

Rapport annuel

2007 · 2008 | OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

Université Laval

Rapport annuel

2007-2008

Dialogue – Prévention – Responsabilisation :
vers une meilleure qualité de vie

Odette Lagacé, LL.M.

Ombudsman

18 novembre 2008

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 – 7 – 6

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2008



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 19 novembre 2008

Monsieur Pierre Genest
Président du Conseil d'administration

Monsieur Denis Brière
Président du Conseil universitaire

Messieurs,

Je suis heureuse de vous transmettre le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval, portant sur la période du 1^{er} juin 2007 au 31 mai 2008, intitulé « Dialogue – Prévention – Responsabilisation : vers une meilleure qualité de vie » et qui sera présenté au Conseil d'administration et au Conseil universitaire à leurs séances respectives des 26 novembre et 2 décembre prochains, conformément à l'article 16 du *Règlement concernant l'ombudsman*.

Ce rapport, outil de reddition de comptes de l'Ombudsman, fonction que j'estime avoir le privilège d'occuper, s'adresse aux membres du Conseil d'administration ainsi qu'aux membres du Conseil universitaire, et est par ailleurs publié et diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire.

Il rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman au cours de cet exercice, établit certaines comparaisons avec les années précédentes et contient des observations faisant suite au traitement des demandes. Il expose un certain nombre de recommandations d'ordres systémique et réglementaire visant à améliorer le fonctionnement de l'Université Laval ainsi que celui du Bureau de l'ombudsman. Par moment, ce rapport revient sur certaines réflexions portant sur des enjeux allant de pair avec les orientations stratégiques de l'institution et avec la gouvernance.

Je vous remercie de l'attention et de l'appui que vous porterez à ce rapport et vous prie de recevoir, Messieurs, l'assurance de ma considération distinguée.

Odette Lagacé, LL.M.
Ombudsman

OL/bf

AVIS

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

FAITS SAILLANTS

- Au cours des 3 dernières années, de 2005 à 2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 1 539 demandes, soit 513 dossiers en moyenne par année avec un sommet en 2005 à 571 demandes et, l'équivalent de près de 10 % du nombre total de cas depuis 1981.
- Le Bureau de l'ombudsman a reçu 15 533 demandes depuis sa création en 1981.
- Notons que suite au rapport annuel 2006-2007, une nouvelle codification a été adoptée au cours de l'année 2007-2008 pour refléter le changement dans la terminologie et dans la tendance généralement reconnue par les divers bureaux d'ombudsmans académiques au Québec afin de faire ressortir le nombre de demandes d'intervention déposées au Bureau de l'ombudsman. Les demandes d'intervention sont désormais incluses dans les plaintes, contrairement aux années antérieures.
- 442 nouveaux cas ont été soumis au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2007-2008. 27 cas demeurés ouverts à la fin de l'exercice précédent ont été traités, pour un total de 469 dossiers.
- Plus de 70 % des cas fermés au 31 mai 2008 ont été traités en moins de 7 jours (soit 70,8 % des 408 cas fermés). C'est une nette amélioration par rapport aux exercices précédents dont la proportion était respectivement de 57,2 % pour l'année 2005-2006 et de 66,3 % pour l'année 2006-2007.
- Des 442 nouveaux cas reçus, 358 sont des consultations (demandes d'information ou conseil) soit 81 % et, 84 sont des plaintes, dont 48 demandes d'intervention.
- Encore cette année, la grande majorité des consultations concerne les questions académiques (42 % des 358 consultations), alors que l'objet général porte dans 17 % des cas sur des questions diverses, 14 % sur les droits et libertés de la personne, 12 % sur des questions financières, 10 % sur l'encadrement pédagogique et 6 % sur les relations avec les unités. Les demandes formulées par les étudiants, pour les consultations, proviennent du 1^{er} cycle dans une proportion de 30,17 % (soit une diminution significative par rapport au pourcentage de 43,27 % pour l'année 2006-2007), de 17,88 % pour ceux du 2^e cycle (soit une augmentation de 7 % par rapport à l'année précédente) et, de 8,38 % pour ceux du 3^e cycle (soit une légère diminution).

- Des 358 demandes de consultation, 11 étaient pendantes au 31 mai 2008.
- Des 84 plaintes et demandes d'intervention, l'objet général porte dans 53 % des cas sur les questions académiques, dans 21 % sur des questions financières, 11 % sur les droits et libertés de la personne, 7 % sur l'encadrement pédagogique, 4 % sur des questions diverses et 4 % sur les relations avec les unités. Les plaintes proviennent en majorité des étudiants, soit dans 40,48 % de la part d'étudiants de 1^{er} cycle, dans 14,29 % de ceux du 2^e cycle et dans 13,10 % de ceux du 3^e cycle. Il y a une diminution des plaintes provenant des étudiants de 1^{er} cycle qui est passée de 52,78 % en 2006-2007 à 40,48 % en 2007-2008 et, une augmentation aux cycles supérieurs, soit de 11,11 % à 14,29 % pour le 2^e cycle et, de 5,56 % à 13,10 % pour le 3^e cycle.
- Les demandes provenant des étudiants étrangers comptent pour 19 % de la clientèle étudiante du Bureau et, pour 10,9 % de toutes les demandes qui ont été déposées en 2007-2008.
- 19 % des demandes des étudiants étrangers, des trois cycles confondus (48 cas), portent dans 8,6 % sur les questions académiques, 2 % sur l'encadrement pédagogique, 3,7 % sur les questions financières, 0,8 % sur les droits et libertés de la personne et 1,2 % sur les relations avec les unités.
- Des 36 plaintes déposées en 2007-2008, 6 plaintes étaient pendantes au 31 mai 2008, 14 plaintes ont été jugées non recevables et 16 ont été jugées recevables. Dans 5 cas de ces dernières, les enquêtes ont été interrompues.
- 5 plaintes recevables ont été jugées fondées et 6 non fondées et, les 5 plaintes fondées ont été réglées.
- Des 48 demandes d'intervention déposées en 2007-2008, 17 demandes étaient encore en cours d'enquête au 31 mai 2008, alors que 19 ont été jugées non recevables et 12 recevables. 4 demandes d'intervention ont été jugées fondées et 6 non fondées, et les 4 demandes fondées ont été réglées. Dans 2 cas, les enquêtes ont été interrompues.
- Le Bureau de l'ombudsman bénéficie de l'expertise d'une ressource additionnelle de manière plus stable.
- Le site web refondu du Bureau de l'ombudsman a été officiellement activé.

- On constate une augmentation du nombre de demandes, de toute nature, provenant des étudiants des cycles supérieurs.
- Un formulaire optionnel de demande a été élaboré et, est disponible en ligne sur le site web du Bureau de l'ombudsman en version française et anglaise.
- Le Bureau de l'ombudsman sert effectivement toutes les catégories de personnes pour lesquelles il a été créé : plus de 50 % des demandes proviennent d'étudiants. À l'interne, la part des enseignants est de 5,66 % et celle du personnel non enseignant de 9,27 %.
- La présente titulaire de la fonction a été acclamée présidente de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et secrétaire de l'Association of Canadian College and University Ombudsmans (ACCUO) pour des mandats de deux ans.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	5
LISTE DES TABLEAUX	10
INTRODUCTION	11
PARTIE 1 – LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN	15
1.1 Le mandat de l'Ombudsman	15
1.2 Les ressources et le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman	16
1.3 La stratégie publicitaire	17
1.4 Le rayonnement et le développement professionnel.....	18
1.4.1. Les activités internes	18
1.4.2. Révision du <i>Règlement des études</i>	19
1.4.3. Révision du <i>Règlement disciplinaire</i>	20
1.4.4. Les activités externes	21
1.5 Les modifications au Règlement concernant l'ombudsman.....	22
1.6 Satisfaction de la clientèle.....	25
1.7 Les orientations pour le prochain exercice.....	26
PARTIE 2 – L'ANALYSE DES STATISTIQUES	29
2.1 La méthodologie.....	30
2.2 Le nombre de demandes.....	31
2.3 Le mode de saisine des demandes	33
2.4 Le délai de traitement.....	34
2.5 La provenance des demandes.....	35
2.5.1. La répartition selon la clientèle	35
2.5.2. La répartition selon le genre.....	37
2.5.3. La répartition selon la citoyenneté des demandeurs étudiants.....	37
2.5.4. La répartition selon la faculté.....	38
2.5.5. La répartition selon l'unité concernée	40
2.6 L'objet des demandes.....	43
2.7 Le traitement des demandes.....	44
2.7.1. Les consultations	44
2.7.1.1. Définition	44
2.7.1.2. Provenance	45
2.7.1.3. Objet.....	46
2.7.2 Les plaintes et les demandes d'intervention	48
2.7.2.1. Définition	48
2.7.2.2. Provenance	49
2.7.2.3. Objet.....	49
2.7.2.4. Recevabilité et bien fondé.....	51
PARTIE 3– LES OBSERVATIONS ET LES RECOMMANDATIONS	55
3.1 Droits et libertés de la personne : attitudes et diversités	56
3.2 L'évaluation des apprentissages	60
3.2.1 L'évaluation sommative	60
3.2.2 Le barème de conversion.....	62

3.3.	La reconnaissance des acquis.....	62
3.4.	L'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs	62
	<i>LISTE DES RECOMMANDATIONS</i>	64
	Recommandations d'ordre systémique.....	64
	Recommandations d'ordre réglementaire	65
	<i>ANNEXE 1</i>	67
	Règlement concernant l'ombudsman	67
	<i>ANNEXE 2</i>	71
	Le rôle, les pouvoirs et les limites de l'Ombudsman	71
	<i>ANNEXE 3</i>	75
	Comment procéder.....	75
	<i>ANNEXE 4</i>	81
	La codification des demandes (2007-2008)	81
	<i>ANNEXE 5</i>	85
	Notes biographiques	85
	<i>ANNEXE 6</i>	86
	Liste des activités auxquelles l'Ombudsman a participé.....	86

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 - Statistiques – Visites du site web par mois – 2007-2008_____	18
Tableau 2 - Nombre de demandes_____	31
Tableau 3 - Répartition mensuelle des dossiers ouverts_____	32
Tableau 4 - Plaintes et consultations de 1981 à 2008_____	33
Tableau 5 - Mode de saisine des demandes, 2007-2008_____	34
Tableau 6 - Durée des interventions des dossiers_____	34
Tableau 7 - Provenance des requêtes selon clientèle_____	36
Tableau 8 - Clientèle selon le sexe_____	37
Tableau 9 - Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté_____	38
Tableau 10 - Demandes étudiant étranger_____	38
Tableau 11 - Consultations, Plaintes, Plaintes après consult. et Demandes d'intervention_	39
Tableau 12 - Provenance des étudiants demandeurs par faculté_____	40
Tableau 13 - Consultations, Plaintes, P.A.C. et Dem. d'interv. selon l'Unité concernée_	42
Tableau 14 - Objet des demandes_____	43
Tableau 15 - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants (pourcentage)_____	44
Tableau 16 - Provenance des consultations_____	45
Tableau 17 - Comparatif du nombre de consultations provenant des étudiants des 3 cy._____	46
Tableau 18 - Objet général des consultations_____	46
Tableau 19 - Nombre de Plaintes, P.A.C. et Demandes d'intervention_____	48
Tableau 20 - Provenance des plaintes_____	49
Tableau 21 - Objet général des plaintes et demandes d'intervention_____	50
Tableau 22 - Plaintes_____	52
Tableau 23 - Demandes d'intervention_____	52
Tableau 24 - Objet des plaintes et demandes d'intervention, recevables, fondées_____	54

INTRODUCTION

C'est un honneur et un privilège pour moi d'agir à titre de huitième Ombudsman pour l'Université Laval et de présenter ce troisième rapport annuel de mon mandat au Conseil d'administration et au Conseil universitaire. Cette reddition de comptes au Conseil d'administration et au Conseil universitaire concrétise l'indépendance de l'Ombudsman au sein même de l'institution. Tel que le prévoient les *Statuts*, l'Ombudsman relève du Conseil d'administration et du Conseil universitaire. Tout comme la vérificatrice interne, elle est située hors de la hiérarchie administrative, et sa relation avec la direction est fondée sur un lien fonctionnel et non, sur un lien de subordination: elle n'est pas non plus une gestionnaire de l'organisation.

L'Ombudsman est donc une personne indépendante de la structure formelle de l'institution, qui ne peut imposer de solutions ni de décisions, mais plutôt qui aide à clarifier la pensée de ses visiteurs et à identifier des options pouvant les aider à résoudre leurs préoccupations plus efficacement. Elle offre à la communauté universitaire un lieu sûr et neutre d'écoute où l'on peut parler librement sans craintes de représailles.

Son indépendance se fonde également sur la crédibilité de la fonction, la qualité des services offerts et donnés ainsi que sur la confiance accordée, en sus des valeurs de justice et d'équité. Sa neutralité lui impose de ne pouvoir agir à titre de représentante d'un individu quelconque, ou d'intérêts individuels ou collectifs : elle n'agit pas comme le ferait l'avocat d'une partie ou le porte-parole d'un groupe ou d'une collectivité. Elle est au service de tous et, peut agir comme contrepoids ou régulateur des rapports de force si nécessaire. Son rôle est d'assurer le respect des droits des personnes contre les abus d'autorité, les intérêts déjà reconnus ou les statuts acquis. Elle assure aussi le respect des personnes par la reconnaissance de leur rôle et de la légitimité de chacune à jouer le rôle correspondant à son statut. Elle traite des différends et les prévient à titre d'agent de changement systémique pour contribuer à l'amélioration d'une culture de service au sein de l'institution.

Les principes éthiques auxquels adhère l'Ombudsman sont l'indépendance dans sa structure et sa fonction, au plus haut degré possible, la neutralité et l'impartialité (en tant que personne neutre et désignée, l'Ombudsman doit être apolitique et impartial : elle ne s'engage dans aucune situation pouvant créer un conflit d'intérêt), la confidentialité, l'accessibilité et le caractère informel de sa mission. Les valeurs qui guident son action et ses relations sont le respect, l'écoute, l'empathie, l'équité, 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) et, la créativité (faire preuve d'imagination dans l'identification de solutions).

Le seul pouvoir que détient l'Ombudsman est un pouvoir d'influence et de persuasion. Sans constituer un pouvoir décisionnel, il s'agit là d'un énorme pouvoir, qui doit être selon moi exercé avec prudence et discernement. Par-dessus tout, ceci signifie de s'engager à un travail d'enquête professionnel, adéquat, intensif et efficace. Afin d'exercer ce pouvoir, trois choses sont essentielles à la crédibilité de l'Ombudsman : le caractère approfondi de ses enquêtes, la qualité de son analyse et la confiance en la fonction. Ses analyses doivent permettre de découvrir des éléments de preuve suffisants pour supporter ses conclusions et, ses recommandations doivent être teintées d'un bon jugement : sans la confiance de la communauté, ses recommandations resteront lettre morte.

Ce rapport offre l'occasion de préciser la nature du mandat de l'Ombudsman et de mieux la faire connaître. Il revoit les services offerts par le Bureau de l'Ombudsman au cours de la période du 1er juin 2007 au 31 mai 2008 et, contient des statistiques sur les demandes traitées ainsi que les recommandations.

Si le lecteur n'est pas familier avec le rôle de l'Ombudsman, le paragraphe 1.1 explique brièvement quel est le mandat et le rôle confié à l'Ombudsman. En bref, l'Ombudsman agit à titre de ressource objective, informelle et confidentielle, à qui tout membre de la communauté universitaire peut demander de l'aide en tentant de résoudre un conflit ou une difficulté en lien avec l'Université Laval.

Je suis profondément convaincue que les meilleures solutions aux problèmes d'injustice et d'inégalité de traitement ne se trouvent pas dans des lettres formelles ou des recommandations officielles, mais plutôt dans une approche flexible et informelle inspirée des besoins particuliers de chaque individu ou situation. Les règles doivent être appliquées avec souplesse, de façon à ne pas perdre de vue l'élément humain. Ceci est particulièrement vrai lorsque des personnes en état de vulnérabilité ou fragilisées sont concernées. Je suis également convaincue que la prévention est préférable à la correction : je tends ainsi à teinter mes interventions, dans le but avoué, tel qu'il est défini dans le mandat de l'Ombudsman, d'améliorer les pratiques, règlements et processus de l'Université Laval, afin que tous ses membres aiment y vivre, y étudier et y travailler.

En effet, dans la grande majorité des cas, nos enquêtes ont entraîné des résultats importants sans qu'il soit besoin d'émettre une recommandation formelle dans le rapport annuel. Je suis convaincue que ceci est dû à la flexibilité adoptée et à l'impact positif de la recherche de faits et d'informations et à l'analyse approfondie de nos cas. Très souvent, lorsque nous contactons des

membres de l'Université concernant des problématiques, nous constatons qu'ils sont souvent plus réceptifs que réticents à l'idée de trouver des pistes de résolution plus rapidement à la suite d'une intervention de l'Ombudsman.

L'efficacité des actions de l'Ombudsman est possible grâce à la réceptivité, à la coopération et au soutien des gestionnaires de plusieurs unités sur le campus de l'Université Laval. Je tiens à remercier de leur accueil, de leur aide, et de leur collaboration, témoignés à maintes reprises, ces gestionnaires qui ont écouté attentivement les préoccupations portées à leur attention et accepté d'explorer les possibilités de solutions alternatives aux limites des politiques, règlements et processus, afin de trouver une solution juste et équitable aux situations discutées.

J'apprécie particulièrement la volonté des leaders de l'Université Laval de soutenir le travail du Bureau sans enfreindre les principes d'indépendance, de neutralité, de confidentialité et du caractère informel de l'Ombudsman, sans lesquels sa mission ne pourrait être accomplie.

Le succès des opérations de la mission du Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année est en grande partie dû aux efforts de deux personnes essentielles sans qui je ne saurais mener à bien le mandat qui m'est confié. Je souhaite remercier ici de sa loyauté, de sa patience, de son soutien et de son dévouement Mme Béatrice Fortin, véritable pilier du Bureau depuis plusieurs années, et la coordonnatrice des opérations du Bureau, Me Marylène Cloutier, pour sa précieuse collaboration dans l'optimisation des services offerts par le Bureau. L'ajout de cette ressource a permis une amélioration intéressante du temps de traitement des dossiers, un partage d'expertise et une richesse des échanges dans les cas complexes. Leurs efforts sans limite ainsi que leur soutien indéfectible sont ici reconnus à leur pleine valeur.

Ce rapport comporte trois parties. La première décrit les activités de développement institutionnel et professionnel du Bureau de l'ombudsman. La seconde porte sur l'analyse des statistiques relatives aux demandes et à leur traitement par le Bureau et fait état de certaines comparaisons, alors que la troisième partie comporte des observations et certaines recommandations.

Le 200^{ième} anniversaire de la création de l'Institution de l'ombudsman en Suède sera célébré en 2009 par les Ombudsmans de tous les pays. C'est en 1809 que le Parlement de Suède a nommé le premier « justifie ombudsman (ou OM-budz-man, -buhdz, -oodz) (ombudsman pour la justice), afin de contrer les excès de la bureaucratie suédoise. Monsieur Lars Mannerheim a été ce premier Ombudsman. L'Université Laval a créé la fonction d'ombudsman en 1981. Depuis, plus de 15 000 personnes se sont prévaluées des services offerts par l'Ombudsman. Cet anniversaire sera souligné de façon particulière en Amérique du Nord, car les trois principales associations d'ombudsmans (le Forum Canadien des Ombudsmans, *International Ombudsman Association* et

l'Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada), regroupant des ombudsmans académiques, corporatifs ou législatifs, unissent leurs efforts pour tenir à Montréal au printemps 2009, une conférence majeure et unique pour marquer cet événement.

Je souhaite que la lecture de ce rapport permette d'apprécier le rôle important joué par l'Ombudsman à l'Université Laval. Comme le rappelait ma collègue, Me Marie-José Rivest, à la page 1 de son rapport bisannuel 2006-2008, en citant deux extraits du Rapport du Groupe de travail sur la gouvernance des Universités du Québec (septembre 2007) :

« Il ne fait pas de doute que plus une institution est autonome, plus grandes sont les responsabilités de son conseil d'administration, et plus pressants ses devoirs de transparence et de reddition de compte. (...) »

La mise en place d'une saine gouvernance est un projet noble pour toute institution universitaire puisqu'il s'agit d'un engagement fondamental envers tous ses commettants. La légitimité de l'institution et la confiance qu'elle doit inspirer prennent racine dans une gouvernance impeccable. »

La gestion efficace des plaintes est certes un enjeu de bonne gouvernance.

PARTIE 1 – LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

1.1 Le mandat de l'Ombudsman

Le Conseil d'administration nomme une personne appelée Ombudsman qui a pour mandat général la protection des droits des membres de la communauté universitaire en vertu de l'article 238 des *Statuts de l'Université Laval* :

« 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. »

Les fonctions de l'Ombudsman sont précisées dans le *Règlement concernant l'ombudsman* (voir annexe 1) et notamment dans le préambule qui stipule ce qui suit :

« 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 et 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. »

Le rôle de l'Ombudsman est aussi d'enquêter de sa propre initiative si elle le juge approprié. En effet, l'article 11 de ce même Règlement prévoit que :

« 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 ».

À l'annexe 2 du présent rapport, le lecteur trouvera une description détaillée du rôle, des pouvoirs et aussi des limites au mandat de l'Ombudsman.

1.2 Les ressources et le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman

Comme par le passé, la priorité est demeurée le traitement des demandes d'information, de conseil, de plainte et d'intervention adressées au Bureau de l'ombudsman par les membres de la communauté universitaire. J'ai assuré le fonctionnement de son Bureau et l'optimisation de ses ressources et, ai participé à des activités internes et externes de rayonnement et de développement.

L'un des premiers objectifs de cette troisième année de mandat a été d'évaluer en quoi les méthodes de gestion du Bureau de l'ombudsman pouvaient être améliorées. J'ai la responsabilité en tant qu'Ombudsman de réviser nos propres opérations afin de m'assurer de leur efficacité mais aussi d'offrir le meilleur service possible à la communauté. En effet, il s'était avéré clair à mon entrée en fonction, qu'il était nécessaire de revoir les méthodes de gestion du Bureau, d'améliorer les outils de communication, d'assurer une plus grande visibilité de l'Ombudsman en multipliant les rencontres informelles hors des cas individuels et de concerter les ressources disponibles, en autant que faire se peut, sur les préoccupations qui touchent un ensemble de membres de la communauté universitaire. Force est de constater que le manque de ressources limitait cependant cette action, pour mes prédécesseurs comme pour moi-même.

Les années 2006 et 2007 ont été témoin de modifications significatives. L'équipe du Bureau comptait jusqu'en 2006, une secrétaire à 2/3 temps, partagée avec la direction du Centre d'intervention en matière de harcèlement, et d'un Ombudsman à temps complet. En effet, dans mon rapport annuel précédent, j'ai mentionné que nous avons procédé à l'embauche d'une ressource additionnelle à temps partiel, à titre de coordonnatrice d'opérations, pour un contrat initial de 6 mois. Ce contrat a pu être renouvelé et, le Bureau a pu bénéficier d'une ressource additionnelle tout au long de l'exercice financier 2007-2008. Cette situation a été reconduite pour l'exercice 2008-2009.

Je remercie sincèrement le Comité du budget d'avoir accepté d'accorder puis de stabiliser cette ressource au Bureau de l'ombudsman en modifiant la durée du contrat de la coordonnatrice des opérations, passant ainsi de 6 mois renouvelable à 12 mois renouvelable.

Cette ressource est bénéfique pour le Bureau, car avec la venue de cette personne, j'ai pu réorganiser les ressources, améliorer les délais de traitement des demandes ainsi que les méthodes de gestion et œuvrer sur la dimension systémique. L'analyse préliminaire des demandes est plus rapide, les suivis auprès des demandeurs également ont été améliorés et, j'ai pu finaliser les textes pour le site Web. Un formulaire optionnel de demande a été rédigé en version française et

anglaise. Depuis le 27 février 2008, j'encourage l'utilisation de ce formulaire qui est disponible en ligne sur le site Web du Bureau (une copie est reproduite à l'annexe 3).

Enfin, je suis plus à même d'exercer mon rôle d'agent de changement auprès de l'ensemble des membres de la communauté universitaire, en abordant les problématiques systémiques constatées et en contribuant ainsi 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. Ainsi j'ai préparé et eu diverses rencontres avec des intervenants de l'Université Laval afin d'attirer leur attention sur des problématiques plus systémiques au regard du caractère récurrent de certaines d'entre elles, récurrences constatées grâce à notre analyse approfondie des statistiques du Bureau au fil des années.

1.3 La stratégie publicitaire

Au cours de cet exercice, le Bureau a continué à faire la promotion de ses services à l'aide de divers instruments de communication. Le concept graphique du Bureau redessiné a été appliqué à tous les moyens de communications disponibles. Ceci a entraîné la production d'un dépliant et d'une affiche adoptant le nouveau visuel, qui ont été diffusés auprès de divers services et associations étudiantes et affichés à divers endroits stratégiques sur le campus. Comme auparavant, les coordonnées du Bureau et un bref encart publicitaire ont été publiés dans les agendas des associations étudiantes principales et, le dépliant a fait partie de l'envoi du Bureau du registraire pour les nouveaux étudiants. Des encarts publicitaires ont aussi été publiés dans le Journal Impact Campus.

Les travaux de rénovation des locaux communs avec le Centre d'intervention en matière de harcèlement (notamment la réorganisation des espaces communs avec des cloisons semi-permanentes afin de mieux assurer la confidentialité des activités des deux unités) ont été finalisés et, certaines pièces de mobilier et du nouvel équipement ont été installés.

Le Bureau s'est doté d'une ligne sans frais¹ depuis la fin de février 2008.

Le site Web refondu du Bureau de l'ombudsman a été officiellement activé au mois de janvier 2008 et est situé à l'adresse suivante : www.ombudsman.ulaval.ca. Plusieurs personnes ont fréquenté le site à chaque jour tel que le démontre le tableau 1 :

¹ Numéro de la ligne sans frais : 1 866 323-2271

Tableau 1

Statistiques - Visites du site web par mois - 2007-2008

Mois	Nombre de visiteurs différents	Nombre de visites
Janvier :	510	1751
Février :	985	2775
Mars :	999	1972
Avril :	866	1681
Mai:	211	238
Total /an	3571	8417

1.4 Le rayonnement et le développement professionnel

1.4.1. Les activités internes

En plus de desservir les besoins des quelques 400 personnes qui ont communiqué avec l'Ombudsman au cours de cette dernière année, l'Ombudsman s'est engagée dans diverses activités afin d'aborder de manière plus proactive les préoccupations potentielles des membres de la communauté universitaire. Ces activités incluent évidemment, comme par les années passées, des rencontres avec la direction de l'Université et les principales associations étudiantes. L'Ombudsman a présenté son rapport annuel précédent au Conseil universitaire et au Conseil d'administration et, a répondu aux questions soulevées. Le Bureau a assuré la tenue de kiosques lors des journées « Portes ouvertes » et « Rendez-vous Laval ». Le lecteur trouvera à l'annexe 6 une liste détaillée des diverses activités auxquelles a participé l'Ombudsman au cours de cet exercice. Voici quelques-unes de ces activités:

- rencontre avec les membres de la Table des responsables facultaires en janvier 2008, sur invitation du Vice-recteur aux études et aux activités internationales, M. Bernard Garnier;
- rencontres régulières avec les représentants de la CADEUL et du Bureau des droits des étudiants, ainsi qu'avec les représentants de l'AEELIES, afin d'échanger sur la fréquentation des bureaux, la clientèle, les types de dossiers, les modes de règlement des demandes ;
- rencontre avec les membres du groupe de travail sur les accommodements raisonnables, sur invitation du Vice-recteur aux études et aux activités internationales, M. Bernard Garnier, afin de leur faire part de mes observations et recommandations au vu des cas portés à l'attention de l'Ombudsman ;

- rencontres avec le Vice-rectorat à la recherche et à la création ainsi qu'avec la Présidente du CERUL, afin d'échanger sur le mécanisme de traitement des plaintes reçues de la part de sujets humains à des projets de recherche ;
- rencontre avec les membres de la Commission des affaires étudiantes, sur invitation de son président M. Eric Philippe, afin de leur faire part de mes observations et recommandations liées aux nouvelles réalités et nouveaux défis des étudiants (conciliation travail-études-famille, technologies de l'information, formation à distance, évaluation d'un cours lors d'une formation à distance, évaluation du travail d'équipe, etc.) ;
- rencontres avec l'un des avocats du Bureau du secrétaire général concernant le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* ;
- entretiens avec Mme Danielle Fleury, Registrataire et membre du sous-groupe du Comité de révision du *Règlement des études* se penchant sur la Politique du français et ce, afin de transmettre mes observations et recommandations concernant des propositions d'amélioration ayant trait à l'interprétation et l'application de la Politique du français et les améliorations de processus relatives à cette politique (souplesse d'application aux étudiants internationaux francophones, délai de convocation, processus de consultation de l'examen et processus de révision à ajouter, etc.).

1.4.2. Révision du *Règlement des études*

Par ailleurs, le Vice-recteur aux études et aux activités internationales, M. Bernard Garnier, m'a invitée à la fin de l'année 2007 à rencontrer les membres du Comité de révision dans le but de leur faire part de mes observations et recommandations relativement à la révision du *Règlement des études* alors en vigueur. Une analyse approfondie des cas au Bureau de l'ombudsman au cours des années ainsi que des recommandations des années antérieures de l'Ombudsman a été entreprise, afin d'informer le Comité de révision de problématiques récurrentes touchant un ensemble d'étudiants.

Cette rencontre n'a malheureusement pas eu lieu. Cependant, ayant soulevé ce point, j'ai pu avoir l'opportunité à nouveau en septembre 2008, de transmettre mes observations, recommandations et avis par écrit, relativement à la version du projet de *Règlement des études* daté du 28 août 2008 et ce, par une lettre détaillée de 14 pages. Le Vice-recteur aux études a confirmé que mes observations et recommandations seront étudiées et considérées par le Comité de révision au cours de la phase II de la révision de ce document.

Suite à ces observations, je souhaite émettre la recommandation suivante :

Que les observations et recommandations émises dans la lettre de l'Ombudsman datée du 23 septembre 2008 soient pleinement prises en compte par le Comité de révision du *Règlement des études* et que l'Ombudsman soit avisée de leur application ou des motifs de leur non-application, le cas échéant.

1.4.3. Révision du *Règlement disciplinaire*

Parallèlement à cette activité et, suivant ainsi la recommandation de mon rapport annuel pour l'année 2005-2006², j'ai eu entre novembre 2007 et juillet 2008, un certain nombre de rencontres informelles avec l'un des avocats du Bureau du secrétaire général, Me Jean-Claude Dufour. J'ai pu exprimer un certain nombre de préoccupations sur la base du texte alors en vigueur de ce Règlement et j'ai participé à ces rencontres à la condition que l'on m'acheminerait le projet de règlement élaboré par le Comité de révision afin d'y faire mes observations et recommandations. Ce document m'a été transmis le 28 octobre 2008. Comme le Conseil universitaire n'a pas adopté le projet tel que présenté à la séance du 4 novembre, je saisisrai cette opportunité pour transmettre mes recommandations au Comité pour qu'il puisse en tenir compte et m'aviser de l'application ou des motifs de la non application de mes recommandations, le cas échéant.

Certains cas portés à mon attention en 2007-2008, ainsi que la recommandation mentionnée ci-dessus, m'amènent à formuler trois recommandations sans plus attendre, ce, dans le but d'assurer la protection des droits des étudiants. En effet, le projet de règlement reçu le 28 octobre 2008 ne reflète pas en effet cette recommandation. Je suis d'avis qu'il est nécessaire de rappeler le principe de la présomption d'innocence, et de baliser l'exercice du pouvoir discrétionnaire dévolu par l'article 51 du Règlement.

Compte tenu de leur importance et suite à ces observations, je souhaite émettre les recommandations suivantes, sans attendre la présentation et l'adoption d'un projet de règlement :

Que le préambule du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* soit modifié afin d'y rappeler expressément le principe de la présomption d'innocence.

Que deux dispositions additionnelles soient ajoutées à l'article 51 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* prévoyant la signification écrite à la personne visée des mesures exceptionnelles adoptées et appliquées par le secrétaire général ou le recteur, et visant à

² Recommandation 2 d'ordre systémique du rapport annuel de 2005-2006 préparé par Odette Lagacé, Ombudsman : « Que le Comité de révision continue, procède à une refonte intégrale du Règlement disciplinaire, rappelant la présomption d'innocence. »

donner le droit à la personne visée par cette mesure de contester cette mesure et de saisir elle-même le Comité de discipline pour qu'il décide du maintien ou de la levée de la mesure.

Qu'une disposition soit ajoutée à l'article 51 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* visant à prévoir un délai raisonnable défini durant lequel une mesure ou une interdiction peut être en vigueur sans qu'elle soit entérinée par le Comité exécutif de l'Université et sans que le comité de discipline en soit saisi.

1.4.4. Les activités externes

Au cours de cette période, l'Ombudsman a participé à un certain nombre d'activités externes de rayonnement et de perfectionnement. On trouvera à l'annexe 6 une liste détaillée des diverses activités et formation auxquelles a participé l'Ombudsman. Voici quelques activités :

- diverses rencontres et entretiens ont eu lieu avec divers collègues d'autres organisations, notamment avec l'Ombudsman de la Banque de Développement du Canada, avec l'Ombudsman pour les services français de la Société Radio-Canada, avec un Ombudsman d'un établissement scolaire régional, avec l'Ombudsman pour les employés pour Hydro-Québec, avec la Vice protectrice du Bureau du protecteur du citoyen du Québec ;
- diverses rencontres ont eu lieu avec plusieurs anciens Ombudsmans de l'Université Laval, notamment avec MM. Lucien Huot, Pierre Potvin, Jean-Claude Filteau, et Jean-Paul Montminy ;
- organisatrice d'une formation sur mesure offerte aux membres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et portant sur la communication consciente et non violente ;
- formatrice d'un atelier lors d'une journée de formation organisée par le Forum canadien des ombudsmans (FCO) et portant sur les accommodements raisonnables, avec l'Ombudsman de la province de Saskatchewan, Kevin Fenwick, cr. ;
- acclamée présidente de l'Association des Ombudsmans des Universités du Québec (AOUQ) pour un mandat de deux ans, lors de l'assemblée générale annuelle le 15 mai 2008 ;
- acclamée secrétaire du comité exécutif de l'Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada (ACCUO) pour un mandat de deux ans lors de l'assemblée générale annuelle tenue à Halifax le 30 mai 2008.

1.5 Les modifications au Règlement concernant l'Ombudsman

Le rapport annuel 2006-2007 (p. 47) indiquait notre intention de formuler des modifications au *Règlement concernant l'Ombudsman*, modifications portant notamment sur la portée de la compétence de l'Ombudsman, l'immunité de l'Ombudsman dans l'exercice de ses fonctions, la protection de la confidentialité en cas d'assignation à témoigner devant un tribunal judiciaire ou quasi-judiciaire, l'obligation de formuler des réponses écrites et la confidentialité. Nous avons, en 2006-2007, débuté une analyse comparative des champs de compétence, des règlements ou actes de mission des ombudsmans universitaires au Québec et au Canada ainsi que d'un certain nombre d'autres documents. Cependant, à la lumière des informations recueillies et, considérant que la structure mais surtout le contenu de ce document nécessitaient d'être révisés, il nous est apparu essentiel d'entamer un exercice plus approfondi visant à actualiser la fonction après 27 ans d'existence et ce, afin de mieux faire comprendre le mandat de l'Ombudsman, de mieux protéger la fonction elle-même et d'améliorer le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman. Les travaux se poursuivront en 2008.

Cependant, mentionnons que les notions et les définitions mêmes de plaintes et de demandes doivent être actualisées. Déjà, le rapport annuel 2005-2006 faisait état de l'évolution des vocables de plainte et de demande, ainsi que de leur définition, afin de tenir compte des nouvelles réalités des Bureaux d'ombudsmans, notamment de celle selon laquelle on ne parle plus de plainte, mais bien de demande d'intervention. J'ai alors proposé de modifier graduellement la terminologie et les statistiques du Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval afin de tenir compte de ces réalités. Le présent rapport reflète les modifications apportées à la codification utilisée (voir l'introduction de la Partie 2) ainsi qu'aux statistiques du Bureau de l'ombudsman (voir les sections 2.7.2.1 et suivantes). Il convient dès lors d'exposer une recommandation sans plus attendre afin de modifier officiellement le *Règlement concernant l'ombudsman* dans le but de refléter également ces réalités.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, il s'est avéré que le champ de compétence de l'Ombudsman semble avoir été élargi sans que le Règlement ne soit modifié en conséquence : ceci concerne notamment les usagers des services et les sujets de recherche humains.

Tel que mentionné à la section 1.4.1 « Les activités internes », j'ai eu des échanges avec la Présidente du Comité d'éthique et de la recherche à l'Université Laval, Madame Edith Deleury, ainsi que le Vice-recteur adjoint à la recherche et à la création, Monsieur Denis Mayrand. À la suite de ces discussions, Monsieur Edwin Bourget, Vice-recteur, m'a donné son appui écrit à une proposition de modification du *Règlement*, visant à inclure formellement dans le mandat de l'Ombudsman la catégorie des personnes sujet de recherche, dans le cadre d'un protocole de

recherche réalisé par des chercheurs et étudiants ou dans les locaux de l'Université, ayant obtenu l'approbation d'un des Comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval comme pouvant faire appel à l'Ombudsman. Toutefois, cette modification ne visera pas les personnes qui sont sujets de recherche dans le cadre d'un projet approuvé par un comité d'éthique d'un centre hospitalier affilié. L'éthique en recherche constitue un enjeu majeur pour l'Université Laval. Une mention du recours possible à l'Ombudsman pour les sujets de recherche se retrouve sur tout formulaire de consentement devant être signé par tout participant à une recherche. Ainsi, toute plainte relative à une question d'éthique ou à la participation à la recherche peut être adressée à l'Ombudsman de l'Université Laval. Les coordonnées du Bureau de l'ombudsman s'y trouvent également. Le site web du Bureau sera modifié afin qu'une mention similaire s'y retrouve.

Par ailleurs, il y a une constance depuis nombre d'années dans le volume de demandes provenant d'utilisateurs de services offerts par l'Université Laval. Or, ceux-ci ne sont pas compris dans la définition de « membre de la communauté universitaire ». Il convient dès lors de préciser cette catégorie dans le Règlement, afin de le rendre conforme à la réalité.

Dans le but d'améliorer les délais de traitement des demandes, il y a lieu également d'amender le Règlement de façon à y prévoir que le traitement des demandes de la part de l'Ombudsman doit être fait de manière diligente et prioritaire par les membres de l'Université.

De plus, il est plus que souhaitable de prévoir la possibilité d'une délégation des pouvoirs d'enquête et d'interrogation de l'Ombudsman envers la coordonnatrice des opérations du Bureau, sous sa responsabilité, ce qui permettrait d'optimiser le traitement des demandes et d'améliorer encore plus les délais de traitement.

Enfin, afin de permettre à l'Ombudsman de s'assurer de l'application ou non de la recommandation formulée, il est souhaitable de prévoir l'obligation, pour les organes de direction ou les gestionnaires concernés, d'aviser l'Ombudsman du suivi donné et des mesures prises suite à une recommandation ou des motifs de non application, le cas échéant.

Finalement, il est nécessaire de réviser le rôle attribué à l'Ombudsman lors de l'examen de la recevabilité des plaintes prévu à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants*. En effet, l'Ombudsman, dans sa juridiction générale conférée par les *Statuts* et par le *Règlement concernant l'ombudsman*, traite des demandes et des plaintes et en détermine le bien fondé. Pour ce faire, elle utilise à sa discrétion ses pouvoirs d'enquête et d'interrogation. La *Déclaration*, document adopté subséquemment, vient circonscrire le rôle de l'Ombudsman à la détermination de la recevabilité d'une plainte seulement. Elle ne peut donc plus agir en tant que dernier recours

si elle a déclaré recevable une plainte puis recommandé d'en saisir le Comité d'application des droits. L'étudiant n'a alors plus aucun recours interne s'il désire contester la décision rendue par ce Comité, s'il considère avoir été lésé dans ses droits ou victime d'une injustice, s'il estime que le processus n'a pas été régulièrement suivi ou encore que ses droits fondamentaux n'ont pas été respectés. Sa seule option consiste à recourir aux tribunaux judiciaires. À mon avis, ces conséquences sont contraires à l'esprit et à la lettre des *Statuts* et du *Règlement concernant l'Ombudsman* et aux motifs ayant mené l'Université Laval à créer la fonction en 1981.

Suite à ces observations, il y a lieu d'émettre les recommandations suivantes, sans attendre la présentation d'un projet de révision :

Que le préambule ainsi que les articles du *Règlement concernant l'Ombudsman* soient modifiés afin de remplacer le mot « plainte » par les mots « demande d'intervention » ;

Que le *Règlement concernant l'Ombudsman* soit modifié afin d'élargir le champ de compétence de l'Ombudsman à « toute personne qui est sujet de recherche dans le cadre d'un projet de recherche dont le protocole est approuvé par l'un des Comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval », et à « tout usager de service offert par l'Université Laval »;

Qu'un article soit ajouté au *Règlement concernant l'Ombudsman* précisant que le traitement des demandes émanant du Bureau de l'Ombudsman doit être fait de manière diligente et prioritaire par les membres de l'Université ;

Qu'un article soit ajouté au *Règlement concernant l'Ombudsman* permettant à l'Ombudsman de déléguer tout ou partie de ses pouvoirs d'enquête et d'interrogation à un membre de son personnel ;

Qu'un article soit également ajouté au *Règlement concernant l'Ombudsman* prévoyant l'obligation des organes de direction ou des gestionnaires concernés d'aviser l'Ombudsman des suites données et des mesures prises afin d'appliquer la recommandation formulée pour remédier à la situation, ou de l'aviser le cas échéant des motifs de refus d'y donner suite.

Que le rôle donné à l'Ombudsman dans l'examen de la recevabilité des plaintes à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants* soit révisé afin d'assurer sa concordance avec le rôle qui lui est dévolu par les *Statuts de l'Université Laval* et le *Règlement concernant l'Ombudsman*.

1.6 Satisfaction de la clientèle

J'ai commencé à répertorier informellement en 2007-2008, les commentaires de certains de nos interlocuteurs, qu'ils soient demandeurs au Bureau de l'Ombudsman ou gestionnaires avec lesquels j'ai travaillé au cours de l'année 2007-2008. Il s'agit là d'un nombre infime relativement au volume total des interactions du Bureau de l'Ombudsman et, ces commentaires ne peuvent suffire à établir une enquête de satisfaction systématique et représentative. Le principe de confidentialité ne me permet pas de citer ici ces rétroactions sans avoir le consentement de leurs auteurs.

De ces quelques commentaires néanmoins, on peut constater que le Bureau de l'Ombudsman joue un rôle important de régulateur des rapports, d'agent de changement et d'agent de prévention des conflits. C'est donc dire que l'Ombudsman constitue un instrument essentiel de bonne gouvernance au sein de l'Université Laval.

Certaines personnes ont exprimé de manière informelle et sur une base volontaire, leur appréciation des services reçus ou des résultats obtenus à la suite d'une intervention de l'Ombudsman. Globalement, les commentaires positifs reçus ont trait à la qualité de l'accueil au Bureau de l'Ombudsman, de la confidentialité qui y règne, de l'écoute, de l'empathie, du soutien ou des conseils reçus, de l'efficacité et du professionnalisme de l'Ombudsman et des membres de son équipe, ou encore du rôle même de l'Ombudsman au sein de l'institution. Plusieurs apprécient les efforts fournis par l'Ombudsman pour tenter de trouver une solution, bien que les résultats atteints ou les conclusions auxquelles arrive l'Ombudsman ne répondent pas à leurs attentes ou leurs désirs.

Les commentaires négatifs proviennent de personnes insatisfaites des résultats obtenus suite à leur démarche auprès de l'Ombudsman. D'autres expriment leur déception face à son refus de recevoir leur demande, d'enquêter ou d'intervenir, ou encore face aux résultats obtenus qui ne répondent pas à leurs attentes ou leurs désirs. D'autres encore, quoiqu'exceptionnellement, expriment leur désaccord avec les conclusions de l'Ombudsman et manifestent leur intention d'utiliser des recours externes à l'Université, y compris les voies judiciaires. Enfin, certains commentaires négatifs ont trait à l'insuffisance des communications en cours d'enquête afin d'aviser des développements d'un cas.

Je reçois également des commentaires de la part des gestionnaires de l'Université avec lesquels je travaille qui expriment souvent leur appréciation quant aux échanges que nous avons eus ou quant aux conclusions auxquelles nous arrivons pour une situation donnée.

Tel que mentionné dans la rubrique 1.7 « Les orientations pour le prochain exercice », l'un des projets du Bureau de l'Ombudsman est d'élaborer un questionnaire puis de conduire une enquête de satisfaction de clientèle, ce qui me permettra de cibler les possibilités d'amélioration au niveau de la qualité des services offerts par le Bureau de l'Ombudsman.

1.7 Les orientations pour le prochain exercice

Le vrai génie réside dans l'aptitude
à évaluer l'incertain,
le hasardeux, les informations conflictuelles.

Winston Churchill

Dans un esprit de continuité avec les orientations adoptées par l'Ombudsman et annoncées dans ses rapports annuels antérieurs, je poursuivrai mes efforts afin d'améliorer les méthodes de gestion des demandes et les délais de traitement. Je porterai une attention particulière afin d'améliorer les communications auprès des demandeurs pendant le cours d'une enquête. En effet, mes prédécesseurs et moi-même avons depuis de nombreuses années exprimé le fait que le volume d'achalandage et les ressources humaines limitées du Bureau de l'Ombudsman, rendent très difficile, voire irréaliste, d'assurer une communication régulière avec les demandeurs dans tous les cas, les informant des développements des analyses et des enquêtes menées par l'équipe du Bureau.

Je continuerai à promouvoir les services et à optimiser la visibilité du Bureau auprès de la communauté universitaire en poursuivant la stratégie publicitaire adoptée antérieurement. Je préparerai une version anglaise du site web et du dépliant et, éventuellement d'autres langues et, optimiserai le contenu de ce dernier avec plus d'informations et de conseils dans un esprit de prévention.

Je ferai une analyse comparative de la classification de l'objet des demandes telle qu'adoptée par les bureaux des ombudsmans académiques d'autres institutions à travers le Canada et, verrai à modifier notre propre système de classification dans le but de l'améliorer, le cas échéant.

Afin d'améliorer l'efficacité du classement des dossiers et l'éclaircissement des notions de demandes d'intervention et de plaintes au niveau des statistiques, le formulaire d'ouverture des dossiers sera modifié dès le début de l'exercice 2008-2009, et vraisemblablement, la catégorie « plainte après consultation » sera éliminée, puisqu'elle n'est plus essentielle dans l'analyse des statistiques.

Dans le rapport annuel 2006-2007, l'une des orientations annoncées pour le prochain exercice, concernait l'élaboration d'un document d'enquête sur la satisfaction de la clientèle. Cette orientation est raffermit par l'objectif 4 « Assurer un service de qualité aux étudiants », section « Les membres de la communauté universitaire » de *Horizon 2012 : Orientations de développement de l'Université Laval*. Pendant l'année 2007-2008, cette orientation a été concrétisée de façon informelle par la prise des commentaires écrits ou émis par les clients du Bureau et, par une recherche auprès des Ombudsmans académiques de diverses institutions d'enseignement supérieur à travers le Canada sur l'existence et la teneur de telles enquêtes de satisfaction. Je finaliserai mes recherches afin de sélectionner les indicatifs de performance correspondant le mieux aux services offerts par les Bureaux d'ombudsmans académiques. Je rédigerai un projet de questionnaire de concert avec un organisme indépendant qui colligera les commentaires et en analysera les résultats. Les commentaires reçus me permettront d'identifier les possibilités d'améliorations concernant la qualité des services offerts à la communauté universitaire et, d'apporter les ajustements appropriés.

Par ailleurs, concernant l'aspect systémique du mandat de l'Ombudsman, il est souhaitable que le rôle d'agent de changement de l'Ombudsman soit mieux compris et, que la perception de certains acteurs du milieu universitaire évolue afin de voir le rôle de l'Ombudsman et de son équipe avec ses possibilités et non ses limites et, en considérant la valeur ajoutée réelle qu'ils peuvent apporter. Je me dois d'être présente pour les individus, mais je dois aussi ne pas perdre de vue la dimension plus globale. Ces changements ne sont pas nécessairement faciles, mais les résultats seront sans nul doute enrichissants pour l'ensemble de la communauté universitaire. J'espère ainsi contribuer à nourrir le vent de changement, visant à modifier les comportements et attitudes de façon à améliorer le milieu de vie, d'études et de travail que représente l'Université Laval et ce, afin d'y maintenir étudiants, chercheurs, enseignants et personnels. J'ai le sentiment que l'Ombudsman et son équipe peuvent apporter leur contribution et faire une différence.

Par ailleurs, qu'une recommandation formelle soit émise ou non, cette troisième année de mandat m'aura permis d'identifier des tendances plus systémiques qui seront approfondies au cours de l'exercice suivant. Ainsi, les travaux de réflexion pour divers dossiers se poursuivront en 2008-2009 et je formulerai divers avis et recommandations aux comités de révision concernés. Les travaux de refonte du *Règlement concernant l'ombudsman* se poursuivront également et ce, dans le but de présenter au Conseil d'administration un projet de règlement visant à améliorer le fonctionnement du Bureau et à actualiser la fonction. Sachant qu'une révision de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes* est envisagée par le Bureau du secrétaire général, je m'assurerai de transmettre mes propositions de modifications et recommandations en temps utile, notamment

en ce qui a trait au rôle de l'Ombudsman et à l'ajout des responsabilités des étudiants, tel que recommandé dans mon dernier rapport annuel 2006-2007³ et dans le présent rapport.

³ Recommandation 1 d'ordre réglementaire du rapport annuel de 2006-2007 préparé par Odette Lagacé, Ombudsman : « 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 les responsabilités de la part des étudiants. »

PARTIE 2 – L'ANALYSE DES STATISTIQUES

La deuxième partie de ce rapport permet de rendre compte du volet principal du mandat de l'Ombudsman, soit la gestion et le traitement des demandes qui lui sont adressées. Tout d'abord, décrivons la méthodologie utilisée au Bureau de l'Ombudsman et les modifications qui y ont été apportées, pour ensuite analyser brièvement les statistiques de l'exercice 2007-2008 sous les angles suivants : nombre de demandes, mode de saisine, délai de traitement, provenance et objet des demandes et finalement, traitement des demandes. En interprétant les données comprises dans les prochaines pages, il est primordial de garder les points suivants en tête de façon à replacer l'information dans le contexte approprié :

- ces informations représentent les allégations des individus ayant contacté l'Ombudsman pour obtenir son assistance : elles sont au mieux, des perceptions singulières personnelles et non, des jugements objectifs de parties non concernées ;
- ces informations ne sont pas le résultat d'un sondage ou d'un questionnaire aléatoire des membres de la communauté universitaire. Plutôt, les incidents reflétés dans ce rapport représentent les préoccupations exprimées par près de 500 personnes qui ont choisi de communiquer avec l'Ombudsman.

J'ai indiqué déjà dans mon rapport annuel de l'exercice 2005-2006 (p. 10), que la terminologie utilisée a été modifiée légèrement afin de tenir compte des nouvelles réalités des bureaux d'ombudsmans académiques à travers le Québec, alors que plusieurs ne parlent plus de plaintes, mais de demandes d'intervention. En effet, je constate depuis plusieurs années à l'Université Laval un glissement du nombre de plaintes en faveur d'un nombre grandissant de consultations et de demandes autres que des plaintes formelles. J'ai proposé de modifier graduellement la terminologie et les statistiques du Bureau afin de tenir compte de cette réalité. Par la suite, le rapport 2006-2007 mentionnait que le vocable ferait l'objet d'une réflexion au cours de l'exercice suivant (p.29).

Le nombre d'interventions informelles de l'Ombudsman étant en constante croissance, il m'est apparu approprié de distinguer d'une part, les demandes d'information et de conseils désignées comme des « consultations » et d'autre part, les demandes d'intervention et les plaintes. L'exercice 2007-2008 reflète cette nouvelle classification pour la première fois dans ses statistiques. Les demandes d'intervention sont désormais incluses dans les plaintes, contrairement aux années antérieures.

2.1 *La méthodologie*

Dès qu'une personne contacte l'Ombudsman, soit par téléphone, courrier ordinaire ou électronique, télécopieur ou en personne, un dossier est ouvert dans lequel on inscrit certaines informations permettant, entre autres, la préparation des statistiques pour le rapport annuel. Afin de faciliter les premiers contacts et, accélérer la recherche des informations pertinentes, j'ai pendant cet exercice, élaboré un formulaire optionnel de demande tant en version française qu'anglaise. Il est maintenant accessible en ligne, sous format PDF, sur le site web du Bureau⁴ et, il est de plus en plus utilisé. En effet, ce document comporte un certain nombre de questions et guide ainsi le requérant dans la préparation de sa demande au Bureau de l'ombudsman.

Le dossier peut contenir les notes manuscrites personnelles des membres du Bureau de l'Ombudsman, la copie du dossier académique de l'étudiant le cas échéant, la correspondance échangée et, tout autre document communiqué ou obtenu au cours de l'enquête. Ces informations sont versées au dossier au fur et à mesure par le personnel du Bureau. Lors de la fermeture d'un dossier, le type d'intervention effectuée et le résultat de la démarche, sont notés à des fins statistiques. Un certain nombre de ces informations sont intégrées dans une base de données informatique confidentielle, en vue de la préparation du rapport annuel et des analyses systémiques de l'Ombudsman.

Il est important de souligner que si la personne désire garder l'anonymat, l'Ombudsman respecte sa décision étant donné que la confidentialité de ses services est l'une de ses obligations. Dans cette dernière situation, le dossier sera ouvert sous le vocable « Anonyme ».

Une fois le dossier ouvert, il faut alors qualifier ce dernier : s'agit-il d'une plainte ou demande d'intervention ou d'une consultation ou d'une plainte après consultation⁵ ?

Par la suite, une première classification de l'objet de la demande⁶ est alors effectuée : je dis première, car il arrive qu'une situation puisse être considérée sous divers angles. En effet, il est parfois difficile de classer la demande sous un seul objet car encore ici, la situation présentée peut soulever divers objets, alors que la demande ne peut être classée que sous un seul objet principal. Prenons l'exemple suivant : un conflit entre un professeur et un étudiant qui engendre selon l'étudiant, un refus de la part du professeur, d'un billet médical pour la reprise d'une évaluation. Dans cette situation, la classification de l'objet soit 1.18 pour « Tenue de l'examen » ou 2.1

⁴ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

⁵ L'Annexe 4 du présent rapport définit ce que c'est une plainte ou demande d'intervention, une consultation ou une plainte après consultation.

⁶ La section 3 de l'Annexe 4 du présent rapport précise la classification des objets des demandes.

« Conflit professeur/étudiant » sera faite uniquement à la fermeture du dossier, lorsque l'enquête aura été effectuée et que l'on pourra déterminer de façon certaine, l'objet de la demande. Les objets des demandes visent à refléter les préoccupations de la clientèle du Bureau et, sont les mêmes depuis plusieurs années, permettant ainsi des comparatifs avec les données antérieures.

Finalement, s'il s'agit d'une plainte ou d'une demande d'intervention, il faut alors consigner le traitement de cette dernière : recevable, non recevable, fondée, non fondée, enquête interrompue, réglée, sans règlement, avec ou sans recommandation et, si la recommandation est individuelle ou collective⁷.

2.2 Le nombre de demandes

Au cours de l'exercice 2007-2008, 442 personnes ont fait appel à l'Ombudsman, soit 358 demandes de consultation et, 84 plaintes incluant 48 demandes d'intervention et 4 plaintes après consultation, tel que le démontre le tableau 2 ci-dessous. Si on ajoute les 27 dossiers toujours en traitement à la fin du dernier exercice, c'est donc un volume total de 469 dossiers qui ont été traités.

Au 31 mai 2008, 44 dossiers sur les 469 étaient encore en traitement (soit 7 de 2005-2006, 3 de 2006-2007 et 34 de 2007-2008). De ces 34 dossiers de 2007-2008, 11 sont des consultations, 6 des plaintes et 17 des demandes d'intervention.

Tableau 2

Nombre de demandes, 2007-2008		
Type de requête	N	%
Total des dossiers:	442	100%
Consultations	358	81,0%
Plaintes et dem. d'intervention	80	18,1%
Plaintes après consultation	4	0,9%

Le tableau 3 montre la répartition des demandes selon les mois de l'année. Le Bureau de l'Ombudsman a reçu, en moyenne, par mois, 37 nouvelles demandes.

⁷ La section 2 de l'Annexe 4 du présent rapport définit chacun de ces termes.

Tableau 3

Répartition mensuelle des dossiers ouverts en 2007-2008 (total : 442 ; moyenne = 37/mois)

Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Total
37	18	28	40	33	35	33	50	37	38	45	48	442

Le Bureau a reçu 441 nouvelles demandes de nature individuelle et 1 seule demande de nature systémique. Tel que mentionné au rapport annuel 2006-2007, un dossier systémique se différencie d'un dossier individuel dans la mesure où l'aspect soulevé peut concerner une question d'intérêt général. Plusieurs cependant ont fait l'objet de références dans le présent rapport afin d'étayer observations et recommandations.

L'achalandage du Bureau a diminué cette année par rapport aux deux exercices précédents, tel qu'en fait foi le tableau 4. Cette tendance se manifeste dans tous les bureaux d'ombudsmans des universités du Québec et, est sans nul doute en partie la conséquence d'une approche de négociation et de résolution à plusieurs niveaux au sein des organisations. Moins de cas se rendent donc jusqu'à l'Ombudsman. Malgré la diminution du nombre de demandes, précisons que les demandes reçues, notamment les plaintes et les demandes d'intervention, sont de plus en plus complexes, et exigent beaucoup plus de temps d'analyse au niveau de la recevabilité ainsi qu'au niveau des recherches et des enquêtes. C'est d'ailleurs essentiellement pour cette raison que certains cas sont encore en traitement.

Tableau 4

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
2000-2001	276	196	472
2001-2002	228	243	471
2002-2003	152	402	554
2003-2004	153	560	713
2004-2005	125	564	689
2005-2006	55	516	571
2006-2007	36	490	526
2007-2008	84	358	442
Total:	6015	9518	15533

2.3 Le mode de saisine des demandes

Le tableau 5 illustre les moyens choisis pour entrer en communication avec l'Ombudsman. Selon ces données, on constate que la tendance des dernières années se maintient : en effet, le mode de communication téléphonique prime dans près de 52 % de toutes les nouvelles demandes, suivi par le courrier électronique (23%), puis les visites sans rendez-vous (21%).

Tableau 5

Mode de saisine des demandes, 2007-2008							
	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.
Courriel	103	23%	35	11	14	9	8
En personne	95	21%	46	13	11	1	7
Fax	3	1%	2	0	0	1	0
Lettre	12	3%	1	2	2	0	1
Téléphone	229	52%	58	50	14	6	21
Total	442	100%	142	76	41	17	37
							Total étudiants: 313

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.

2.4 Le délai de traitement

Le tableau 6 fait état de la durée de traitement des demandes reçues au Bureau de l'ombudsman en nombre de jours. Sur les 408 dossiers fermés au 31 mai 2008, 165 ont été traités en un jour ou moins, alors que 289 ont été traités dans la semaine suivant leur réception, soit 70,8 % des dossiers. 365 dossiers ont été traités en moins d'un mois.

Ce tableau démontre une nette amélioration par rapport aux exercices précédents dont la proportion était respectivement de 57,2 % pour les cas traités dans la semaine suivant leur réception (309 sur 540 dossiers fermés) pour l'année 2005-2006 et de 66,3 % (336 sur 507 dossiers fermés) pour l'année 2006-2007.

Tableau 6

Durée des interventions des dossiers, 2007-2008									
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
124	41	124	44	32	26	9	6	2	408
P: 4	P: 7	P: 16	P: 8	P: 8	P: 8	P: 4	P: 4	P: 2	61
C: 120	C: 34	C: 108	C: 36	C: 24	C: 18	C: 5	C: 2	C: 0	347

P: pour plainte et plainte après consultations et demande d'intervention.

C: pour consultation.

L'Ombudsman et son équipe ont comme objectif de viser à établir un premier contact avec le requérant dans les 48 heures de sa première communication. Par la suite, les délais de recherche et de validation des renseignements, d'analyse de la recevabilité, d'enquête et d'analyse du bien fondé d'une demande varient, très souvent en raison des facteurs suivants :

- l'articulation et la présentation des demandes par le requérant,
- la nature des questions soulevées ou des enjeux,
- la complexité du cas,
- la perception du rôle de l'Ombudsman,
- le degré d'ouverture et la collaboration de ses interlocuteurs,
- la disponibilité et la rapidité de communication de réponses, de documents ou d'informations des intervenants contactés par le Bureau de l'ombudsman,
- la priorité devant être donnée aux cas selon leur degré d'urgence.

Le nombre de ces facteurs influe également sur les suivis en cours d'enquête (voir section 1.6 « Satisfaction de la clientèle »). À cet effet, le formulaire optionnel guidera les requérants à bien formuler leur demande.

Je voudrais remercier les instances et les unités de l'Université qui ont été sollicitées cette année au cours d'une enquête, pour leur ouverture dans la transmission des informations ou documents demandés. Cette collaboration est essentielle lors du traitement d'un dossier au Bureau de l'ombudsman. Cependant la rapidité de la communication des informations ou documents demandés peuvent être encore améliorés, optimisant par conséquent la qualité des services offerts par le Bureau de l'ombudsman.

2.5 La provenance des demandes

2.5.1. La répartition selon la clientèle

L'Ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire tel que le démontre le tableau 7. On remarque que les étudiants déposent le plus de demandes au Bureau de l'ombudsman, soit une proportion de 58,6 % de tous les demandeurs et notamment ceux du premier cycle (32,13 %). Les demandes provenant des membres du personnel enseignant et administratif comptent pour 10,18 % de l'ensemble des demandes reçues au Bureau. Ce sont essentiellement des cadres académiques qui consultent par rapport aux difficultés rencontrées par des étudiants ou des membres du personnel de leur unité, relativement à des questions d'ordre général ou sur des cas particuliers. La proportion des membres de ces groupes de personnes

faisant appel à l’Ombudsman par rapport au nombre total de personnes que ces groupes représentent est cependant faible.

Rappelons qu’en vertu du principe de subsidiarité, le champ de compétence de l’Ombudsman, tel que défini dans le *Règlement concernant l’ombudsman*, exclut expressément les plaintes provenant des membres de groupes de personnel lorsque le demandeur dispose de procédures d’appel, de griefs ou de révision en vertu d’une convention collective ou d’un protocole de travail. L’Ombudsman dans ces cas doit refuser de se saisir de la plainte. Néanmoins, l’Ombudsman reçoit toute personne qui le souhaite, ne refusant jamais de parler avec une personne disposant des processus décrits ci-dessus : dans ces cas, l’Ombudsman écoute les doléances de la personne, recadre son champ de compétence et ses limites, explique les raisons pour lesquelles elle ne peut accepter de considérer la demande qui lui est faite et, réfère éventuellement cette personne à d’autres instances, que ce soit le Vice-rectorat aux ressources humaines ou le syndicat concerné, ou autre.

Pour l’année 2007-2008, on compte 37 859⁸ étudiants inscrits à l’Université Laval. La proportion des demandes au Bureau de l’ombudsman provenant des étudiants inscrits représente pour cette année, 0,68 % de l’ensemble de la clientèle de l’Université. Ce pourcentage est de même envergure que ceux que l’on retrouve pour les bureaux d’ombudsmans universitaires en Amérique du Nord.

Tableau 7

Provenance des requêtes selon clientèle, 2007-2008

Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	142	32,13%	63	79	0
2e cycle	76	17,19%	41	35	0
3e cycle	41	9,28%	21	20	0
St.post.doc.	6	1,36%			
Personnel ens.	25	5,66%			
Personnel adm.	20	4,52%			
Asso. étudiante	13	2,94%			
Ex-étudiant	37	8,37%			
Ex-employé	2	0,45%			
Candidat à l'adm.	17	3,85%			
Usager de services	6	1,36%			
Responsable	18	4,07%			
Syndicat	1	0,23%			
Autres	38	8,60%			
Total	442	100,00%			

⁸ Cette donnée provient des statistiques du Bureau du registraire de l’Université Laval : profil de la population étudiante, année civile, lecture au 1^{er} juin 2008.

2.5.2. La répartition selon le genre

La clientèle du Bureau de l'ombudsman se compose de 45 % de femmes et de 52 % d'hommes (tableau 8), ce qui est une constante depuis quelques années.

Outre les rencontres informelles périodiques, on constate cette année encore une augmentation des demandes provenant des associations étudiantes comparativement aux années antérieures : 13 demandes pour 2007-2008, alors que nous en avons eu 8 pour 2006-2007 et 2 pour 2005-2006. L'Ombudsman est consulté par les associations étudiantes sur des questions d'ordre général ou sur des cas particuliers, dans le respect des règles de confidentialité.

Tableau 8

Clientèle selon le sexe, 2007-2008

	N	%
	442	100%
Femmes	197	45%
Hommes	230	52%
Association étudiante	13	3%
(non identifié)	2	0%

2.5.3. La répartition selon la citoyenneté des demandeurs étudiants

Les étudiants citoyens canadiens résidents du Québec représentent 70 % de la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman. 9 % des étudiants sont des citoyens canadiens hors Québec et 19 % sont des étrangers (tableau 9).

Tel que mentionné dans les rapports précédents, ces données sur la diversité des profils ne tiennent pas compte du nombre des étudiants et étudiantes détenteurs de permis de résidence permanente et qui ont été ajoutés aux catégories « citoyens canadiens résidents du Québec » et, « citoyens canadiens hors 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 et sont donc d'origine étrangère.

Si l'on ajoute le nombre des demandeurs « étrangers » à celui des « citoyens et résidents permanents hors Québec », on conclut à un taux de 28% de la clientèle étudiante et à un taux de 15,6% de toutes les demandes qui ont été déposées en 2007-2008 au Bureau de l'ombudsman.

Tableau 9

Etudiants	Can. Qué. (+rés. perm.)	Canadien hors Qué. (+rés. perm.)	Etranger	Réfugié	Autre	
Total	178	21	48	0	6	253
1er cycle	100 (39%)	12 (5%)	24 (10%)	0 (0%)	4 (1%)	
2e cycle	51 (20%)	2 (1%)	18 (7%)	0 (0%)	2 (1%)	
3e cycle	27 (11%)	7 (3%)	6 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	

Tableau 10

Consultation	%	Plainte	%	Statut
20	4,52%	4	0,90%	1er cycle
15	3,39%	3	0,68%	2e cycle
5	1,13%	1	0,23%	3e cycle
40	9,05%	8	1,81%	Total

En consultant le tableau 10, on remarque que 10,85 % de toutes les demandes proviennent d'étudiants étrangers. Ces derniers ont déposé 8 plaintes⁹ sur 84, représentant 9,5 % de toutes les plaintes, et 40 demandes de consultation sur 358, soit 11,2 % de toutes les consultations.

Les demandes d'étudiants étrangers provenaient de personnes originaires des pays suivants : Afrique, Algérie, Allemagne, Burkina Faso, Cameroun, Chine, Côte d'Ivoire, France, Gabon, Iran, Japon, Kinshasa, Liban, Maroc, Mexique, Nigeria, Roumanie, Sénégal, Togo et Tunisie.

2.5.4. La répartition selon la faculté

Le tableau 11 permet de constater la provenance des demandeurs par faculté. Il ne s'agit pas dans ce tableau de la faculté concernée par la demande mais bien de la faculté d'origine du demandeur, qu'il soit étudiant, candidat à l'admission, membre du personnel enseignant ou administratif ou le responsable. À titre d'illustration, si un étudiant de la Faculté de droit porte plainte au Bureau de l'Ombudsman pour des frais de scolarité qui lui ont été chargés en trop par le Service des

⁹ Le terme « plainte » signifie les plaintes, les demandes d'intervention et les plaintes après consultation.

finances, sa demande sera classée comme provenant de la Faculté de droit alors que l'unité concernée sera le Service des finances. Il a été possible d'identifier la faculté dans 342 cas sur 442.

Tableau 11

	N	%	
Consultations, Plaintes, Plaintes après consult.. et Dem. d'interv. - 2007-2008	442	100%	
Provenance des demandeurs par faculté, 2007-2008			
	N	Pourcentage d'après N	<i>Plaintes, P.A.C. et Dem. d'interv.</i>
Aménagement, Architecture et Arts visuels	8	1,81%	2
Droit	12	2,71%	3
Études supérieures	7	1,58%	2
Foresterie et Géomatique	7	1,58%	1
Lettres	36	8,14%	6
Médecine	41	9,28%	6
Médecine dentaire	5	1,13%	1
Musique	3	0,68%	1
Pharmacie	7	1,58%	2
Philosophie	3	0,68%	0
Sciences de l'administration	47	10,63%	11
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	11	2,49%	3
Sciences de l'éducation	37	8,37%	9
Sciences et de génie	58	13,12%	17
Sciences infirmières	3	0,68%	1
Sciences sociales	35	7,92%	6
Théologie et sciences religieuses	4	0,90%	0
Direction générale du 1er cycle	18	4,07%	7
Total	342	77%	78

Un nouveau tableau¹⁰ a été établi pour les statistiques cette année soit celui de la provenance des étudiants demandeurs par faculté avec la comparaison de la clientèle étudiante inscrite à l'Université Laval dans chacune de ces facultés (tableau 12). On constate que le Bureau de l'Ombudsman reçoit des demandes d'étudiants inscrits dans toutes les facultés de l'Université et ce, dans des proportions similaires à la représentativité de chacune dans l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université. Précisons que ces chiffres ne font pas référence à l'objet de la demande, ni l'unité visée par celle-ci, ni s'il s'agit d'une demande de consultation, ou d'une plainte ou demande d'intervention. Ils démontrent cependant que le Bureau de l'Ombudsman dessert l'ensemble des unités académiques de l'Université, et que l'Ombudsman a donc une vue d'ensemble de la communauté universitaire.

¹⁰ Ce tableau a été créé suite à la lecture du rapport bisannuel 2006-2007, 2007-2008 de Marie-Josée Rivest, Ombudsman de l'Université de Montréal où l'on retrouve un tableau sur la comparaison de la clientèle étudiante par faculté. Vous pouvez lire ce rapport (PDF) au lien suivant : <http://www.ombuds.umontreal.ca/documents/rapp06-08.pdf>

Tableau 12**Provenance des étudiants demandeurs par faculté, 2007-2008**

Facultés	Bureau de l'Ombudsman		Université Laval ¹¹	
	N	%	N	%
Aménagement, architecture et arts visuels	5	1,99	1343	3,62
Droit	10	3,98	1224	3,30
Études supérieures	3	1,20	55	0,15
Foresterie et géomatique	5	1,99	772	2,08
Lettres	22	8,76	4385	11,83
Médecine	33	13,15	2553	6,89
Médecine dentaire	1	0,40	224	0,60
Musique	2	0,80	405	1,09
Pharmacie	5	1,99	764	2,06
Philosophie	2	0,80	314	0,85
Sciences de l'administration	36	14,34	6035	16,29
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	10	3,98	1885	5,09
Sciences de l'éducation	26	10,36	3499	9,44
Sciences et génie	43	17,13	4569	12,33
Sciences infirmières	3	1,20	916	2,47
Sciences sociales	26	10,36	4125	11,13
Théologie et sciences religieuses	1	0,40	368	0,99
Direction générale du 1 ^{er} cycle	18	7,17	3468	9,36
Institut québécois des hautes études internationales	N/D	N/D	149	0,40
Total	251	100	37053	100

2.5.5. La répartition selon l'unité concernée

Une fois que le dossier est terminé, il faut identifier l'unité concernée par la demande que ce soit lors d'une consultation, d'une plainte ou d'une demande d'intervention. L'unité concernée est celle qui est visée ou concernée par la demande. Voici quelques exemples :

- L'unité concernée sera la Faculté des sciences de l'administration lorsque l'étudiant vient consulter l'Ombudsman pour un conflit entre lui et son enseignant de la Faculté des sciences de l'administration ;
- L'unité concernée sera le Bureau du registraire lorsqu'un candidat à l'admission conteste la cote de rendement Laval (CRL) qui lui a été accordée ;

¹¹ Ces données proviennent des statistiques du Bureau du registraire de l'Université Laval : rapport d'étape à l'inscription pour la session d'automne 2007 comparée à la session d'automne 2006 (lectures au 26 septembre 2007 et au 27 septembre 2006).

- l'unité concernée sera le Service des résidences lorsqu'un étudiant de la Faculté des lettres contestera son expulsion de la résidence ;
- l'unité concernée sera l'AELIES lorsqu'un étudiant de deuxième cycle désire annuler la cotisation de l'ASEQ pour une assurance santé-dentaire ;
- l'unité concernée sera le Service des finances lorsqu'un étudiant conteste l'imposition de frais de scolarité qu'il estime facturés en trop.

Le tableau 13 fait état du nombre de demandes (consultations, plaintes ou demandes d'intervention) qui ont été classées selon chacune des unités visées ou concernées.

Tableau 13 (page suivante)

Consultations, Plaintes, P.A.C. et Dem. d'interv. selon l'Unité concernée, 2007-2008

	N	%
Amén., arch. et arts visuels	8	1,90%
Droit	7	1,66%
Études supérieures	15	3,55%
Foresterie et géomatique	4	0,95%
Lettres	24	5,69%
Médecine	32	7,58%
Médecine dentaire	4	0,95%
Musique	1	0,24%
Pharmacie	8	1,90%
Philosophie	1	0,24%
Sciences de l'administration	29	6,87%
Sciences de l'agri. et alimentation	3	0,71%
Sciences de l'éducation	21	4,98%
Sciences et génie	36	8,53%
Sciences infirmières	2	0,47%
Sciences sociales	23	5,45%
Théologie et sciences religieuses	0	0,00%
Direction générale 1er cycle	7	1,66%
Aéliés	6	1,42%
Apapul	0	0,00%
Association étudiante	6	1,42%
Bureau International	0	0,00%
Cadeul	2	0,47%
CERUL	9	2,13%
Secul	0	0,00%
Centres	1	0,24%
CIMH	0	0,00%
Cliniques	0	0,00%
Hôpital	1	0,24%
Rectorat	1	0,24%
Syndicat	4	0,95%
Administration	8	1,90%
Acitivités socioculturelles	0	0,00%
Activités sportives incl. Rouge & Or	0	0,00%
Bibliothèque	3	0,71%
Bourse et aide financière	2	0,47%
Bureau d'accueil et d'animation	1	0,24%
Bureau de la retraite	0	0,00%
Communications	0	0,00%
DGFC	1	0,24%
Étudiant	11	2,61%
Finances	22	5,21%
Garderie	1	0,24%
Immeubles	1	0,24%
Impact Campus	1	0,24%
IQHEI	1	0,24%
L'Exemplaire	2	0,47%
Ombudsman	3	0,71%
Orientation et consultation psychologique	2	0,47%
PEPS (Adm.)	3	0,71%
Pastorale	0	0,00%
Service de placement	2	0,47%
Psychologie	0	0,00%
Registraire	16	3,79%
Résidences	6	1,42%
SRH	9	2,13%
Secrétaire général	10	2,37%
Sécurité et prévention	7	1,66%
Service des affaires étudiantes	1	0,24%
Stationnement	3	0,71%
SIT	0	0,00%
TLFQ	0	0,00%
Zone	0	0,00%
Autre	51	12,09%
Total	422	100%

2.6 L'objet des demandes

À la fermeture d'un dossier, le Bureau de l'ombudsman revoit la classification donnée à l'ouverture du dossier et reclasse le cas échéant les demandes reçues selon leur objet. À la section 3 de l'annexe 4, la classification non limitative et sujette à évolution (voir la section 1.7 de ce rapport), s'y retrouve. Il y a 6 objets principaux avec plusieurs sous-catégories. Selon les données du tableau 14, on remarque que les questions académiques sont encore l'objet le plus souvent visé par une demande, avec une proportion de 43 %. Quant aux autres catégories, les proportions sont similaires à celles de l'année 2006-2007.

Tableau 14

Objet des demandes, 2007-2008				
Objet	N	%	Consultations	Plaintes*
1,0 Règlement des études	189	43%	150	39
2,0 Encadrement pédagogique	39	9%	34	5
3,0 Problèmes financiers	57	13%	42	15
4,0 Droits de la personne	60	14%	52	8
5,0 Relations avec les unités	22	5%	19	3
6,0 Divers	62	14%	59	3
Total	429	97%	356	73
*Plainte: incluant Plaintes après consultation et demandes d'intervention.				

La différence de 13 dossiers (429 demandes incluant 356 consultations et 73 plaintes par rapport à 442 demandes totales) est due au fait que ces derniers n'étaient pas fermés au 31 mai 2008 et que l'objet de la demande n'était pas alors confirmé¹².

Le tableau 15 répartit en pourcentage les objets selon la citoyenneté des étudiants seulement. Les pourcentages sont semblables à ceux de l'année dernière sauf pour les questions financières, pour lesquelles on peut remarquer une augmentation de 4,8 % des demandes de tous les étudiants (toutes citoyennetés confondues). Cependant, pour l'exercice financier 2006-2007¹³, il y avait eu une diminution de 6,5 % des demandes de cette catégorie comparativement à l'année 2005-2006¹⁴.

¹² Voir la section 2.1 pour plus de précision à cet effet.

¹³ Le taux était de 8,7 % pour les problèmes financiers en 2006-2007 (voir le tableau 9 à la page 25 du Rapport annuel 2006-2007 de l'Ombudsman de l'Université Laval).

¹⁴ Le taux était de 15,2 % pour les problèmes financiers en 2005-2006 (voir le tableau 15 à la page 23 du Rapport annuel 2005-2006 de l'Ombudsman de l'Université Laval).

Tableau 15**(Pourcentage) - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2007-2008**

Nationalité	Total	Règ. études	Enc. pédag.	Prob. fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers
Canadien Québec	70%	38,9%	6,1%	9,4%	8,2%	2,9%	4,5%
Can. hors Québec	9%	4,9%	1,6%	0,4%	1,2%	0,4%	0,0%
Étranger	19%	8,6%	2,0%	3,7%	0,8%	1,2%	2,5%
Réfugié	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autre	2%	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%
Total	100%	54%	10%	14%	11%	5%	8%

2.7 Le traitement des demandes

2.7.1. Les consultations

2.7.1.1. Définition

L'Ombudsman reçoit des demandes de consultation¹⁵ visant à connaître la réglementation applicable à une situation quelconque ou encore les démarches et recours possibles, le nom des personnes à rencontrer ou simplement pour obtenir des conseils sur la manière la plus appropriée d'effectuer une démarche par rapport aux circonstances (et non sur la construction de son argumentaire). Il peut aussi arriver qu'un individu souhaite obtenir une opinion sur l'exactitude des renseignements qu'il détient ou qu'il souhaite simplement une écoute empathique et active.

Dans le cadre d'une consultation, l'Ombudsman ne communique généralement pas avec la personne responsable de la situation dénoncée ou son supérieur, sauf si son intervention permet de faciliter la communication entre les deux parties et ainsi prévenir un conflit. Pour l'année 2007-2008, l'Ombudsman a agi comme facilitatrice dans 23 dossiers de consultation. Il s'agit là d'un travail se situant plus sur le terrain de la prévention des différends.

L'Ombudsman peut être appelée à accomplir de nombreuses démarches afin de trouver une réponse, une information ou obtenir certains éclaircissements sur un sujet particulier ou une problématique précise, le tout en conservant l'anonymat du demandeur sauf si ce dernier l'a autorisée à le dévoiler. À cet effet, l'utilisation du formulaire optionnel de demande qui a été rédigé en cours d'année est un avantage, car il permet d'obtenir par écrit et ce, dès le dépôt de la

¹⁵ À la section 1 de l'annexe 4 du présent rapport, le lecteur trouvera la définition de ce qu'est une consultation.

demande au Bureau de l'ombudsman, le refus ou l'autorisation du demandeur à l'identifier, ainsi qu'une connaissance assez précise de la demande et des attentes du demandeur.

Dans certaines situations, l'Ombudsman reçoit des communications dont les auteurs sont ou non identifiés et, qui ne désirent que dénoncer une situation. L'Ombudsman décrit alors son mandat et invite l'auteur à communiquer avec elle s'il souhaite une intervention de sa part.

Rappelons que le rôle de l'Ombudsman n'est pas de se substituer à l'administration en cas de conflit mais qu'il constitue plutôt un outil important d'amélioration de la qualité des services et de régulation des relations interpersonnelles.

2.7.1.2. Provenance

Tableau 16

Provenance des consultations, 2007-2008

Étudiants	N	%
1er cycle	108	30,17%
2e cycle	64	17,88%
3e cycle	30	8,38%
St.post.doc.	5	1,40%
Pers. enseignant	20	5,59%
Pers. administratif	20	5,59%
Asso. étudiante	13	3,63%
Ex-étudiant	25	6,98%
Ex-employé	0	0,00%
Can. à l'admission	12	3,35%
Usager de services	5	1,40%
Responsable	18	5,03%
Syndicat	1	0,28%
Autres	37	10,34%
Total	358	100,00%

Sur les 358 demandes de consultation reçues depuis le 1^{er} juin 2007, 202 proviennent des étudiants des trois cycles, ce qui représente 56,43 % de toutes les demandes de consultation. Comparativement à l'année dernière, il y a une baisse des consultations de la part des étudiants de premier cycle (43,27 % en 2006-2007 à 30,17 % en 2007-2008) et une hausse de la part de ceux du deuxième cycle (10,82 % en 2006-2007 à 17,88 % en 2007-2008). L'année 2007-2008 est celle où le taux de consultation par les étudiants de premier cycle est le plus bas des dix dernières

années (tableau 17). Est-ce à dire que les étudiants du premier cycle sont plus informés sur la réglementation applicable que les années antérieures ?

On peut tout aussi bien constater que l'approche dégagée depuis quelques temps et visant à trouver des solutions par la voie de la négociation, avec ou sans l'aide des associations étudiantes, favorise une résolution de la difficulté avant de recourir à l'Ombudsman.

Tableau 17

**Comparatif du nombre de consultations provenant des étudiants des trois cycles /
Années**

Étudiants	07-08	06-07	05-06	04-05	03-04	02-03	01-02	00-01	99-00	98-99
1 ^{er} cycle	30,17%	43,27%	44,68%	42,73%	46,43%	51,74%	39,92%	39,29%	46,38%	54,24%
2 ^e cycle	17,88%	10,82%	17,02%	19,33%	16,96%	13,68%	14,40%	9,18%	15,46%	15,67%
3 ^e cycle	8,38%	9,18%	7,16%	6,91%	6,96%	6,47%	5,76%	5,10%	6,25%	9,09%

2.7.1.3. Objet

Comme les années antérieures, l'objet général des consultations pour cette année porte sur les questions académiques (150 cas ou 42 %), puis sur des questions diverses (59 cas ou 17 %) et les questions relatives aux droits de la personne (51 cas ou 14 %), suivi par les problèmes financiers (42 cas ou 12 %), l'encadrement pédagogique (34 cas ou 10 %) et enfin les relations avec les unités (20 cas ou 6 %).

Tableau 18

Objet général des consultations, 2007-2008

Étudiants	Total	Règ.études	Enc.pédag.	Prob.fin.	Droits pers.	Rel.unités	Divers	%
1er cycle	108	62	9	12	12	5	8	30%
2e cycle	64	28	5	12	7	4	8	18%
3e cycle	29	17	6	1	2	1	2	8%
St.post.doc.	5	2	2	0	1	0	0	1%
Pers. enseignant	20	3	3	2	6	3	3	6%
Pers. administratif	20	1	0	4	7	3	5	6%
Ass. étudiante	13	3	2	1	4	1	2	4%
Ex-étudiant	25	10	2	4	2	2	5	7%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Can. à l'admission	12	11	0	1	0	0	0	3%
Usager de serv.	5	0	0	2	0	0	3	1%
Responsable	18	4	3	1	3	1	6	5%
Syndicat	1	0	0	0	1	0	0	0%
Autres	36	9	2	2	6	0	17	10%
Total	356	150	34	42	51	20	59	100%
Total pourcentage		42%	10%	12%	14%	6%	17%	100%

La différence de 2 dossiers (356 par rapport à 358 consultations totales) est due au fait que ces derniers n'étaient pas fermés au 31 mai 2008 et que l'objet de la demande n'était pas alors identifié¹⁶.

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

- En ce qui a trait aux questions académiques, les demandes relatives à l'évaluation des apprentissages sont les plus nombreuses avec 51 demandes sur 150 (14 % des consultations). Ces demandes portent notamment sur les processus de révision, les reprises d'examen, les examens différés, le déroulement des examens ou encore les questions reliées au plan de cours telles les modifications des modalités d'évaluation ou le barème de correction. Ces demandes sont suivies en nombre par les questions relatives à l'admission ou au refus d'admission (8 % des consultations) (soit : refus au motif de contingentement, insuffisance du dossier académique, calcul de la cote de rendement, l'échec au test de français, l'admission conditionnelle, la réadmission), l'exclusion (3 % des consultations) (soit : moyenne cumulative insuffisante, suite d'un échec aux exigences linguistiques, à un stage, à une reprise, aux conditions de probation, ou encore à la suite d'un second échec à un cours obligatoire) et des mémoires et thèses (3 % des consultations).
- En ce qui a trait à l'encadrement pédagogique, ce sont les conflits entre enseignant et étudiant ou superviseur/supervisé, avec 21 demandes sur 34 (6 % des consultations), suivis par les problématiques reliées aux stages (2 % des consultations) (manque de supervision, impossibilité d'obtenir une révision de note).
- En ce qui a trait aux problèmes financiers, ce sont les frais de scolarité avec 15 demandes sur 42 (4 % des consultations), suivis par les difficultés liées au régime d'assurance santé et dentaire, à son retrait ou à son existence (1 % des consultations). D'autres demandes touchent les bourses liées à l'excellence du dossier académique et concernent des problèmes de sélection, de refus ou de délais. En matière de frais de scolarité, les demandes concernent l'annulation d'inscriptions et les remboursements pour diverses raisons.
- En ce qui a trait aux droits de la personne, ce sont les comportements et attitudes avec 11 demandes sur 51 (3 % des consultations), suivis de la fraude et du plagiat (2 % des consultations), du Règlement disciplinaire (2 % des consultations) et de l'accès à la vie privée (2 % des consultations).
- Les questions diverses concernent les demandes provenant de personnes de l'extérieur de l'Université ou de questions pour lesquelles l'Ombudsman n'a pas compétence.
- Du côté des relations avec les services, il peut s'agir de questions touchant les services aux étudiants, les bibliothèques, le service des activités sportives, les résidences, les cliniques universitaires.

¹⁶ Voir la section 2.1 pour plus de précision à cet effet.

2.7.2 Les plaintes et les demandes d'intervention

2.7.2.1 Définition¹⁷

Comme mentionné à la section « Méthodologie » du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a jugé approprié d'intégrer cette année les demandes d'intervention dans la catégorie des plaintes. En effet, lorsqu'une personne demande à l'Ombudsman d'intervenir dans une situation, il ne s'agit plus d'une simple consultation. L'Ombudsman doit alors vérifier si la demande d'intervention est recevable ou non, tout comme s'il s'agirait d'une plainte. J'ai précisé ci-dessus que la terminologie utilisée a été modifiée légèrement afin de tenir compte des nouvelles réalités des Bureaux d'ombudsmans académiques à travers le Québec, alors que plusieurs ne parlent plus de plaintes, mais de demandes d'intervention.

Le nombre d'interventions informelles de l'Ombudsman étant en constante croissance, il m'est apparu approprié de refléter cette nouvelle classification pour la première fois dans le présent rapport, en distinguant d'une part, les consultations qui sont des demandes d'information, de conseils et, d'autre part, celles qui sont des demandes d'intervention et des plaintes. Le dossier sera classifié comme une plainte uniquement si le demandeur déclare expressément qu'il s'agit d'une plainte ou qu'il l'écrit dans sa demande.

L'année 2007-2008 s'est terminée avec 32 plaintes, 4 plaintes après consultation et 48 demandes d'intervention (tableau 19). Dans la suite des statistiques du présent rapport, la mention de « plainte » inclut « plainte après consultation » et « demande d'intervention ».

Suite à la modification apportée à la notion de plainte, il sera donc difficile pour cette année de faire des statistiques comparatives avec les années antérieures : cela sera cependant possible à compter de l'exercice 2008-2009.

Tableau 19

	N	%
Plaintes, P.A.C. & Dem. d'interv. 2007-2008	84	100%
Plaintes	32	38%
P. après consultations	4	5%
Demandes d'interv.	48	57%

¹⁷ La définition d'une plainte, d'une plainte après consultation ou d'une demande d'intervention se retrouve à la section 1 de l'annexe 4.

2.7.2.2. Provenance

Sur les 84 nouvelles plaintes déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'exercice financier 2007-2008, 57 proviennent des étudiants des trois cycles représentant 67,87 % de toutes les plaintes (soit 40,48 % du 1^{er} cycle et 14,29 % du 2^e cycle et, 13,10 % du 3^e cycle), 1 d'un stagiaire post-doctorat, 5 du personnel enseignant, 12 d'ex-étudiants, 2 d'ex-employés, 5 de candidats à l'admission, 1 d'usager de services et 1 d'une personne autre.

Tableau 20

Provenance des plaintes, 2007-2008		
Étudiants	N	%
1er cycle	34	40,48%
2e cycle	12	14,29%
3e cycle	11	13,10%
St.post.doctorat	1	1,19%
Personnel enseignant	5	5,95%
Personnel administratif	0	0,00%
Association étudiante	0	0,00%
Ex-étudiant	12	14,29%
Ex-employé	2	2,38%
Candidat à l'admission	5	5,95%
Usager de services	1	1,19%
Responsable	0	0,00%
Syndicat	0	0,00%
Autres	1	1,19%
Total	84	100,00%

2.7.2.3. Objet

L'objet général des plaintes et des demandes d'intervention en 2007-2008 concernait dans 39 cas les questions académiques (53 %), 15 cas des problèmes financiers (21 %), 8 cas des questions relatives aux droits de la personne (11 %), 5 cas sur l'encadrement pédagogique (7 %), 3 cas sur les relations avec les unités (4 %) et finalement 3 cas sur les questions diverses (4 %).

Tableau 21**Objet général des plaintes et demandes d'intervention, 2007-2008**

	N	Rég. études	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	30	20	3	4	2	1	0	41%
2e cycle	8	3	0	4	1	0	0	11%
3e cycle	9	5	1	0	1	1	1	12%
St.post.doctorat	1	0	0	1	0	0	0	1%
Pers.enseignant	4	1	0	1	2	0	0	5%
Pers. administratif	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	12	5	1	4	1	1	0	16%
Ex-employé	2	0	0	1	1	0	0	3%
Can. à l'admission	5	5	0	0	0	0	0	7%
Usager de services	1	0	0	0	0	0	1	1%
Responsable	0	0	0	0	0	0	0	0%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	1	0	0	0	0	0	1	1%
Total:	73	39	5	15	8	3	3	100%
Pourcentage total:		53%	7%	21%	11%	4%	4%	100%

La différence de 11 dossiers (73 par rapport à 84 plaintes) est due au fait que ces derniers n'étaient pas fermés au 31 mai 2008 et que l'objet de la demande n'était pas alors identifié¹⁸.

En ce qui concerne les plaintes relatives aux questions académiques, elles visaient notamment l'évaluation des apprentissages, l'admission, l'évaluation des mémoires et thèses et l'émission du diplôme. C'est encore cette année le conflit entre l'enseignant et l'étudiant qui est au centre des plaintes reliées à l'encadrement pédagogique.

En ce qui concerne les plaintes liées aux problèmes financiers, ce sont les frais de scolarité et les assurances qui sont touchés.

Finalement, ce sont les comportements et attitudes qui ont été le principal sujet relatif aux droits de la personne.

¹⁸ Voir la section 2.1 pour plus de précision à cet effet.

2.7.2.4. Recevabilité et bien fondé¹⁹

Avant d'examiner le bien fondé d'une plainte, l'Ombudsman doit d'abord en déterminer le caractère recevable ou irrecevable. Une demande recevable sera celle qui se situe à l'intérieur de la juridiction de l'Ombudsman.

Une plainte est non recevable, si elle provient d'une personne hors de la communauté universitaire, ou qu'elle n'est ni un étudiant, ni un candidat à l'admission, ni un usager de services, ou alors que la plainte est prématurée. Si elle est jugée recevable, l'Ombudsman fait alors enquête et analyse le bien fondé de la plainte en communiquant avec la ou les personnes visées par la plainte ou avec l'un de ses supérieurs, en demandant leur version des faits et, en obtenant tout renseignement ou document qu'elle estime pertinent. Les tableaux 22 et 23 qui suivent font état du traitement de chacune des plaintes ou demandes d'intervention reçues.

Tout comme les Ombudsmans d'autres institutions d'enseignement supérieur, l'Ombudsman de l'Université Laval n'intervient que lorsque la personne demandant son intervention a épuisé les recours dont elle dispose. Toutefois, dans le cas des personnes vulnérables (ayant des problèmes de santé mentale, en état de détresse psychologique, ou souffrant de troubles de santé mentale, ou encore dans des situations délicates, telle une situation de discrimination), il arrive que l'Ombudsman intervienne avant que les recours ne soient épuisés ou lorsque la personne était ou se sentait incapable de le faire elle-même. J'exclus ici les cas des personnes qui avaient la responsabilité d'agir mais ne l'ont pas fait par négligence, désintérêt, déresponsabilisation ou oubli.

Cette intervention peut également se produire lorsqu'une personne ne trouve pas de réponse alors qu'elle a fait de nombreuses démarches, lorsque le répondant est absent pour une longue période ou lorsque les délais risquent de s'allonger et de mettre en péril un recours ou un droit.

¹⁹ À la section 2 de l'annexe 4, le lecteur trouvera les définitions de chacun des termes utilisés pour le traitement de la demande d'intervention ou de la plainte.

Tableau 22

Plaintes toujours en traitement	6					7%
Plaintes traitées	30					36%
	Non recevables		14			47%
	Recevables		16			53%
		Enquêtes interrompues	5			31%
		Non fondées	6			38%
		Fondées	5			31%
			Non réglées	0		0%
			Réglées	5		100%
				Sans recommandation	4	80%
				Avec recommandation individuelle	1	20%
				Avec recommandation collective	0	0%

Sur les 36 plaintes reçues en 2007-2008, 6 sont toujours en traitement, 14 ont été jugées non recevables et 16 recevables. La majorité des plaintes qui ont été jugées non recevables l'ont été pour les motifs suivants : le plaignant pouvait exercer des recours préalables ou encore il s'était écoulé plus d'un an depuis les actes ou les événements reprochés. Sur les 16 plaintes jugées recevables (soit 53 % des plaintes), 5 plaintes ont été considérées fondées et 6 non fondées. Les 5 plaintes fondées ont été réglées. Dans 5 cas, les enquêtes ont été interrompues.

Tableau 23

Dem. d'interv. toujours en traitement	17					20%
Dem. d'intervention traitées	31					37%
	Non recevables		19			61%
	Recevables		12			39%
		Enquêtes interrompues	2			17%
		Non fondées	6			50%
		Fondées	4			33%
			Non réglées	0		0%
			Réglées	4		100%
				Sans recommandation	1	25%
				Avec recommandation individuelle	3	75%
				Avec recommandation collective	0	0%

Sur les 48 demandes d'intervention reçues en 2007-2008, 17 sont toujours en traitement, 19 ont été jugées non recevables et 12 recevables. Les demandes d'intervention ont été jugées non recevables soit parce que le demandeur pouvait exercer des recours préalables, soit parce qu'il

s'était écoulé plus d'un an depuis les actes ou les événements reprochés ou que sa demande était prématurée, par exemple si le demandeur désire l'intervention de l'Ombudsman lors du dépôt de sa demande d'admission.

Sur les 12 demandes jugées recevables, 4 ont été considérées fondées et 6 non fondées. Les 4 demandes d'intervention fondées ont fait l'objet d'un règlement. Dans 2 cas, les enquêtes ont été interrompues.

Les plaintes et demandes d'intervention recevables non fondées, sont celles où l'Ombudsman estime, après enquête, qu'il n'y a pas eu d'injustice à l'égard du demandeur (soit respectivement 38 % et 50 %).

Les plaintes et demandes d'intervention recevables fondées, (soit respectivement 31 % et 33 %) sont celles où, en cours d'enquête, la personne visée par la démarche de l'Ombudsman décide de son propre chef d'apporter volontairement un correctif à la situation, ou encore, après enquête, elle reconnaît qu'une erreur ou une injustice a été commise à l'égard du demandeur. Une plainte fondée fait toujours l'objet d'échanges avec les responsables administratifs ou facultaires en cause. Il peut s'agir par exemple, de la mauvaise application d'une règle, un vide réglementaire, un délai indu ou encore que la norme est inéquitable ou inadéquate. Il peut également s'agir d'une situation où la personne visée par la démarche n'a pas eu toute l'écoute ou la compréhension à laquelle s'attendait légitimement le demandeur et, pour laquelle l'Ombudsman estime qu'au regard des circonstances particulières, il convient pour des raisons humanitaires d'assouplir, voire même d'écarter la norme, de façon à éviter de créer une injustice ou de léser ce demandeur.

Les 9 plaintes et demandes d'intervention fondées portent sur les questions académiques, les problèmes financiers, les relations avec les unités et un cas a été classé dans la catégorie divers (tableau 24).

Les plaintes et demandes d'intervention recevables fondées ont toutes reçu des suites individuelles adéquates, sauf évidemment pour les cas encore en cours de traitement et où l'intervention de l'Ombudsman n'est pas terminée. Les suites données sont de nature variable. Donnons, à titre illustratif, certains exemples : la modification d'attitude dans les relations interpersonnelles, l'obtention d'une aide à la poursuite des études, des autorisations d'abandon, notamment en raison d'une situation médicale non acceptée auparavant, la révision d'une décision, la levée d'une sanction d'exclusion, l'obtention d'un examen différé pour motif médical, la reprise d'un examen, des accommodements raisonnables dans des situations de handicap, etc.

Tableau 24

Objet des plaintes et dem. d'interv. recevables fondées, 2007-2008

	N	Rég. études	Enc. Pédag.	Prob. Fin.	Droits pers.	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	3	2	0	0	0	1	0	33%
2e cycle	1	0	0	1	0	0	0	11%
3e cycle	0	0	0	0	0	0	0	0%
St.post.doctorat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pers.enseignant	1	0	0	1	0	0	0	11%
Pers. administratif	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ass. étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	2	1	0	0	0	1	0	22%
Ex-employé	1	0	0	1	0	0	0	11%
Can. à l'admission	0	0	0	0	0	0	0	0%
Usager de services	1	0	0	0	0	0	1	11%
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	3	0	3	0	2	1	100%
Pourcentage total:		33%	0%	33%	0%	22%	11%	100%

PARTIE 3– LES OBSERVATIONS ET LES RECOMMANDATIONS

« Les intellectuels règlent les problèmes,
mais les génies les préviennent. »

(Albert Einstein)

Les *Statuts de l'Université Laval* confient à l'Ombudsman un mandat de surveillance de ses unités et de s'assurer que ses membres soient traités avec justice et équité. La mission et le rôle de l'Ombudsman comportent deux volets principaux : la prévention et la correction des injustices et des préjudices, et l'amélioration des politiques et pratiques universitaires en matière de justice et d'équité. À cette fin, elle informe sur les droits et les recours possibles, elle donne des conseils, résout les différends, facilite la communication, et traite les plaintes et les demandes d'intervention. L'Ombudsman plaide en faveur d'un processus équitable, en considérant les droits et les préoccupations de toutes les parties concernées sans prendre partie.

De par ses contacts avec tous les membres de la communauté universitaire, l'Ombudsman est bien placée pour agir comme baromètre ²⁰ ou quelques fois comme soupape de sécurité. En effet, elle peut prendre le pouls des tendances, en posant un regard différent et en s'interrogeant sur le caractère suffisant ou adéquat du cadre normatif. Elle peut se questionner sur la pertinence de l'application de la norme dans des circonstances précises. En effet, l'équité n'est pas synonyme d'égalité ni n'est un jugement de préférence: elle signifie de prendre les meilleures décisions possibles dans les circonstances, avec le souci des personnes. Il faut avoir le courage de reconnaître qu'une erreur a été commise ou qu'un conseil erroné a été donné. Dans ces cas, la personne, qu'elle soit étudiant ou non, ne doit pas en subir de préjudices.

Malgré la réticence de certains à l'action de l'Ombudsman, les mœurs doivent évoluer afin d'éliminer l'inconfort apparent concernant la gestion des plaintes et ainsi vaincre les résistances. L'Ombudsman peut aider l'organisation à remettre l'humain au cœur des préoccupations, en lui redonnant sa primauté sur la règle lors de circonstances particulières le justifiant. Ses interventions peuvent permettre à l'institution de saisir les opportunités de renforcer et d'améliorer ses pratiques et ses réglementations. Il est vital que non seulement le discours de l'Université fasse état de ses priorités et plans d'action, mais il est aussi vital que ses membres posent des gestes concrets et réels. Instrument de gouvernance, l'Ombudsman peut permettre de voir dans les plaintes et les demandes d'intervention autant d'opportunités d'améliorations. Confucius disait que « L'homme sage apprend de ses erreurs, l'homme plus sage apprend des erreurs des autres ».

²⁰ Document publié par l'Ombudsman, Défense Nationale et Forces canadiennes, « Faire la preuve de sa valeur », 2003

La troisième partie de ce rapport informe le lecteur de certaines observations, précise certaines recommandations que l'Ombudsman désire formuler à la lumière de cas portés à son attention, des informations recueillies lors de diverses rencontres et des tendances significatives identifiées au cours de l'exercice. Elle reprend certaines recommandations formulées par le passé et qui gardent toute leur actualité.

J'ai analysé une très grande diversité de questions émanant de secteurs différents du campus et, j'ai rencontré plusieurs gestionnaires et administrateurs, présidents de commission et autres leaders pendant la dernière année dans le but de discuter de certaines préoccupations.

Ainsi, certaines discussions ont pu donner lieu à des recommandations individuelles ou collectives et des appuis afin de développer des stratégies visant à diminuer le nombre et l'impact de certaines préoccupations, ou encore à la création ou la modification de procédures ou d'approches. Plusieurs de ces échanges ont eu lieu au cours de l'année 2006-2007 car certaines de ces questions étaient d'origine récente ; cependant d'autres existent depuis plusieurs années et nécessitent un exercice à plus long terme chevauchant plus d'un exercice.

Rappelons que les valeurs prônées par l'Université Laval sont le respect de la diversité des personnes, des sociétés, des savoirs et des modes de pensée, l'approche humaniste et éthique, le développement de la pensée et du jugement critiques, l'engagement individuel et collectif et le leadership, la promotion de la création, de l'innovation et de l'excellence. L'Université Laval se veut une université ouverte, qui favorise les échanges, la coopération et la participation de ses membres aux enjeux mondiaux majeurs, et pour qui la réussite de l'étudiant est mise en première place.

3.1. Droits et libertés de la personne : attitudes et diversités

« Dialogue is the way people achieve significance as human beings.
It has the power to transform individuals and change the world. »

(Paulo Freire)

Je souligne ici à nouveau le travail significatif qu'a accompli la Commission des affaires étudiantes par son « Avis sur l'accueil, l'encadrement et l'intégration des étudiants étrangers à l'Université Laval ». Plusieurs des recommandations formulées dans cet avis sont très importantes et demeurent d'actualité, et il serait plus que souhaitable que ces recommandations trouvent une application concrète.

Encore trop souvent, l'Ombudsman et son équipe entendent des témoignages ou des propos qui démontrent une toute autre réalité. L'une des observations les plus difficiles à faire au cours de ces dernières années a été celle de constater le besoin très net de modifier les attitudes et les comportements, afin de tendre vers un climat généralisé d'ouverture et d'accueil des diversités quelles qu'elles soient. L'Ombudsman a présenté plusieurs recommandations à cet égard dans ses rapports antérieurs et y réfère le lecteur. J'attends avec impatience l'Avis de la Commission des affaires étudiantes sur les nouvelles réalités des étudiants et des étudiantes, car celui-ci viendra sans doute porter un éclairage additionnel.

L'Ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux. Un traitement équitable présuppose que la personne est suffisamment informée, possède les compétences nécessaires pour présenter ses demandes, faire valoir ses droits et défendre son point de vue. Il présuppose de surcroît qu'elle soit autonome, responsable et qu'elle connaisse ses responsabilités. Cela présuppose enfin qu'elle soit prise au sérieux et écoutée avec respect par les personnes en autorité ou celles à qui elle s'adresse²¹.

Trop de situations dont on m'a fait part, illustrent un manque de respect, voire de manque de civilité, par exemple envers un employé ou un étudiant du fait que cette personne se situe dans un rapport hiérarchique. Certaines des difficultés constatées ont trait à une méconnaissance ou un manque d'accès à l'information ou aux personnes utiles à la résolution d'une situation. D'autres sont liées à un manque de connaissances, à une compréhension difficile des textes officiels, aux obstacles rencontrés pour obtenir un rendez-vous ou une réponse à un courriel. Il peut s'agir également d'un manque de respect envers une personne à cause de la différence qu'elle présente (diversités culturelles, déficiences limitatives fonctionnelles, troubles de santé psychologique). D'autres encore peuvent être liées à l'imposition de l'application stricte voire aveugle d'une norme ou d'une règle, sans que des nuances autrement nécessaires et adéquates soient apportées en lien avec les circonstances particulières : la règle est faite pour les personnes, et non les personnes pour les règles. Il importe dans certains cas de redonner primauté à la personne humaine, de savoir accepter de nuancer selon les situations et de faire preuve d'équité. Il peut s'agir aussi d'un sentiment de manque de légitimité à remettre en question un comportement ou une décision.

J'ai constaté une augmentation du nombre de cas de détresse et de troubles de santé mentale au sein de la communauté universitaire, incluant la population étudiante, auxquels s'ajoutent les cas des personnes ayant une déficience fonctionnelle limitative plus ou moins prononcée. De très

²¹ Patrick Robardet, Rapport annuel de l'Ombudsman, 2007-2008, Commission scolaire de Montréal.

grands efforts de sensibilisation ont été accomplis par l'Université Laval, que ce soit via le Vice-rectorat aux ressources humaines et le Service des ressources humaines notamment, ou encore par les actions entreprises par le Service d'aide aux étudiants (SAE) via le Centre d'orientation et de consultation psychologique (COCP) ou le Bureau d'accueil des personnes handicapées. Mentionnons aussi le travail fondamental et la collaboration étroite qu'accomplissent les sentinelles à divers points et dans divers secteurs sur le campus, et les filets de sécurité importants mis en place en cas de besoin par divers intervenants face à une situation de détresse. Que ces efforts soient loués ici.

Mes échanges réguliers avec divers professionnels et intervenants sur le campus m'amènent cependant à constater que de plus amples démarches peuvent encore être déployées afin de mieux accueillir ces clientèles diversifiées, d'assurer le respect de leurs droits et de tenter de répondre au mieux à leurs besoins spécifiques. Beaucoup réagissent par méconnaissance ou par impatience. Il est possible d'améliorer les réactions, comportements et attitudes des personnes se trouvant face à un individu vivant de telles situations : il serait souhaitable que des activités de sensibilisation ciblées soient données aux personnes se trouvant en première ligne afin de leur permettre de reconnaître les particularités de ces clientèles, qui ne sont pas nécessairement des clientèles difficiles.

Par ailleurs, j'ai été témoin depuis quelques années des débats entourant les accommodements raisonnables pour motifs religieux. Force est de constater, à la lecture des cas portés à l'attention de l'Ombudsman, qu'aucun cas n'a surgi sur cet aspect au cours de la dernière année. La réalité tant à l'Université Laval qu'ailleurs, démontre plutôt que les problématiques liées à l'accommodement raisonnable concernent plutôt les personnes ayant une déficience fonctionnelle ou mentale quelconque, ou qui souffrent d'un trouble de santé mentale. Ces constatations ont également été faites lors de la formation donnée par le Forum canadien des ombudsmans en juin 2008 dont le thème était les accommodements raisonnables.

J'ai eu l'occasion de constater également, qu'au-delà de la meilleure volonté de bien faire, certaines personnes, déjà vulnérables ou fragilisées de par leur état physique ou mental, doivent encore dépenser temps et énergie afin de persuader tel gestionnaire ou tel enseignant de prendre action afin que les mesures d'accommodements appropriées définies par les services compétents à l'Université ayant reconnu leur handicap soient effectivement mises en place. Le système actuellement mis en place pourrait être amélioré afin de faciliter l'application et la mise en œuvre des accommodements et arrangements convenus qui pallieront à leur besoins spécifiques. Il ne s'agit pas ici de donner un avantage, mais bien de permettre à ces personnes de se situer au même niveau que les autres et de les aider un peu plus dans leurs démarches à cet égard.

On doit garder en tête que plusieurs personnes ne présentant pas une incapacité ou une limitation apparente ne souhaitent pas être ainsi étiquetés et, ne sont donc pas prêts à solliciter l'aide du Bureau d'accueil des personnes handicapées, préférant prouver eux-mêmes leurs capacités sans se sentir ostracisés, au détriment quelques fois de leur réussite académique et de leur bien-être.

La mondialisation et la rapidité des changements sociaux nécessitent des ajustements dans la gestion des diversités. Il faut voir autrement, faire autrement afin de tenir compte de ces réalités. Il convient de poursuivre les efforts d'éducation et de sensibilisation déjà entrepris. La relation à l'autorité n'est pas la même selon les générations et les cultures : les populations vieillissent, les clientèles desservies par l'Université sont modifiées dans leur origine et leurs caractéristiques, qu'elles soient étudiantes ou usagères des services qu'elle offre.

L'ensemble normatif ne suit pas la rapidité des changements continuels auxquels nous assistons, et il est souhaitable d'éveiller la sensibilité des membres de l'Université afin qu'ils se questionnent sur la pertinence de l'application d'une norme, et acceptent de reconnaître l'insuffisance, l'inadéquation, l'inexistence ou le non-sens de son application selon le contexte.

Afin de préserver la confiance de la clientèle envers l'institution et ses personnels, il faut développer une vigilance de tous les instants, redonner la primauté aux personnes et ré-humaniser les relations en améliorant la qualité des services offerts, comme autant d'indicateurs de la saine gestion de l'organisation. La recentralisation de la personne et le respect de ses droits au cœur des décisions aura un impact direct sur l'image et la réputation de l'institution.

À la lumière de ces observations, nous désirons formuler les recommandations suivantes :

Que l'Université poursuive ses efforts d'éducation et de sensibilisation auprès de ses personnels afin que ceux-ci soient mieux outillés pour accueillir et interagir avec les personnes d'origine culturelle diverses ainsi qu'avec les personnes en situation de détresse et les personnes handicapées.

Que l'Université continue ses efforts pour mieux faire connaître le Bureau d'aide et d'accueil des personnes handicapées en vue d'assurer le respect des droits des personnes handicapées, afin que celles-ci n'hésitent pas à recourir à ses services.

Qu'un document officiel soit adopté par l'Université expliquant ce que constitue l'obligation d'accommodement raisonnable afin de donner des balises aux gestionnaires et aux enseignants ayant à prendre des décisions sur des demandes d'accommodements, de toute nature.

Que l'Université insiste sur la nécessité d'une plus grande collaboration des gestionnaires et enseignants dans la mise en place diligente des accommodements identifiés par le Bureau d'accueil et d'aide aux personnes handicapées pour une personne ayant fait appel à ses services.

3.2. L'évaluation des apprentissages

3.2.1 L'évaluation sommative

Comme le mentionnait mon prédécesseur, Monsieur Patrick Robardet²², la définition de ce qu'est une évaluation sommative « juste, transparente, adéquate » n'est pas définie dans la réglementation actuelle. L'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages*²³ qui a été abrogée en 2000²⁴, aidait à la compréhension de ces termes. Le Bureau a reçu de nombreux cas, encore cette année, portant sur l'application pratique de la notion d'évaluation juste, transparente et adéquate. Par exemple, dans un cas particulier où l'enseignant a corrigé les travaux sans aucune grille de correction, il était impossible pour l'étudiant de savoir où il avait perdu les points : de plus, aucun commentaire spécifique n'avait été écrit sur la copie du travail évalué. L'étudiant ne pouvait pas alors déterminer s'il avait atteint les objectifs, s'il avait été évalué objectivement ou encore s'il avait été comparé aux autres étudiants.

Comment l'enseignant (professeur ou chargé de cours) ou l'étudiant ou le directeur de l'unité²⁵ peut-il déterminer que l'évaluation est juste, transparente et adéquate notamment lors d'une demande de révision de notes, si aucune norme n'a été établie ? Je ne ferai pas à nouveau les recommandations de mon prédécesseur sur ce point mais il serait important que l'Université

²² Ombudsman de l'Université Laval, Rapport annuel 2001-2002, pages 42-43; Ombudsman de l'Université Laval, Rapport annuel 2002-2003, pages 46 à 48 et Ombudsman de l'Université Laval, Rapport annuel 2003-2004, pages 49 et 50.

²³ Lien suivant : <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Politiques/eval.html>

²⁴ CU-2000-34 qui précise ceci : « Considérant l'intégration de leur contenu au nouveau Règlement des études qui entrera en vigueur au trimestre d'automne 2000, d'abroger au moment de l'implantation du Règlement des études, les politiques suivantes : [...] la Politique d'évaluation des apprentissages (CU-96-271), et toutes les modifications adoptées ultérieurement. ». Il faut préciser que la Politique expliquait la notion d'évaluation et donnait de nombreux exemples, ce qui permettait à tout enseignant de connaître clairement les attentes de l'Université au niveau de l'évaluation des apprentissages et du système de notation.

²⁵ En vertu de l'article 258 du *Règlement des études*, il appartient au directeur de l'unité responsable de l'activité de formation de s'assurer que cette évaluation soit conforme aux dispositions du présent Règlement.

Laval se penche sur cette question lorsqu'elle évaluera la pertinence des règlements et politiques actuelles et procédera à leur mise à jour²⁶.

Une autre problématique rencontrée cette année concerne des évaluations faites à partir de la position d'un étudiant relativement à un groupe. L'article 239 du *Règlement des études* est clair à ce sujet, et édicte que :

« L'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate; elle doit refléter la performance de l'étudiant par rapport à l'atteinte des objectifs de l'activité de formation et non pas sa position dans le groupe; elle doit également être continue, ce qui signifie qu'elle doit s'appuyer sur des modes divers et répétés d'appréciation et qu'un seul contrôle ne suffit pas. » (Le souligné est de nous)

La partie soulignée ci-dessus a été ajoutée en 2005²⁷ à la suite de l'acceptation de cette modification par le Conseil universitaire²⁸, et vient confirmer ce qui avait été établi dans l'ancienne *Politique d'évaluation des apprentissages* dont voici un extrait :

« La seconde, l'*interprétation*, consiste à comparer le résultat de la mesure à une référence. L'interprétation peut être critériée ou normative. Dans le cas de l'*interprétation critériée*, cette référence est un niveau de prestation prédéterminé. Le résultat de la mesure (80 points) sera alors comparé à un seuil de réussite établi d'avance. Par contre, l'*interprétation est dite normative* si la référence pour interpréter la mesure est le groupe. Le résultat de 80 points sera alors comparé aux résultats des autres personnes composant le groupe (ou ayant subi la même épreuve). Selon la moyenne du groupe, ce résultat de 80 points peut être jugé excellent ou faible.

L'évaluation doit avoir valeur de diagnostic sur le chemin parcouru par l'étudiant en vue de l'atteinte des objectifs. C'est ainsi que les spécialistes s'entendent pour privilégier l'évaluation critériée. C'est l'option prise dans cette politique. La notation doit refléter la performance de l'étudiant comme telle et non pas sa situation par comparaison aux autres individus inscrits à la même activité. D'ailleurs, le diplôme est décerné à l'étudiant et non pas au groupe. »

²⁶ Lire à ce sujet Horizon 2012 : Orientations de développement de l'Université Laval, section « La gouvernance et le développement durable », objectif 2 « Améliorer les modes de gouvernance et de reddition de comptes ».

²⁷ L'article 239 du *Règlement des études* de l'édition du 1^{er} septembre 2004 édictait ce qui suit : « L'évaluation sommative doit être juste, transparente, adéquate; elle doit également être continue, ce qui signifie qu'elle doit s'appuyer sur des modes divers et répétés d'appréciation et qu'un seul contrôle ne suffit pas ».

²⁸ CU-2005-72 daté du 14 juin 2005.

En 2007-2008, force est de constater que certains enseignants utilisent comme méthode d'évaluation la position de l'étudiant dans le groupe (évaluation normative). Il y aurait lieu d'informer à nouveau tous les enseignants de l'implication de la modification apportée à l'article 239 du *Règlement des études* en 2005 et de la position claire de l'Université Laval à ce sujet et ce, depuis 1996²⁹.

3.2.2. Le barème de conversion

Certains enseignants n'incluent pas de barème de conversion dans leur plan de cours, ce qui a entraîné plusieurs demandes au Bureau de l'ombudsman pour l'année 2007-2008. En effet, depuis 2006³⁰, les enseignants ont l'obligation d'inclure au plan de cours un barème de conversion qui conduit à la note en lettres en vertu de l'article 152 f) du *Règlement des études*³¹.

Il pourrait être avantageux pour une faculté de déterminer d'avance le barème de conversion pour les différents programmes, ce qui serait plus facile pour les enseignants mais également pour les étudiants qui ont dans la plupart des cours, un barème distinct. À cet effet, soulignons qu'il appartient au responsable facultaire des études de veiller à que l'utilisation du système de notation se fasse de façon cohérente dans l'ensemble des divers programmes³².

3.3. La reconnaissance des acquis

Notons sur cet aspect que dans son discours de la rentrée 2008-2009, le recteur, Monsieur Denis Brière, annonçait comme partie de son plan d'action qu'une politique de reconnaissance des acquis et des compétences des étudiants serait adoptée. La révision du *Règlement des études* adresse de manière approfondie la reconnaissance des crédits et des acquis, et un catalogue sera instauré afin d'uniformiser les décisions d'équivalence prises. Le *Règlement des études* révisé doit en principe entrer en vigueur au printemps 2009. Un certain nombre de commentaires ont été exprimés au Comité de révision du *Règlement des études* à cet égard.

3.4. L'encadrement des étudiants aux cycles supérieurs

²⁹ C'est le 3 décembre 1996 que le Conseil universitaire avait adopté la *Politique d'évaluation des apprentissages* (CU-96-271). Cette Politique a été abrogée par une décision des membres du Conseil universitaire qui précisait que le contenu était repris dans le *Règlement des études* qui allait entrer en vigueur en 2000 (CU-2000-34).

³⁰ CU-2006-87 daté du 13 juin 2006.

³¹ Article 152 f) du *Règlement des études* édicte ce qui suit : « Dès le premier cours, le responsable fournit à l'étudiant un plan de cours écrit qui indique : [...] f) les modalités d'évaluation formative et sommative avec mention de leur forme, de leur fréquence, de leurs échéances, de leur caractère obligatoire ou facultatif, de leur pondération dans l'évaluation totale, des critères généraux d'évaluation de l'atteinte des objectifs du cours, du barème de conversion conduisant à la note en lettres et de la forme que prendra l'appréciation de la qualité de la langue; »

³² Article 260 du *Règlement des études*.

J'ai constaté au cours de l'exercice 2007-2008 une augmentation de 7 % du nombre de demandes de consultation provenant des étudiants de 2^e cycle par rapport à l'année précédente, pour un total de 17,88 % et une légère diminution du nombre de demandes provenant des étudiants de 3^e cycle (soit 0,8 %). En ce qui concerne les plaintes et les demandes d'intervention, j'ai constaté une augmentation de 3,18 % et de 7,54 % du nombre provenant des étudiants de 2^e et 3^e cycle (soit 40,48 % et 14,29 % en 2007-2008).

6 % des consultations et 2 % des plaintes et demandes d'intervention portent sur les conflits étudiant/enseignant ou superviseur, lesquels englobent selon la classification de nos statistiques, l'encadrement et la supervision aux cycles supérieurs, ainsi que des problématiques vécues concernant la participation de certains étudiants aux projets de recherche de leurs directeurs, des conflits interpersonnels, ou encore des difficultés relationnelles entre étudiant et équipe de laboratoire. 10 % des consultations provenant de la part d'étudiants étrangers portent également sur les conflits étudiant/enseignant ou superviseur. Ce dernier pourcentage témoigne encore ici de la constance des besoins et des difficultés de cette catégorie d'étudiants.

Des progrès importants ont été accomplis au cours des dernières années, mais toutes choses étant égales par ailleurs et proportionnellement, les problématiques d'encadrement aux cycles supérieurs et les conflits superviseur/supervisé demeurent constantes au Bureau de l'Ombudsman.

Horizon 2012 identifie comme l'une des orientations stratégiques de l'Université Laval, l'accentuation de l'internationalisation de la formation, notamment par l'attraction et la rétention des étudiants étrangers, ainsi que la favorisation de l'assistantat et la participation aux projets de recherche. Notons que ce plan d'action précise également comme stratégie la mise en place d'activités de perfectionnement afin de soutenir les directeurs de recherche dans l'encadrement pédagogique des étudiants des cycles supérieurs.

Il est probable que les orientations identifiées par la direction ainsi que l'entrée en vigueur de la nouvelle *Politique en matière d'encadrement aux cycles supérieurs* améliorent significativement les problématiques rapportées au Bureau de l'Ombudsman par un certain nombre d'étudiants des cycles supérieurs, y compris par les étudiants étrangers. En tant que de besoin et, comme cela est le cas depuis plusieurs années, la collaboration entre la Faculté des études supérieures et l'Ombudsman se poursuivra. Je me réserve de commenter et de formuler des recommandations en ce qui a trait à l'application concrète des orientations et stratégies identifiées par la direction de l'Université et de la Politique citée ci-dessus.

LISTE DES 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 désire formuler à la lumière des cas portés à son attention et des tendances significatives identifiées au cours de l'exercice, ou encore à répéter certaines recommandations déjà formulées par le passé et qui gardent toute leur actualité.

Recommandations d'ordre systémique

1. Que l'Université poursuive ses efforts d'éducation et de sensibilisation auprès de ses personnels afin que ceux-ci soient mieux outillés pour accueillir et interagir avec les personnes d'origine culturelle diverses ainsi qu'avec les personnes en situation de détresse et les personnes handicapées.
2. Que l'Université continue ses efforts pour mieux faire connaître le Bureau d'aide et d'accueil des personnes handicapées en vue d'assurer le respect des droits des personnes handicapées, afin que celles-ci n'hésitent pas à recourir à ses services.
3. Que l'Université insiste sur la nécessité d'une plus grande collaboration des gestionnaires et enseignants dans la mise en place diligente des accommodements identifiés par le Bureau d'accueil et d'aide aux personnes handicapées pour une personne ayant fait appel à ses services.
4. Qu'un document officiel soit adopté par l'Université expliquant ce que constitue l'obligation d'accommodement raisonnable afin de donner des balises aux gestionnaires et aux enseignants ayant à prendre des décisions sur des demandes d'accommodement, de toute nature.
5. Que le rôle donné à l'Ombudsman dans l'examen de la recevabilité des plaintes à l'article 1.3 de la *Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants* soit révisé afin d'assurer sa concordance avec le rôle qui lui est dévolu par les *Statuts de l'Université Laval* et le *Règlement concernant l'ombudsman*.

Recommandations d'ordre réglementaire

1. Que les observations et recommandations émises dans la lettre de l'Ombudsman datée du 23 septembre 2008 soient pleinement prises en compte par le Comité de révision du *Règlement des études* et que l'Ombudsman soit avisé de leur application ou des motifs de leur non-application, le cas échéant.
2. Que le préambule ainsi que les articles du *Règlement concernant l'ombudsman* soient modifiés afin de remplacer le mot « plainte » par les mots « demande d'intervention ».
3. Que le *Règlement concernant l'ombudsman* soit modifié afin d'élargir le champ de compétence de l'Ombudsman à « toute personne qui est sujet de recherche dans le cadre d'un projet de recherche dont le protocole est approuvé par l'un des Comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval », et à « tout usager de service offert par l'Université Laval ».
4. Qu'un article soit ajouté au *Règlement concernant l'ombudsman* permettant à l'Ombudsman de déléguer tout ou partie de ses pouvoirs d'enquête et d'interrogation à un membre de son personnel.
5. Qu'un article soit ajouté au *Règlement concernant l'ombudsman* précisant que le traitement des demandes émanant du Bureau de l'ombudsman doit être fait de manière diligente et prioritaire par les membres de l'Université.
6. Qu'un article soit ajouté au *Règlement concernant l'ombudsman* prévoyant l'obligation des organes de direction ou des gestionnaires concernés d'aviser l'Ombudsman des suites données et des mesures prises afin d'appliquer la recommandation formulée pour remédier à la situation, ou de l'aviser le cas échéant des motifs de refus d'y donner suite.
7. Que le préambule du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* soit modifié afin d'y rappeler expressément le principe de la présomption d'innocence.

8. Que deux dispositions additionnelles soient ajoutées à l'article 51 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* prévoyant la signification écrite à la personne visée des mesures exceptionnelles adoptées et appliquées par le secrétaire général ou le recteur, et visant à donner le droit à la personne visée par cette mesure de contester cette mesure et de saisir elle-même le Comité de discipline pour qu'il décide du maintien ou de la levée de la mesure.

9. Qu'une disposition soit ajoutée à l'article 51 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* visant à prévoir un délai raisonnable défini durant lequel une mesure ou une interdiction peut être en vigueur sans qu'elle soit entérinée par le Comité exécutif de l'Université et sans que le comité de discipline en soit saisi.

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

ANNEXE 2

Le rôle, les pouvoirs et les limites de l'Ombudsman

Le rôle de l'Ombudsman

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

Le rôle de l'Ombudsman est multiple et multidimensionnel :

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

La principale fonction de l'Ombudsman est de fournir une évaluation interne, neutre, des positions des parties et du bien-fondé de celles-ci, eu égard à la réglementation universitaire et aux principes de droit.

Agent de résolution des différends

L'Ombudsman est venu répondre aux besoins 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. Elle clarifie les questions litigieuses en utilisant les outils de résolution des différends tels que la négociation raisonnée, la médiation, ou la facilitation.

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

Elle identifie des solutions possibles, de façon indépendante et impartiale, si elle le considère fondé et approprié, pour résoudre des plaintes, des demandes d'intervention, d'information, 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 est un promoteur des valeurs de neutralité, de justice, d'équité, d'indépendance et d'impartialité, lors de l'exercice de ses fonctions principales.

Agent régulateur des rapports de pouvoir

L'intervention de l'Ombudsman contribue à rendre les autorités beaucoup plus sensibles aux besoins et aux demandes des étudiants et de ses employés. 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.

L'Ombudsman détermine, lors de l'examen d'une plainte ou d'une demande d'intervention, si un organe de direction (autre que le conseil d'administration et le conseil universitaire) ou un membre de l'Université :

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

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 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 être consulté par les services, directions ou facultés avant même la finalisation d'un processus décisionnel par rapport à un cas précis ou à une situation pouvant s'avérer systémique, soit pendant l'élaboration d'une politique ou d'un règlement interne, soit en rapport à l'amélioration 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 qu'elle soit liée par cette suggestion advenant une problématique individuelle, car elle ne peut disposer à ce moment des arguments et de la version des faits que d'une seule partie et, ne peut connaître la particularité des circonstances qui pourraient entourer une problématique à naître.

Référence : Rapport Belleau

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, avoir 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.

Il est important de mentionner que l'Ombudsman n'a pas de pouvoir de décision, mais un pouvoir de recommandation selon le *Règlement concernant l'ombudsman* : c'est l'essence même de sa fonction.

Les limites à sa fonction

Il importe de préciser 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 vous n'êtes pas un membre de la communauté universitaire;
- 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 autre recours autrement prévus n'ont pas été effectués ou épuisés ;
- que le demandeur n'a pas un intérêt suffisant ;
- que la demande d'enquête 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 pour vous sans avoir entendu toutes les versions, arguments et positions des autres parties et, conclure au bien-fondé de votre 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 ;
- ordonner ou forcer une modification ou un renversement d'une décision.

ANNEXE 3

Comment procéder

Vous ne savez pas où vous adresser ? Vous souhaitez donner votre point de vue ou formuler des commentaires ? Vous voulez discuter d'une question de manière confidentielle ? Vous voulez dénoncer une situation, même anonymement ?

Nous vous invitons à nous faire connaître votre point de vue sur des sujets de préoccupation ayant trait à l'Université Laval. Les sujets traités dans votre point de vue pourraient également faire l'objet d'enquêtes systémiques ultérieures. Soyez assuré que tous les renseignements reçus seront évalués par notre Bureau.

URGENCE : Vous pouvez en tout temps obtenir une aide d'urgence en composant le 9-1-1 ou le 656-5555 pour joindre le Service de sécurité et de prévention de l'Université Laval.

N'hésitez pas à contacter le Bureau de l'Ombudsman. Vous pouvez en tout temps laisser un message téléphonique en dehors des heures normales de travail dans notre boîte vocale confidentielle.

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

- En remplissant et en transmettant au Bureau de l'Ombudsman le formulaire « demande d'intervention » qui est en ligne sur notre site web à l'adresse suivante : www.ombudsman.ulaval.ca
- Par téléphone au 418 656-3081 (notre boîte vocale est confidentielle)
- Ligne sans frais au 1 866 323-2271
- Par télécopieur au 418 656-3846
- Par courriel : info@ombudsman.ulaval.ca (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.)
- Par courrier ou en personne au Bureau de l'Ombudsman :
Pavillon Alphonse-Desjardins
Université Laval
2325, rue de l'Université, local 3320
Québec (Québec)
G1V 0A6

Le Bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h. 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 ou de la demande d'intervention, 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.

CONFIDENTIEL

Bureau de l'ombudsman
 Pavillon Alphonse-Desjardins
 2325, rue de l'Université
 Local 3320
 Université Laval
 Québec (Québec)
 G1V 0A6

Téléphone : (418) 656-3081
 Ligne sans frais : 1-866-323-2271
 Télécopieur : (418) 656-3846
 Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca
 Site web : www.ombudsman.ulaval.ca

Afin que nous puissions traiter votre demande et si vous êtes confortable pour le faire, veuillez compléter ce formulaire et nous le transmettre soit par la poste ou par télécopieur. Vous devez nous faire parvenir tout document (correspondance incluse) démontrant vos demandes, arguments et démarches ainsi que les réponses obtenues, et tout justificatif à l'appui de votre position.

NATURE DE LA DEMANDE :	Consultation () Demande d'information () Demande d'intervention ()
INFORMATIONS PERSONNELLES :	Nom : _____ Matricule : _____ Courrier électronique : _____ Sexe : Masculin () Féminin () Téléphone au domicile : _____ Peut-on laisser un message ? Oui () Non () Téléphone au bureau : _____ Peut-on laisser un message ? Oui () Non () Moment le plus convenable où nous pouvons communiquer avec vous : _____
STATUT :	Étudiant : 1 ^{er} cycle () 2 ^e cycle () 3 ^e cycle () post-doctorat () Candidat à l'admission : () Ex-étudiant : () Autre () Employé : Régulier () Temporaire () Contrat () Résident du Québec () Résident hors Québec au Canada () Citoyenneté : Canadienne () Canadienne hors Québec () Étrangère () Nationalité (optionnel) : _____ Inscription : Temps plein () Temps partiel () Faculté : _____ Département/École : _____ Programme d'études : _____
DEMANDE :	Est-ce la première fois que vous communiquez avec le Bureau de l'ombudsman ? Oui () Non () Comment en avez-vous entendu parler ? Site Web () Affiche () Dépliant () Services étudiants () Ami () Employé () Enseignant () Agenda étudiant () Journal () Service () Autre () S'agit-il de la suite d'une demande déjà effectuée au Bureau de l'ombudsman ? Oui () Non () Si oui, quand a-t-elle été faite ? _____



CONFIDENTIAL

Office of the Ombudsman
 Alphonse-Desjardins Building
 2325, University Street
 Room 3320
 Laval University
 Quebec (Quebec)
 G1V 0A6

Tel: (418) 656-3081
 Toll free: 1-866-323-2271
 Fax: (418) 656-3846
 Email: info@ombudsman.ulaval.ca
 Website: www.ombudsman.ulaval.ca

To enable us to analyze your request and if you are at ease at do so, please fill in this form and forward it by regular mail or by fax. Please include any document and correspondence pertinent to your request, arguments and steps/recourses taken as well as to responses obtained.

NATURE OF THE REQUEST :	Consultation (<input type="checkbox"/>) Information request (<input type="checkbox"/>) Request for intervention (<input type="checkbox"/>)
PERSONAL DATA :	Name : _____ Student number : _____ Email : _____ Gender : M (<input type="checkbox"/>) F (<input type="checkbox"/>) Home phone : _____ Can we leave a message? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Alternate phone : _____ Can we leave a message? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Most convenient moment to reach you : _____ _____
STATUS :	Student : Undergraduate (<input type="checkbox"/>) Graduate (<input type="checkbox"/>) Masters (<input type="checkbox"/>) Ph.D. (<input type="checkbox"/>) Postdoc (<input type="checkbox"/>) Admission Candidate : (<input type="checkbox"/>) Former Student : (<input type="checkbox"/>) Other : (<input type="checkbox"/>) Employee : Regular (<input type="checkbox"/>) Temporary (<input type="checkbox"/>) Contractual (<input type="checkbox"/>) Canadian citizen and Quebec resident (<input type="checkbox"/>) Canadian citizen and out of province resident (<input type="checkbox"/>) Quebec resident (<input type="checkbox"/>) Out of province resident (<input type="checkbox"/>) International student (<input type="checkbox"/>) Nationality (optional) : _____ Registration : Full time (<input type="checkbox"/>) Part time (<input type="checkbox"/>) Faculty : _____ Department or School : _____ Program of studies : _____
CONSULTATION :	Is it the first time that you contact the Ombudsman Office? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Referral : Website (<input type="checkbox"/>) Poster (<input type="checkbox"/>) Leaflet (<input type="checkbox"/>) Student services (<input type="checkbox"/>) Friend (<input type="checkbox"/>) Newspaper (<input type="checkbox"/>) Staff academic (<input type="checkbox"/>) Staff non academic (<input type="checkbox"/>) Student handbook (<input type="checkbox"/>) Other (<input type="checkbox"/>) Is this a follow up of a previous contact with the Ombudsman? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) When was it made? _____

URGENT MATTER :	Is your request urgent? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Explain why and precise any applicable deadline or time limit : <hr/> <hr/>
NATURE AND DESCRIPTION OF YOUR REQUEST : (Continue on a separate sheet if necessary)	Please describe the facts and grounds giving rise to your request, identify the authority concerned, the reasons why you consider yourself wronged, and the solution/result that you would consider fair, as the case may be. <hr/> <hr/>
STEPS TAKEN : (Continue on a separate sheet if necessary)	Please describe the steps or recourses already taken, the relevant dates, the names of the person(s) contacted and their position, as the case may be. <hr/> <hr/>
AUTHORIZATION :	Do you authorize us to communicate with any person concerned by your request? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Not applicable (<input type="checkbox"/>) Anonymous request (<input type="checkbox"/>) Do you authorize us to identify you during communications with persons concerned by your request? Yes (<input type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>) Not applicable (<input type="checkbox"/>) Anonymous request (<input type="checkbox"/>) Signature : _____ Date : _____

ANNEXE 4

La codification des demandes (2007-2008)

1. NATURE DU DOSSIER :

PLAINTÉ OU DEMANDE D'INTERVENTION:

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. Il s'agit d'une plainte uniquement si le client le déclare ou l'écrit expressément lors de sa demande.

CONSULTATION :

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 ou d'une demande d'intervention. De toute manière, il ne sollicite pas l'intervention de l'Ombudsman à ce stade. Cependant, l'Ombudsman peut agir comme facilitateur afin d'aider la communication entre les parties.

PLAINTÉ 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.

DOSSIER SYSTÉMIQUE :

Dossier qui concerne une question d'intérêt général.

2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ OU DE LA DEMANDE D'INTERVENTION: (Cet item ne s'applique qu'aux plaintes, aux demandes d'intervention et aux plaintes après consultation)

RECEVABLE :

La plainte ou la demande d'intervention est recevable lorsque l'Ombudsman a raison de croire que la ou les personnes qui ont déposé la plainte ou la demande 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 (voir l'article 7 du *Règlement concernant l'ombudsman* à l'annexe 1).

NON RECEVABLE :

La plainte ou la demande d'intervention est hors du champ de compétence (voir les articles 8, 9 et 10 du *Règlement concernant l'ombudsman* à l'annexe 1).

FONDÉE :

L'Ombudsman conclut que le client a effectivement été traité 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.

NON FONDÉE :

La plainte est recevable, mais l'Ombudsman considère qu'après enquête, le client avait été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice ou d'abus, ou encore parce que le client avait sa part de responsabilité.

ENQUÊTE INTERROMPUE :

En cours d'enquête, la plainte ou la demande est retirée, ou le problème se règle sans que l'on puisse en donner le crédit à l'Ombudsman.

RÈGLÉE :

La plainte ou la demande fondée est réglée, à la suite ou non d'une recommandation de l'Ombudsman.

SANS RÈGLEMENT :

La recommandation n'est pas suivie, ou la plainte ou la demande est fondée mais le remède demandé ou la solution est impossible.

RECOMMANDATION INDIVIDUELLE :

À la suite d'un problème soumis par un individu, ou à l'initiative de l'Ombudsman, celui-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 d'un 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. (La recommandation a pu être verbale ou écrite et ce à quelque niveau que ce soit).

RECOMMANDATION COLLECTIVE :

À la suite d'un problème soumis par un individu, un groupe ou encore analysé à l'initiative de l'Ombudsman, celui-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.

3. LA CLASSIFICATION DES OBJETS DES DEMANDES

Les demandes reçues au Bureau de l'ombudsman sont classées selon leur objet. La classification qui a été développée, non limitative et sujette à évolution, est la suivante :

1. Règlement des études

- 1.1 Admission
- 1.2 Choix de cours
- 1.3 Crédits
- 1.4 Délais de correction
- 1.5 Diplôme
- 1.6 Équivalence de cours
- 1.7 Évaluation
- 1.8 Exclusion
- 1.9 Inscription
- 1.10 Mémoires et thèses
- 1.11 Plan de cours
- 1.12 Programmation
- 1.13 Réadmission
- 1.14 Relevé de notes – bulletin
- 1.15 Test de français
- 1.16 Substitution de cours
- 1.17 Abandon de cours
- 1.18 Tenue de l'examen
- 1.19 Autres
- 1.20 Probation

- 1.21 Grève
- 1.22 Pré requis
- 1.23 Statut

2. Encadrement pédagogique

- 2.1 Conflit étudiant/superviseur/enseignant
- 2.2 Équipements
- 2.3 Conflit d'horaire
- 2.4 Locaux
- 2.5 Qualité de l'enseignement
- 2.6 Stage
- 2.7 Examen
- 2.8 Autres
- 2.9 Profil international
- 2.10 Mobilité internationale

3. Problèmes financiers

- 3.1 Contrats de recherche
- 3.2 Frais d'associations
- 3.3 Frais de scolarité
- 3.4 Autres
- 3.5 Assurances
- 3.6 Bourses
- 3.7 Contrat de travail (étudiants)
- 3.8 Contrat de travail
- 3.9 Retraité
- 3.10 Contrat divers (bail, location, etc.)
- 3.11 Impôt

4. Droits de la personne

- 4.1 Confidentialité
- 4.2 Déclaration des droits
- 4.3 Discrimination
- 4.4 Fraude et plagiat
- 4.5 Harcèlement
- 4.6 Propriété intellectuelle
- 4.7 Règlement disciplinaire
- 4.8 Comportement et attitude
- 4.9 Autres
- 4.10 Utilisation de l'anglais
- 4.11 Éthique
- 4.12 Immigration
- 4.13 Accès aux renseignements personnels et protection de la vie privée
- 4.14 Santé et sécurité
- 4.15 Mal administration
- 4.16 Accommodement
- 4.17 Mal information

5. Relations avec les unités

- 5.1 Administration
- 5.2 Résidences
- 5.3 Sécurité et prévention

- 5.4 Stationnement
- 5.5 Services informatiques
- 5.6 Autres
- 5.7 Service de placement
- 5.8 Bureau des bourses et aide financière
- 5.9 Service des finances
- 5.10 Garderie
- 5.11 Bibliothèque
- 5.12 Service d'orientation
- 5.13 Cliniques
- 5.14 PEPS
- 5.15 Service des Immeubles
- 5.16 Centre d'intervention en matière de harcèlement
- 5.17 Centre d'orientation et de consultation psychologique
- 5.18 Bureau du registraire
- 5.19 Études libres
- 5.20 Langues, linguistiques...
- 5.21 Service des ressources humaines
- 5.22 Syndicat
- 5.23 Bureau du secrétaire général

6. Divers

- 6.1 Règlement concernant l'ombudsman,
- 6.2 Activités de recherche
- 6.3 Services fournis par l'Ombudsman
- 6.4 Autres

ANNEXE 5

Notes biographiques

Odette Lagacé, Ombudsman

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 6

Liste des activités auxquelles l'Ombudsman a participé

1^{er} juin 2007 au 31 mai 2008

Memberships :

Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ)
Institut d'administration publique du Canada (IAPC)
Institut d'administration publique du Québec (IAPQ)
Forum canadien des ombudsmans (FCO)
International ombudsman Association (IOA)
Association des responsables en gestion de plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP)

Date et activités

1-2 juin 2007	Entretiens avec l'Ombudsman d'un établissement scolaire régional
11 juin 2007	Entretien avec l'Ombudsman de la Banque de Développement du Canada
12 juin 2007	Invitation de la Fondation de l'Université Laval : Campagne de toutes les révolutions Réunion avec Mme Josée Brunet, chargée de projet pour le réaménagement des locaux
13-14 juin 2007	Assemblée générale annuelle et rencontre annuelle AOUQ (Manoir Rouville-Campbell) Finalisation des plans et commande de mobilier
21 juin 2007	5 à 7 de l'Association des responsables en gestion de plaintes du Gouvernement du Québec
21-27 juin	Finalisation du concept du nouveau dépliant et de la nouvelle affiche
27 juin 2007	Première conférence téléphonique : organisation de la formation pour l'AOUQ
9 juillet 2007	Proposition d'un plan de formation sur la communication non violente aux membres de l'AOUQ
14 juillet 2007	Réception sur invitation du Consul de France
6 au 10 août 2007	Peinture des locaux, livraison du nouveau mobilier et installation des cloisons
21 août 2007	Rencontre avec la coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants de la CADEUL
23 août 2007	Rencontre estivale sur invitation du recteur

28 août 2007	Rencontre avec les membres du Bureau des droits des étudiants et le vice-président à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL
4 septembre 2007	Kiosque à Rendez-vous Laval
7 septembre 2007	4 ^{ième} Conférence annuelle de Claire L'Heureux-Dubé par L'Honorable Michel Bastarache, juge à la Cour Suprême du Canada : « Est-ce que le contenu de la Charte canadienne des droits et libertés est universel par nature »
10 septembre 2007	Rencontre préparatoire pour la mise sur pied de la formation sur la communication non violente pour les membres de l'AOUQ
25 septembre 2007	Réception lors de la remise des Prix d'excellence en enseignement
28 septembre 2007	Dîner-causerie : multiculturalisme au Québec (AELIES - ASETIL) Parcours inter-culturel
3 octobre 2007	Chaire publique de l'AELIES : « La propriété intellectuelle : innovation et éthique »
4 octobre 2007	Rencontre avec le recteur M. Denis Brière
5 octobre 2007	Rencontre avec M. Bernard Garnier et Mme Nicole Lacasse
9 octobre 2007	Rencontre avec le coordonnateur du Bureau des droits des étudiants de la CADEUL
24 octobre 2007	Réception lors de la remise du Prix Fernand Dumont, Faculté de théologie et des sciences religieuses, sur invitation de l'ADUL
25 octobre 2007	Rencontre avec Mme Julie Miville-Dechêne, Ombudsman de Radio-Canada, services français
30 octobre 2007	Consultation par le coordonnateur du Bureau des droits des étudiants pour la mise sur pied d'un atelier sur la communication interculturelle offert par les associations étudiantes
5 novembre 2007	Communication du projet de plan de formation AOUQ
6 novembre 2007	Présentation du rapport annuel 2006-2007 au Conseil universitaire
6 novembre 2007	Conférence IQHEI par Yves L. Fortier : « Le Canada et les Nations Unies: six décennies de partenariat »
7 novembre 2007	Réception à la Faculté de théologie et des sciences religieuses - Fonds Clément-Lockquell
7 novembre 2007	Chaire publique de l'AELIES sur les accommodements raisonnables
13 novembre 2007	Rencontre Groupe de travail, accommodements raisonnables et religion
15 novembre 2007	Journée des stands internationaux : Service des résidences « Vivons ensemble »
22 novembre 2007	Réception partenariat avec le Groupe Financier Banque TD

22 novembre 2004	Cocktail de financement et 5ième anniversaire d'Avocats sans frontières
27 novembre 2007	ACCUO : formation en communication consciente - HEC Montréal
7 décembre 2007	Invitation de l'AELIES pour son 5 à 7 de Noël
13 décembre 2007	Déjeuner avec M. Lucien Huot, ex-ombudsman
9 janvier 2008	Déjeuner avec M. Jean-Claude Filteau, ex-ombudsman
10 janvier 2008	Vœux de Nouvel an du recteur
15 janvier 2008	Déjeuner avec M. Pierre Potvin, ex ombudsman
16 janvier 2008	Rendez-vous Laval hiver 2008
16 janvier 2008	Déjeuner avec M. Jean-Paul Montminy, ex-ombudsman
18 janvier 2008	Fête d'accueil : Accueil et intégration des étudiants
24 janvier 2008	Réunion avec la Commission des affaires étudiantes
25 janvier 2008	Réunion avec la Table des responsables facultaires
30 janvier 2008	Lancement du Programme pour l'avancement de l'innovation et de la recherche (PAIR)
2 février 2008	Journée Portes ouvertes
3 février 2008	Semaine de prévention du suicide
4 février 2008	Lancement du programme Sentinelles et Conférence-midi : Un réseau de sentinelles à l'Université Laval
15 février 2008	Rencontre avec le coordonnateur du Bureau des droits des étudiants et déjeuner
	Rencontre pour discussions et solutions de cas problématiques avec un groupe d'intervenants, sur invitation de la secrétaire générale, Mme Monique Richer
18 février 2008	Réunion avec Mme Edith Deleury, présidente du CERUL, et avec M. Denis Mayrand, Vice-rectorat à la recherche et à la création
20 février 2008	Rencontre avec MM. Denis Brière, Eric Baucé et Bernard Garnier
	Rencontre avec M. Bernard Garnier
6 mars 2008	Rencontre avec les membres de la Commission des affaires étudiantes
	Rencontre périodique avec Mme Marie Audette, doyenne, faculté des études supérieures
15 mars 2008	Cérémonie de remise d'un doctorat honorifique à M. Jean Béliveau

17 mars 2008	Lancement du Laboratoire de microbiologie des viandes, suivi d'une célébration du Fonds des leaders, et d'une visite du laboratoire
28 mars 2008	Lancement de la Chaire de recherche industrielle CRSNG - Intégration et synchronisation de la chaîne d'approvisionnement des produits forestiers
3 avril 2008	Rendez-vous téléphonique Justine Sentenne, Ombudsman Hydro-Québec
9 avril 2008	Rencontre pour la présentation de BANNER
15 avril 2008	Fête pour le départ à la retraite de Mme Gisèle Picard
17 avril 2008	Gala des Muses, prix des arts et de la culture
28 avril 2008	Réception en l'honneur de la Compagnie minière Québec Cartier
1 mai 2008	Audition Cour supérieure du Québec
6 mai 2008	Rencontre avec la vice-protectrice du Bureau du protecteur du citoyen du Québec Prix des grands diplômés - Médaille Gloire de l'Escolle, sur invitation de l'ADUL
13 mai 2008	Rencontre avec M. Guy St-Michel
14-15 mai 2008	Assemblée générale et rencontre mi-annuelle de l'AOUQ au Manoir Hovey
20 mai 2008	Rencontre avec le coordonnateur du Bureau des droits des étudiants et la CADEUL
21 mai 2008	Déjeuner lors du départ de Mme Lucie Lapointe, directrice du Centre d'intervention en matière de harcèlement
22 mai 2008	10ième édition Gala Femmes de mérite YWCA, sur invitation de Mme Nicole Lacasse

Activités de Formation

11 octobre 2007	Colloque IAPQ : « La relève en gestion »
15 octobre 2007	Formation Excel
1 novembre 2007	Formation « Bien jouer son rôle-conseil à l'interne »
16 novembre 2007	Formation « Gestion du changement »
23 janvier 2008	Formation Martin Boucher : site web
26-27 février 2008	Formation « Gestion des conflits »
29-30 avril 2008	Formation « Aiguiser votre sens politique »
27-30 mai 2008	Conférence annuelle et assemblée générale annuelle de l'ACCUO, Halifax « Working Together »

Bureau de l'Ombudsman
Pavillon Alphonse-Desjardins
2325, rue de l'Université, local 3320
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6

Téléphone : 418 656-3081
Ligne sans frais : 1 866 323-2271
(notre boîte vocale est confidentielle)

Télécopieur : 418 656-3846
info@ombudsman.ulaval.ca
www.ombudsman.ulaval.ca