé avec plusieurs personnes désirant obtenir des renseignements sur la fonction et les particularités de la fonction d'ombudsman, ou a été sollicitée pour discuter de situations épineuses ou d'éthique, tant par des Ombudsmans d'autres organisations, des membres de la communauté ou des membres du public. Mentionnons à titre d'exemple, des échanges avec la protectrice des employés à Hydro-Québec, madame Justine Sentenne, avec l'Ombudsman de l'École Polytechnique, madame Hélène Letellier, avec la Commission scolaire de Montréal pour la création d'un Bureau d'ombudsman, ainsi qu'avec Me Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal, etc.

Elle a aussi rencontré l'Ombudsman d'un établissement d'enseignement secondaire de la région de la capitale, ainsi que l'Ombudsman de la Banque de Développement du Canada (BDC). Elle maintient les échanges avec ses collègues membres d'autres universités, et participe aux forums de discussions des associations d'ombudsmans.

Parallèlement, et selon les besoins ponctuels, l'Ombudsman a poursuivi la gestion de la liste de distribution de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), hébergée par l'Université Laval depuis sa création. Elle procède régulièrement à des traductions et vérifications pour le compte de cette association depuis 2005.

Elle a suivi des formations sur le contournement des obstacles en négociation, sur la reddition de comptes, sur la diversité sexuelle, sur les interventions à titre de personne-ressource experte, sur la communication consciente et la gestion des conflits.

Elle a agi comme paneliste lors d'un atelier du congrès biennuel du Forum canadien des ombudsmans (FCO) tenu en juin 2007, avec l'Ombudsman de la province de la Saskatchewan et dont le thème porte sur les questions épineuses.

Enfin, elle a proposé et coordonne actuellement un atelier de formation spécialisé portant sur la communication consciente, atelier spécialement développé pour les membres de l'AOUQ, formation qui se tiendra le 27 novembre 2007.

2.5 ORIENTATIONS POUR LE PROCHAIN EXERCICE

Au cours du prochain exercice, l'amélioration des délais de traitement des cas soumis et de la communication des conclusions d'analyse et d'enquête et, la réduction des cas encore ouverts à la fin de l'exercice de chaque année constitueront encore des priorités.

L'élaboration d'un formulaire de demande facultatif disponible en ligne sur le site Web sera effectuée pour faciliter l'identification et la définition des demandes, tout en préservant le caractère informel des démarches et recours auprès de l'Ombudsman. Un tel document permettra de recevoir dès le premier contact une description détaillée de la demande et des circonstances l'entourant.

Nous souhaitons enfin maximiser la qualité des rapports et du dialogue avec les diverses instances universitaires. La tenue de rencontres régulières avec les unités dans le but de répertorier les problématiques récurrentes et d'améliorer le suivi des recommandations en cours d'année est souhaitable. Il pourrait être indiqué, sous réserve évidemment des ressources humaines disponibles au Bureau pour ce faire (voir ci-dessous), de soumettre un rapport bi-annuel aux unités concernées afin d'exprimer des avertissements de tendances significatives. L'Ombudsman souhaite participer de manière systématique aux rencontres des directeurs de programme et à celles des administrateurs, ainsi que de manière plus ponctuelle aux tables des responsables facultaires et des conseillers à la gestion des études afin de disposer d'une meilleure information pour réaliser son mandat. À cette fin, et sous réserve encore une fois des ressources disponibles, le Bureau de l'ombudsman pourrait préparer des présentations Powerpoint sur divers sujets.

Le Bureau de l'ombudsman continuera à promouvoir ses services à l'aide de ses nouveaux outils de communication, par leur affichage et disponibilité dans divers endroits stratégiques du campus et ce, afin d'optimiser la visibilité du Bureau auprès de la communauté universitaire. Les facultés, départements et les divers services seront sollicités pour la diffusion de ces informations. Le Bureau du registraire assurera, comme par le passé, l'envoi du dépliant annonçant les services de l'Ombudsman à tous les nouveaux étudiants inscrits à la session d'automne ainsi qu'à la session d'hiver. Les coordonnées du Bureau seront publiées dans les agendas étudiants de la CADEUL et de l'AEIÉS, ainsi que dans le Guide de l'étudiant, et le Guide de séjour des étudiants étrangers du Bureau d'accueil des étudiants (Service des affaires étudiantes). La rédaction du contenu du site Web

du Bureau sera finalisée, et le dévoilement du site se fera en principe avant le mois de décembre 2007.

Le Bureau prévoit aussi élaborer un document permettant de procéder à une enquête sur la satisfaction de la clientèle, dans l'optique d'une réflexion sur le rôle et l'utilité du Bureau de l'ombudsman, plus de 25 ans après sa création.

Dans un contexte où la bonne gouvernance et la gestion des risques s'imposent, une telle réflexion s'avère nécessaire, tant du point de vue de l'efficacité des interventions de l'Ombudsman que de l'aspect des ressources humaines et financières mises à la disposition de l'Ombudsman pour accomplir son mandat, lesquelles prennent ici toute leur signification. Il serait intéressant au cours du prochain exercice, d'identifier les risques propres aux activités du Bureau de l'ombudsman.

À cet égard, mentionnons que l'une des recommandations des vérificateurs externes de l'Université en 2005 visait le Bureau de l'ombudsman : cette recommandation a été portée à l'attention de l'Ombudsman le 29 août 2007, et une réponse écrite fut transmise aux instances concernées. Cette recommandation visait à rendre plus visibles les services de l'Ombudsman spécifiquement sur des enquêtes financières à la suite de plaintes des employés relatives à la présentation de la comptabilité et l'information financière de l'Université.

Cette recommandation des vérificateurs externes soulève ici aussi la question des ressources humaines allouées au Bureau de l'ombudsman qui devra être répondue au préalable. L'Ombudsman est seule à détenir le pouvoir d'enquêter, sans disposer d'autre ressource et sans posséder de compétences spécifiques en comptabilité ou en finances. L'embauche de personnes compétentes en ces matières au Bureau, ou l'octroi de contrats de consultation à l'externe par le Bureau devrait être envisagé et des fonds rendus disponibles à cet effet.

Mentionnons, relativement à cette recommandation, que des discussions ont eu lieu avec le vice-rectorat à la recherche tendant à élargir la portée du champ de compétence de l'Ombudsman pour recevoir les plaintes des personnes, non membres de la communauté universitaire, qui sont sujets de recherche dans le cadre de projets de recherche approuvés par le CERUL. Notons au passage que ces plaintes peuvent porter sur des questions d'éthique. Le *Règlement concernant l'ombudsman* ne précisant pas cette catégorie de personnes de manière expresse (alors que les candidats à l'admission le sont), une entente avait semble-t-il été convenue à cet égard entre le vice-rectorat à la recherche et les Ombudsmans précédents. À l'instar du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal* (voir article 2), une modification du champ de compétence de l'Ombudsman tel

que décrit dans le *Règlement concernant l'ombudsman* pourrait être apportée afin de légitimer cet aspect.

À cet égard, le Bureau prévoit de formuler un certain nombre de modifications au *Règlement concernant l'ombudsman* au cours de l'exercice prochain portant notamment sur la portée de la compétence de l'Ombudsman, l'immunité de l'Ombudsman dans l'exercice de sa fonction, l'obligation de formuler des réponses écrites et la confidentialité. De plus, l'Ombudsman ajoutera ses observations d'un point de vue extérieur et, à la lumière de certaines plaintes, à la réflexion du comité de révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* ainsi qu'au comité de révision du *Règlement des études*. Certaines questions retiendront particulièrement l'attention de l'Ombudsman, notamment l'adaptation des réponses des unités de l'Université aux priorités du plan de développement stratégique, tels : la formation sur mesure, la formation à distance, la formation continue, la diversité de la clientèle, le recrutement d'une plus grande clientèle internationale, afin que ces réponses correspondent au discours de l'Université, dans un esprit de prévention des demandes.

RECOMMANDATIONS

L'Ombudsman a entre autres choses, la fonction de participer à l'amélioration des politiques et pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, par la formulation de propositions de modifications aux politiques et à la réglementation existante. Cette partie du rapport annuel précise les recommandations que l'Ombudsman souhaite exprimer à la lumière des cas soumis à son attention au cours de l'exercice 2006-2007, ou répéter certaines d'entre celles déjà formulées dans le passé et qui gardent toute leur actualité.

On y trouvera des recommandations portant sur le *Règlement des études*, le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, ainsi qu'un certain nombre d'autres recommandations.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE SYSTÉMIQUE

Recommandation 1.

Que la direction de l'Université rappelle l'importance qu'elle accorde au respect entre les personnes, que les comportements, propos et attitudes de tout membre de la communauté par voie électronique ou autre, ne rencontrant pas cette norme ne soient pas tolérés.

Recommandation 2.

Que la direction de l'Université élabore et implante un processus de dénonciation de situations, contraires à l'éthique ou à la gouvernance, protégeant des représailles et des menaces.

Recommandation 3.

Que la direction de l'Université mette sur pied une formation en prévention et en résolutions de conflits et l'offre aux gestionnaires et aux responsables facultaires.

Recommandation 4.

Que la direction de l'Université entreprenne une analyse de la situation, notamment pour les étudiants des cycles supérieurs en matière de contrats passés avec les étudiants, pour que les engagements financiers pris envers des étudiants soient respectés et que toute décision de mettre fin à un contrat soit précédé d'un préavis suffisant et de motifs précis.

Recommandation 5.

Que la direction de l'Université informe l'Ombudsman des réunions d'information et d'échanges de ses diverses instances afin que cette dernière puisse réaliser plus efficacement son mandat.

Recommandation 6.

Que la direction de l'Université fournisse un rapport écrit détaillé à l'Ombudsman sur les réponses apportées à ses recommandations et observations, préalablement à la publication de son rapport annuel de l'exercice suivant et qu'un suivi lui en soit fait à mi-exercice de chaque année.

Recommandation 7.

Que des séances d'information et de formation de sensibilisation à la diversité culturelle soient offertes régulièrement à tous les employés offrant des services aux étudiants étrangers.

Recommandation 8.

Que la direction de l'Université continue de favoriser l'embauche d'employés d'origine ethnique différente dans ses divers services afin de faciliter la communication et la compréhension avec les étudiants étrangers.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE RÉGLEMENTAIRE

Recommandation 1.

Que la direction de l'Université modifie le titre de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* en *Déclaration des droits et responsabilités des étudiants et des étudiantes* et, qu'un chapitre y soit ajouté précisant les devoirs et responsabilités de la part des étudiants.

Recommandation 2.

Que le *Règlement des études* soit modifié afin de prévoir expressément que le statut d'étudiant des personnes faisant l'objet de mesure d'exclusion de leur programme soit maintenu tant et aussi longtemps que les recours auxquels ils ont droit ne sont pas épuisés.

Recommandation 3.

Que les articles 264 et suivants du *Règlement des études* soient modifiés afin d'y inclure un délai de consultation des évaluations des étudiants, dans le but de permettre à ces derniers d'exercer leur droit à demander une révision tout en disposant des informations nécessaires dans un délai raisonnable.

Que les articles 264 et suivants du *Règlement des études* soient modifiés afin de préciser le droit des étudiants qui en font la demande, d'obtenir des photocopies des documents d'évaluation les concernant, dans un délai raisonnable, afin de faire une demande de révision motivée, permettant l'harmonisation de ces dispositions avec les articles 1.3 et 1.4 de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*.

Recommandation 4.

Que le *Règlement des études* soit modifié afin d'inclure une section prévoyant la possibilité pour un étudiant étranger de suivre des cours ou d'effectuer des stages non contributoires au tout début de leur programme d'études, afin de faciliter leur intégration et d'éviter autant que faire se peut, des situations d'échec ou d'exclusion.

Recommandation 5.

Que le *Règlement des études* soit modifié pour inclure des dispositions clarifiant les procédures d'évaluation et de révision des stages afin d'offrir aux étudiants aide et soutien en cours de stage et qu'ils soient réellement informés de l'importance des points à améliorer pour éviter en autant que faire se peut, des situations d'échec et que chaque version des faits soit réellement prise en compte.

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

NOTES BIOGRAPHIQUES

Titulaire d'un baccalauréat en droit civil de la Faculté de droit de l'Université de Montréal, et d'un DEA en droit des affaires de l'Université de Paris II, Odette Lagacé a obtenu plusieurs diplômes et attestations d'études. Au cours de sa carrière, elle a œuvré en Europe et au Canada, tant en pratique privée qu'au sein d'une organisation internationale et d'organismes parapublics. A Paris, de 1991 à 2000, elle a travaillé successivement pour Lassez et Associés à titre d'avocate spécialisée en droit du commerce international et en résolution de différends ; à la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale à titre de conseiller juridique senior en arbitrage commercial international ; puis enfin au sein d'un bureau d'avocats britannique, Freshfields Bruckhaus Deringer, à titre d'avocate spécialisée en résolution de différends commerciaux internationaux et en gestion du savoir.

Au Canada, elle a œuvré au Service juridique de Bell Canada, au sein du cabinet Ogilvy Renault dans le groupe de litige (résolution de différends) et, à titre de directrice du greffe du Centre canadien d'arbitrage commercial. Toute sa carrière a été empreinte de son implication et de son intérêt marqué pour les modes alternatifs de résolution des différends.

Elle a été nommée Ombudsman de l'Université Laval lors de la session ordinaire du Conseil d'administration de l'Université du 18 mai 2005, et est entrée en fonction le 1^{er} juin 2005 pour un mandat de cinq ans.

ANNEXE 3

LISTE DES ACTIVITÉS ET CONGRÈS AUXQUELS L'OMBUDSMAN A PARTICIPÉ

1^{er} juin 2006 au 31 mai 2007

Memberships :

Association des Ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)

Association des Ombudsman des universités du Québec (AOUQ)

Institut d'administration publique du Canada (IAPC)

Institut d'administration publique du Québec (IAPQ)

Forum canadien des Ombudsman (FCO)

International Ombudsman Association (IOA)

Association des responsables en gestion de plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP)

Date et activités

1 juin 2006	Cocktail au bénéfice d'Avocats sans Frontières, sous la présidence de l'Honorable Claire L'Heureux-Dubé, juge retraitée de la Cour suprême du Canada et juge en résidence à la Faculté de droit de l'Université Laval, en présence du Ministre de la Justice Yvon Marcoux, Observatoire de la Capitale
2 juin 2006	Assemblée générale annuelle de l'Association mondiale Femmes et résolution de différends, Hôtel Four Points, Montréal
5 juin 2006	Rencontre avec Mariam Diagne, VP aux droits étudiants, AELIES
9 juin 2006	Rencontre avec Me Sylvain Dufour et Me Annie Laprade, Bureau du secrétaire général
13 juin 2006	Rencontre avec Danielle Fleury, Bureau du registraire (cas 2005-2006)
14 juin 2006	Activité de reconnaissance, Service des ressources humaines
14-15 juin 2006	Rencontre annuelle et Formation <i>Les conflits multi-culturels (« Multi-ethnic conflict resolution »)</i> , à la suggestion de O. Lagacé, AOUQ, Mont St-Hilaire
17 juin 2006	Collation des grades, Faculté de droit, Faculté des études supérieures, Faculté des sciences sociales, Institut québécois des hautes études internationales
20 juin 2006	Groupe de discussion « La reddition de comptes », Association des gestionnaires de plaintes (ARGP)

Date et activités

21 juin 2006	Rencontre avec Marc Pelchat et Gérard Charlet, Faculté des études supérieures
28 juin 2006	Formation organisée par le CIMH, Vers une nouvelle vision de l'homosexualité
4 juillet 2006	Rencontre avec Gisèle Picard et Hélène Servais, Réseau de valorisation de l'enseignement
20 juillet 2006	<i>International Ombudsman Association (IOA): Specialized course: dealing with stakeholders</i> , Montréal
21 juillet 2006	<i>International Ombudsman Association (IOA) - Negotiation and the Ombuds process</i> , Montréal
8 août 2006	Rencontre avec la Direction des études de premier cycle, Faculté des sciences de l'administration
9 août 2006	Rencontre avec Elise Cormier et M Archambeault - Présentation WEBCT
11 août 2006	Rencontre avec le Secrétaire général Gilles Kirouac
16 août 2006	Rencontre avec le Recteur Michel Pigeon
16 août 2006	Rencontre avec la Vice-doyenne de la Faculté de médecine, Dr Joan Glenn et le Dr Rochefort
17 août 2006	Souper bénéfique Rouge et Or, invitation du S.A.E.
22 août 2006	Entretien téléphonique avec Lise Darveau-Fournier, V.R.R.H.
23 août 2006	Rencontre avec les représentants du Bureau d'information et des plaintes de la CADEUL
23 août 2006	Rencontre annuelle des directeurs de programmes de premier cycle Rencontre estivale du Recteur
25 août 2006	Demande de soumission pour la refonte du site web du Bureau de l'ombudsman
29 août 2006	Réception en l'honneur du départ de Gilles Kirouac, Secrétaire général
5 septembre 2006	Rencontre avec Martin Boucher : refonte du site web du Bureau de l'ombudsman
5, 6, 7 sept 2006	Rendez-vous Laval 2006
8 septembre 2006	Fête d'accueil des nouveaux étudiants et étudiantes, BAA
11-12 sept 2006	Formation sur le contournement des obstacles en négociation (ARGP) avec Me Céline Vallières

Date et activités

22 septembre 2006	Formation sur la diversité sexuelle, à l'initiative du CIMH et du Ministère de la santé et des services sociaux
26 septembre 2006	Réception lors de la Remise des prix d'excellence en enseignement, RVE
28 septembre 2006	Rencontre d'accueil avec Monique Richer, Secrétaire générale
29 septembre 2006	Formation Antidote
4 octobre 2006	ADUL : Entretien avec Pauline Marois: la réforme de l'éducation : un cercle vicieux ?
5 octobre 2006	Rencontre avec Marie Audette, Vice-doyenne, Faculté des études supérieures et Marc Pelchat, Doyen Réception à l'occasion de l'annonce par RBC de son partenariat financier avec l'Université Laval - INAF
17 octobre 2006	Soirée des Grands donateurs, Fondation de l'Université Laval
27 octobre 2006	Soirée <i>Justitia</i> , Faculté de droit : remise des prix aux lauréats Lucien Bouchard, Ivan Bernier, Louis Lebel, Pierre Brun, Pascal Paradis, Dominique-Anne Roy, Hôtel Loews Le Concorde
3 novembre 2006	Réunion avec Christiane Piché et Linda Larouche 10ème anniversaire du Réseau de valorisation de l'enseignement - CAPTIC 2006
7 novembre 2006	Présentation du rapport annuel du Bureau de l'ombudsman 2005-2006 au Conseil universitaire
13 novembre 2006	Conférence du Prix Rayonnement hors Québec avec Me F.-X. Simard Jr. Rencontre avec Hélène Servais et Gisèle Picard, Réseau de valorisation de l'enseignement
21 novembre 2006	Colloque annuel 2006 – Association des responsables de gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (AGRP) : conférence de Raymonde St-Germain, Protectrice du citoyen du Québec « Entre l'arbre et l'écorce »
22 novembre 2006	Présentation du rapport annuel du Bureau de l'ombudsman 2005-2006 au Conseil d'administration

Date et activités

24 novembre 2006	Présentation à la Table des responsables facultaires, sur invitation de Christiane Piché, Vice-rectrice aux études Présentation à L'Heure pédagogique, Réseau de valorisation de l'enseignement: Enseignements à tirer des plaintes soumises à l'Ombudsman
29 novembre 2006	Lancement de la Chaire Richelieu de recherche sur la jeunesse, l'enfance et la famille
5 décembre 2006	Invitation au 5 à 7 de Noël de l'AELIES, Maison Marie-Sirois
7 décembre 2006	Invitation au souper de Noël de l'ACSIUL, Bistango
15 décembre 2006	Présentation à la Table des conseillers et conseillères à la gestion des études; sur invitation de Danielle Fleury, Registraire
10 janvier 2007	Rendez-vous Laval hiver 2007
16 janvier 2007	Participation à une activité de formation du Réseau de valorisation de l'enseignement : intervention à titre de personne ressource experte
17 janvier 2007	Conférence de Me Lucien Bouchard : Le règlement des différends par la médiation et la négociation directe, Séminaires Alan B. Gold, organisée par Nabil A. Antaki et l'Hon. Louise Otis, sur invitation de Nabil A. Antaki
3 février 2007	Samedi de l'admission
5 février 2007	Conférence de Michael Sheehan, Semaine de prévention du suicide
6 février 2007	Conférence-midi de Brian Mishara : L'option suicide au Québec, Semaine de prévention du suicide
8 février 2007	Réception en l'honneur du don du Laboratoire dentaire Morisset à la Faculté de médecine dentaire
9 février 2007	Conférence offerte par le Bureau international : Jean-Marc Hachey « Lancez votre carrière à l'international »
15 février 2007	Déjeuner de lancement du volet 2007 – campagne communauté universitaire De toutes les révolutions
20 février 2007	Invitation du Forum Canadien des Ombudsman (FCO) pour agir comme co-panéliste avec l'Ombudsman de la province de Saskatchewan lors du Congrès bi-annuel du FCO en mai 2007
27 février 2007	Réunion avec la Registraire, Danielle Fleury, Diane Dion-Tessier, Julie Gilbert (CADEUL) sur la Politique d'admission conditionnelle

Date et activités

7 mars 2007	Entretiens avec Justine Sentenne, Ombudsman pour les employés, Hydro-Québec
14 mars 2007	Cérémonie et cocktail : maîtrise avec stage en journalisme économique
14 mars 2007	Entretiens avec Hélène Letellier, Ombudsman de l'École Polytechnique
15 mars 2007	Entretiens avec Me Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal
27 mars 2007	Invitation au Gala 40ième anniversaire de la création de l'AELIES
Mars 2007	Entretiens avec la Commission scolaire de Montréal : processus de création d'un Bureau de l'ombudsman à la Commission scolaire de Montréal
11 avril 2007	Invitation à la cérémonie de remise de doctorat <i>honoris causa</i> à Louise Arbour, Haut commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme Conférence de Louise Arbour (Faculté de droit et IQHEI); Les grands défis des droits humains dans un monde en transition Invitation au Gala des Muses 2007
12 avril 2007	IAPQ : Déjeuner-conférence - Hervé Fischer : Les racines culturelles de l'innovation québécoise
12-14 avril 2007	Atelier de formation Groupe Conscientia : La communication consciente et la gestion des conflits
21 avril 2007	Soirée bénéfique de l'Institut de Cardiologie, sur invitation du président de Gentec électro-optique
4 mai 2007	Colloque ENAP – IAPQ La relève en gestion (François Giroux, président Gentec)
8 mai 2007	Rencontre avec Selin Argun, VP droits étudiants, AELIES
9 mai 2007	Réception en hommage au personnel de plus de 25 ans de service
21 mai 2007	Journée de bienvenue
23 mai 2007	Réception en l'honneur des membres du personnel ayant pris leur retraite en 2006
27 mai 2007	Conférence annuelle et Assemblée générale AOUC (Montréal)
27-29 mai 2007	Congrès biennuel du Forum Canadien des Ombudsmans (Montréal) : présentation à titre de co-panéliste avec l'Ombudsman de la province de Saskatchewan : Les questions épineuses

Activités de Formation

14-15 juin 2006	Rencontre annuelle et Formation <i>Les conflits multi-culturels (Multi-ethnic conflict resolution)</i> , à l'initiative de O. Lagacé, ACCUO-Québec, Mont St-Hilaire
20 juillet 2006	<i>International Ombudsman Association (IOA): Specialized course: dealing with stakeholders</i> , Montréal
21 juillet 2006	<i>International Ombudsman Association (IOA) - Negotiation and the Ombuds process</i> , Montréal
11-12 sept 2006	Formation sur le contournement des obstacles en négociation (AGRP)
22 septembre 2006	Formation sur la diversité sexuelle, CIMH et Ministère de la santé et des services sociaux
21 novembre 2006	Colloque annuel 2006 – Association des responsables de gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (AGRP) : conférence de Raymonde St-Germain, Protectrice du citoyen du Québec « Entre l'arbre et l'écorce »
16 janvier 2007	Activité de formation aux enseignants : intervention à titre de personne ressource experte, invitation du Réseau de valorisation de l'enseignement
12-14 avril 2007	Atelier de formation : Communication consciente et gestion des conflits
4 mai 2007	Colloque ENAP – IAPQ
27 mai 2007	Conférence annuelle et Assemblée générale AOUC (Montréal)
27-29 mai 2007	Congrès bi-annuel du Forum Canadien des Ombudsmans (Montréal)

ANNEXE 4

COMMENT PROCÉDER

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman, de plusieurs manières :

- En remplissant et en transmettant au Bureau de l'ombudsman le formulaire en ligne que vous retrouvez sur notre site web
- Par téléphone au 418 656-3081 (notre boîte vocale est confidentielle)
- Par télécopieur au 418 656-3846
- Par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca
- Par courrier ou en personne au Bureau de l'ombudsman :
Pavillon Alphonse-Desjardins, local 3320
Université Laval
Québec (Québec)
G1K 7P4

Le Bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. Cet horaire peut varier, il est conseillé d'appeler pour vérifier. Avec votre accord, la secrétaire ou l'assistante vous demandera de fournir les informations suivantes :

- Votre nom (votre demande peut toutefois être anonyme si vous le préférez) ;
- Votre statut à l'Université ;
- Votre numéro de matricule et votre programme d'études si vous étudiez à l'Université ;
- Le nom de votre faculté ou école ainsi que le cycle ou le service ;
- Le numéro de téléphone et le moment convenable où l'Ombudsman peut vous joindre ;
- La nature générale de votre demande qui permettra à l'assistante de vérifier si l'Ombudsman est l'instance la plus appropriée dans les circonstances et le cas échéant, de vous référer à une instance autre.

Lorsqu'une intervention est demandée, l'Ombudsman s'assure au préalable que les recours internes disponibles ont été épuisés ou que les démarches administratives d'usage ont été effectuées. L'Ombudsman vous aidera à clarifier une situation, préciser un problème et identifier les solutions possibles ou vous réfèrera à d'autres ressources, le cas échéant. Elle pourra aussi vérifier la recevabilité de la plainte, enquêter sur celle-ci si elle le juge à propos, proposer une médiation aux parties impliquées et faire des recommandations aux organes de direction si elle le juge approprié.

NOTA: Bien que l'identité et les propos des personnes qui consultent l'Ombudsman soient confidentiels, le courrier électronique ne permet pas d'assurer la même confidentialité qu'un entretien téléphonique ou une lettre dans la mesure où il laisse des traces de son contenu sur les différents sites par lesquels il transite.