

Rapport annuel

2008 · 2009 | OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

Université Laval

Rapport annuel

2008-2009

Primer l'approche humaniste :
Défi, vision et action

Odette Lagacé, LL.M.

Ombudsman

19 novembre 2009

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 – 8 – 4

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009



UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 19 novembre 2009

Monsieur Pierre Genest
Président du Conseil d'administration

Monsieur Denis Brière
Président du Conseil universitaire

Messieurs les présidents,

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 2008 au 31 mai 2009, intitulé « Primer l'approche humaniste : Défi, vision et action » et qui sera présenté au Conseil d'administration et au Conseil universitaire. Les présentations seront faites le 25 novembre au Conseil d'administration, conformément à l'article 16 du *Règlement concernant l'ombudsman*. La présentation prévue à la séance du Conseil universitaire du 1^{er} décembre 2009 a été récemment reportée à celle du 2 février 2010.

Ce rapport, outil de reddition de comptes de l'Ombudsman, fonction que j'estime avoir le privilège d'occuper, est publié et diffusé auprès de l'ensemble de la communauté universitaire. Il rend compte de l'ensemble des activités du Bureau de l'ombudsman, établit certaines comparaisons avec les années précédentes et, contient observations, constats et recommandations faisant suite au traitement des demandes et à des commentaires reçus. Par moment, ce rapport revient sur certaines réflexions portant sur des enjeux allant de pair avec les orientations stratégiques de l'institution.

Je remercie les membres du Conseil d'administration et du Conseil universitaire de la confiance qu'ils m'accordent et de l'appui qu'ils porteront à ce rapport, ainsi que tous les membres de la communauté universitaire pour leur collaboration et leur réceptivité.

Je vous prie de recevoir, Messieurs les présidents, 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.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

« Unmanaged conflict is the largest reducible cost in organizations today, and the least recognized »

(Dan Dana)

L'année 2009 marque le 200^{ième} anniversaire de la création de la fonction moderne d'ombudsman en Suède en 1809, souligné en Amérique du Nord par une conférence internationale tenue à Montréal et attirant près de 350 ombudsmans de plus de 17 pays.

La fonction d'ombudsman a été créée à l'Université Laval en 1981 pour améliorer la capacité de résoudre les différends au niveau le plus bas possible à travers une ressource indépendante, confidentielle, impartiale et informelle. Si un membre de la communauté universitaire croit avoir besoin d'un lieu sécuritaire et protégé pour discuter d'une situation ou d'un problème, ou sent qu'il n'a pas été traité de façon juste et équitable, ou si les processus et recours prévus ne semblent pas mener à une résolution acceptable, il peut consulter l'ombudsman.

Un total de 15 937 personnes ou groupes de personnes ont sollicité l'aide de l'Ombudsman depuis la création de la fonction. La titulaire actuelle a, au cours des 4 dernières années, reçu près de 1 950 demandes, soit 486 nouveaux cas en moyenne par année, avec un sommet en 2005 à 571 cas.

Utilisation des services du Bureau

Au cours de l'exercice 2008, un total de 404 visiteurs a fait appel aux ressources du Bureau. Ce chiffre entre dans la moyenne des cas soumis à l'attention des bureaux d'ombudsmans dans d'autres universités comparables.

Coûts directs et indirects évités à l'institution

Nous croyons que dans certains cas, les services rendus par le Bureau contribuent à éviter des poursuites judiciaires et autres formes de processus de plaintes formelles contre l'institution. Dans d'autres cas, les interventions de l'Ombudsman ont permis de retenir des effectifs étudiants ou employés.

D'autres coûts peuvent dans certains cas être évités : un taux d'absentéisme réduit, la baisse de l'utilisation de jours de congé maladie résultant du stress au travail, la diminution d'erreurs administratives dues à une communication insuffisante venant virtuellement toujours avec le

différend, l'amélioration du climat et des relations interpersonnelles des milieux d'études, de travail et de vie, que constitue l'Université Laval.

Les valeurs et les objectifs de l'institution

L'Université Laval se veut une université ouverte, favorisant 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. Horizon 2012 prône en particulier les valeurs suivantes : le respect de la diversité des personnes, des sociétés, des savoirs et des modes de pensée et l'approche humaniste et éthique. Ce plan privilégie également l'internationalisation de la formation.

Le travail de l'Ombudsman sert directement ces valeurs fondamentales de l'institution. Elle peut ainsi contribuer à ce que l'Université Laval soit la meilleure qu'elle puisse être, notamment quant au respect de la diversité des personnes, des sociétés, et à une approche humaniste et éthique, qui sont des valeurs institutionnelles fondamentales à l'Université Laval¹.

La résolution des différends et la prévention

Notre pratique est de ne pas entretenir de contact continu avec un visiteur à moins que ce dernier ne le sollicite. Pour cette raison, très souvent nous ne sommes informées de ce qui s'est produit seulement après que notre contact avec le visiteur se soit achevé. En même temps, dans d'autres situations, notamment celles impliquant des tensions dans les relations et autres problèmes évoluant dans le temps, il est difficile de dire ce qui constitue la résolution du différend et à quel moment celle-ci se produit. Nous savons que certains cas n'ont pas été résolus et ont fait l'objet de griefs ou de poursuites.

Au même moment, nous savons que plusieurs différends ont été effectivement résolus, soit parce que nous en avons été avisés, ou par des échos que nous avons eus indirectement, principalement dans les cas où la résolution a été à sa satisfaction.

La satisfaction de la clientèle

Je me préoccupe constamment de la qualité des services que nous rendons et de leur efficacité. Le volume et la nature des demandes constituent une mesure d'efficacité, mais plus importants sont les impacts réels. Malheureusement, ces bénéfices sont difficiles à mesurer et à rapporter. L'obligation de

¹ Lire à ce sujet Horizon 2012 : Orientations de développement de l'Université Laval, section « Valeurs ».

confidentialité imposée à l'Ombudsman et, que j'impose à mon équipe, limite la portée d'un questionnaire de satisfaction de la clientèle, ou la description de cas spécifiques.

Il n'y a pas à ce jour d'entente universelle sur les meilleurs indicateurs de l'efficacité et de la valeur de la contribution des ombudsmans et de leurs bureaux.

Un questionnaire de satisfaction de clientèle est en cours d'élaboration. La collecte et l'analyse des données, devant impérativement être conduites par une ressource externe indépendante de l'Université et de l'Ombudsman, afin d'assurer des conditions absolues de confidentialité, entraîneraient des frais qui ne peuvent être supportés par les budgets actuellement alloués au Bureau de l'ombudsman. Plusieurs personnes ont cependant fait connaître leurs remerciements et leur appréciation à l'effet qu'un espace protégé et confidentiel où leurs préoccupations peuvent être réellement écoutées, où ils se sentent respectés par une personne impartiale et objective. D'autres ont exprimé leur mécontentement des services rendus par l'Université Laval et, dans certains cas, par l'Ombudsman.

L'objectif de ce rapport est double : d'une part, informer les membres de la communauté universitaire sur l'Ombudsman et son équipe sur ce que nous faisons et comment nous le faisons ; et d'autre part, partager des informations et des statistiques concernant nos visiteurs et leurs préoccupations.

Je souhaite que ces renseignements soient d'intérêt pour la communauté universitaire, de même que pour nos visiteurs et les personnes qui n'ont pas contacté le Bureau de l'ombudsman, mais qui pourraient désirer connaître et utiliser les services qu'il rend. J'espère que ces informations stimuleront des questions et des discussions.

FAITS SAILLANTS

- 404 nouveaux cas ont été soumis au cours de l'exercice 2008-2009 : en y ajoutant les 44 cas encore actifs au 31 mai 2008, c'est un total de 448 cas.
- De ces 448 cas, 404 ont été traités et clos avant le 31 mai 2009. 59,6 % des cas ont été traités et clos en moins de 7 jours. 30 seulement de l'année 2008-2009 étaient encore actifs au début de l'exercice 2009.
- La grande majorité des cas impliquait plus d'une catégorie de la classification élaborée par le Bureau.
- Toutes les catégories de membres de la communauté universitaire ont utilisé les services de l'Ombudsman : 11,15 % des demandes provenaient des membres du personnel enseignant et administratif ainsi que des responsables, alors que 64,11 % des demandes provenaient des étudiants.
- La méthode la plus populaire utilisée par les visiteurs pour établir un premier contact reste le téléphone (52 %), puis le courrier électronique (24 %) et, les visites sans rendez-vous (21 %). 54 % des demandes proviennent d'une clientèle masculine.
- Des 404 nouveaux cas reçus, 83,2 % sont des consultations (301 demandes d'information, 25 demandes de conseil et 10 cas où l'Ombudsman a agi comme facilitatrice, pour un total de 336). 18 consultations étaient encore ouvertes au 31 mai 2009.
- La grande majorité des consultations concerne les questions académiques (43 % des 327 consultations), alors que l'objet général porte dans 16 % des cas sur les droits et libertés de la personne, 15 % sur des questions diverses, 11 % sur des questions financières, 10 % sur l'encadrement pédagogique et 5 % sur les relations avec les unités. Les demandes de consultations proviennent des étudiants du 1^{er} cycle dans une proportion de 39,88 %, de 14,29 % pour ceux du 2^e cycle et de 8,04 % pour ceux du 3^e cycle.
- De ces 404, 23 constituent des plaintes formelles et, 45 des demandes d'intervention, soit 68 cas.

- Des 68 plaintes et demandes d'intervention, l'objet général porte dans 39 % des cas sur les questions académiques, dans 18 % sur les droits et libertés de la personne, 17 % sur des questions financières, 11 % sur l'encadrement pédagogique, 9 % sur les relations avec les unités et 6 % sur des questions diverses. La majorité des plaintes et demandes d'intervention proviennent des étudiants de 1^{er} cycle (45,59 %), puis de 2^e cycle (14,71 %) et, de 3^e cycle (13,24 %). Aucune plainte ou demande d'intervention n'a été déposée cette année par le personnel enseignant comparativement à 5 plaintes pour l'année 2007-2008.
- Les demandes provenant des étudiants étrangers comptent pour 16,5 % de la clientèle étudiante du Bureau et, pour 10,4 % de toutes les demandes déposées en 2008-2009 (42 dossiers sur 404).
- Des 23 plaintes déposées en 2008-2009, 15 ont été jugées non recevables et 5 recevables : des 5 recevables, 2 ont été jugées fondées et réglées, et 3 non fondées. 3 étaient encore en cours d'enquête au 31 mai 2009.
- Des 45 demandes d'intervention déposées en 2008-2009, 9 demandes étaient encore en cours d'enquête au 31 mai 2009, alors que 19 ont été jugées non recevables et 17 recevables. De ces dernières, 10 ont été jugées fondées, dont 9 réglées, et 3 non fondées. Dans 4 cas, les enquêtes ont été interrompues.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	5
FAITS SAILLANTS	8
LISTE DES TABLEAUX	12
INTRODUCTION	13
PARTIE 1 – LES ACTIVITÉS DE L’OMBUDSMAN	16
1.1 Le mandat de l’Ombudsman	16
1.2 Les ressources et le fonctionnement du Bureau de l’ombudsman.....	20
1.3 La stratégie publicitaire.....	21
1.4 Le rayonnement et le développement professionnel.....	23
1.4.1. Les activités internes	23
1.4.2. Les activités externes.....	24
1.5 Les orientations pour le prochain exercice	25
PARTIE 2 – L’ANALYSE DES STATISTIQUES	28
2.1 La méthodologie	28
2.2 Le nombre de demandes.....	30
2.3 Le mode de saisine des demandes	32
2.4 Le délai de traitement.....	33
2.5 La provenance des demandes.....	34
2.5.1. La répartition selon la clientèle	34
2.5.2. La répartition selon le genre	35
2.5.3. La répartition selon la citoyenneté des demandeurs étudiants	36
2.5.4. La répartition selon la faculté	37
2.5.5. La répartition selon l’unité concernée.....	39
2.7 Le traitement des demandes.....	42
2.7.1. Les consultations	42
2.7.1.1. Définition	42
2.7.1.2. Provenance	43
2.7.1.3. Objet	44
2.7.2 Les plaintes et les demandes d’intervention	46
2.7.2.1. Définition	46
2.7.2.2. Provenance	46
2.7.2.3. Objet	47
2.7.2.4. Recevabilité et bien fondé	49
PARTIE 3– LES OBSERVATIONS, CONSTATS, COMMENTAIRES	54
RECOMMANDATIONS	58
ANNEXE 1	59
Règlement concernant l’ombudsman	59
ANNEXE 2	62

Le rôle, les pouvoirs et les limites de l'Ombudsman	62
<i>ANNEXE 3</i>	66
Comment procéder.....	66
<i>ANNEXE 4</i>	72
La codification des demandes (2008-2009).....	72
<i>ANNEXE 5</i>	76
Notes biographiques	76
<i>ANNEXE 6</i>	77
Liste des activités auxquelles l'Ombudsman a participé.....	77
<i>ANNEXE 7</i>	81
Liste des formations auxquelles l'Ombudsman a participé	81
<i>ANNEXE 8</i>	82
Code d'éthique et normes de pratique de l'IOA.....	82

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 - Statistiques – Visites du site web par mois – 2008-2009	22
Tableau 2 - Nombre de demandes	30
Tableau 3 - Répartition mensuelle des dossiers ouverts	30
Tableau 4 - Plaintes et consultations de 1981 à 2009	31
Tableau 5 - Mode de saisine des demandes, 2008-2009	32
Tableau 6 - Durée des interventions des dossiers	33
Tableau 7 - Provenance des requêtes selon clientèle	34
Tableau 8 - Clientèle selon le sexe	34
Tableau 9 - Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté	35
Tableau 10 - Demandes étudiant étranger	36
Tableau 11 - Provenance des demandeurs par faculté	36
Tableau 12 - Provenance des étudiants demandeurs par faculté	38
Tableau 13 - Consultations, Plaintes, et Dem. d'interv. selon l'Unité concernée	39
Tableau 14 - Objet des demandes	40
Tableau 15 - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants (pourcentage)	41
Tableau 16 - Nombre de consultations (information, conseil, facilitation)	42
Tableau 17 - Provenance des consultations	42
Tableau 18 - Comparatif du nombre de consultations provenant des étudiants des 3 cy.	43
Tableau 19 - Objet général des consultations	43
Tableau 20 - Nombre de Plaintes et Demandes d'intervention	45
Tableau 21 - Provenance des plaintes	46
Tableau 22 - Objet général des plaintes et demandes d'intervention	47
Tableau 23 - Plaintes	49
Tableau 24 - Demandes d'intervention	50
Tableau 25 - Objet des plaintes et demandes d'intervention, recevables, fondées	52

INTRODUCTION

“Grievances cannot be redressed unless they are known, and they cannot be known but through complaints...If these are deemed affronts and the messengers punished as offenders, who will henceforth send petitions? ... Where complaining is a crime, hope becomes despair.”
(Benjamin Franklin)

C’est un honneur et un privilège d’occuper la fonction d’ombudsman pour l’Université Laval et de présenter ce rapport annuel de la quatrième année de mon mandat, année de consolidation dans le fonctionnement du bureau et de la révision de ses pratiques et opérations.

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, constats et commentaires.

L’année 2009 marque le 200^{ième} anniversaire de la nomination du premier Ombudsman moderne en Suède, Lars Mannerheim. En 1713, le roi Charles XII de Suède établit le Bureau de l’ombudsman suprême, afin d’agir comme filtre entre le gouvernement et le peuple, remplacé en 1809 par le Bureau de l’ombudsman parlementaire. Le terme *ombudsman* vient des mots suédois (du genre neutre) *ombudsman* et *ombuds man*. André Marin, Ombudsman pour la province de l’Ontario, mentionnait dans son allocution d’ouverture à la conférence internationale conjointe ACCUO/FCO/IOA, le 16 avril 2009 à Montréal, à quel point l’idée de nommer quelqu’un qui pouvait protéger le citoyen des décisions injustes ou inéquitables du gouvernement était déjà très avant-gardiste et sophistiquée. Il précisait que cette décision a été prise plus de 50 ans avant l’abolition de l’esclavagisme aux États-Unis, plus de cent ans avant que le droit de vote des femmes au Canada ne soit accordé et, bien longtemps avant que nous n’ayons un pays.

Depuis sa création, de nombreux pays se sont inspirés de ce modèle pour créer des fonctions d’ombudsmans. Aujourd’hui, des Ombudsmans œuvrent à tous les niveaux de gouvernement, de même que dans un nombre croissant d’organisations publiques et privées, incluant les universités et un certain nombre d’agences gouvernementales. L’on constate au Canada et au Québec, une hausse significative depuis les 5 dernières années, de la création de bureaux d’ombudsmans, dans toutes ces sphères d’activités et, le maintien de ces bureaux malgré le contexte économique difficile.

Malgré 300 ans d'existence, le mandat et le rôle de l'Ombudsman ne sont pas toujours bien compris. Les compréhensions et les perceptions qu'en ont les parties prenantes varient même d'individu en individu. Les Ombudsmans de tous horizons, tant au pays qu'à l'étranger, se mobilisent, discutent et échangent leurs meilleures pratiques, partagent leurs idées afin de mieux faire connaître leur rôle et optimiser la valeur ajoutée qu'ils peuvent apporter dans les institutions et organisations qu'ils desservent, dans une fonction en pleine évolution dans un contexte de nouvelle gouvernance.

À l'occasion de ce 200^{ième} anniversaire, les trois associations d'ombudsmans en Amérique du Nord, l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, le Forum canadien des ombudsmans et l'*International Ombudsman Association*, ont uni leurs idées et leurs ressources afin de tenir une première conférence internationale conjointe en avril 2009 à Montréal, dont le thème était : *Évolution de l'Ombudsman [1809-2009] : un riche historique, un avenir prometteur*. Près de 350 participants de plus de 20 pays étaient présents.

Outre les conférences principales, près d'une trentaine de sessions concurrentes ont eu lieu, portant sur des sujets très variés et d'intérêt, dont, entre autres, sur les nouveaux rôles des ombudsmans dans la saine gouvernance des organisations et sur l'éthique. Monsieur Gilles Paquet, de l'École Telfer à l'Université d'Ottawa, Me Richard Pound, fondateur et ancien président de l'Agence mondiale anti-dopage, arbitre et médiateur, associé au cabinet pancanadien Stikeman Elliot et chancelier de l'Université McGill et, le professeur Michelle LeBaron de l'Université de Colombie-Britannique, ont été les conférenciers principaux.

Les deux premiers ont présenté leurs constats et réflexions sur les nouveaux rôles et l'apport des ombudsmans dans une optique d'éthique et de gouvernance et, sur le rôle des ombudsmans dans le domaine des sports d'excellence. Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) ayant décerné en 2008 à Mme Michelle LeBaron, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Colombie-Britannique, la bourse de recherche Liz Hoffman, cette dernière a présenté lors de cette conférence, les résultats de ses recherches sur la variété des pratiques des trois types d'ombudsmans au Canada (classiques, gouvernementaux et organisationnels). Son excellente et très instructive recherche visait ainsi à mieux faire connaître les mandats, rôles et normes de pratique des ombudsmans au Canada, en particulier sur la façon dont les ombudsmans contribuent à l'équité.

La fin de l'exercice 2008 a aussi été marquée par le Forum en enseignement supérieur de l'UNESCO, tenu à Bucarest en avril, au cours duquel certaines personnalités participantes ont recommandé la création d'un ombudsman international afin de résoudre les conflits reliés aux principes et valeurs de

l'enseignement supérieur. Cette proposition faisait partie du message dit « de Bucarest », soumis pour validation à la conférence internationale de l'UNESCO sur l'enseignement supérieur, tenue à Paris en juillet 2009. Le message proposait également que les universités adoptent des codes de conduite sur l'enseignement éthique et les pratiques en recherche et, assurent que « les valeurs civiques, de la démocratie, de la justice et de la tolérance, soient institutionnellement intégrées afin de devenir des apprentissages intégraux de tous les étudiants » (The Times Higher Education, *Principled message of freedom for universities*, <http://www.timeshighereducation.co.uk/story.asp?sectioncode=26&storycode=407023&c>).

Je désire souligner ici mon appréciation particulière de la volonté de la direction de l'Université Laval de soutenir le travail de l'Ombudsman et de son équipe, sans enfreindre les principes d'indépendance, de neutralité, de confidentialité de l'Ombudsman, sans lesquels sa mission ne pourrait être accomplie.

Je remercie plus spécialement M. Bernard Garnier, Vice-recteur aux études et aux activités internationales, pour son invitation répétée à la Table des responsables facultaires ainsi qu'à des réunions ou rencontres diverses portant sur des sujets d'intérêt pour les étudiants.

Quel que soit le succès de mes interventions au cours de cette année, il est également attribuable à la coopération et au support de chacune des personnes sollicitées, lors d'une enquête ou d'une simple recherche de renseignements. Elles ont accepté d'écouter les diverses réflexions et préoccupations dont je leur ai fait part et ont travaillé, avec les parties concernées, à trouver une solution juste et équitable des questions et, dans certains cas à réviser leurs positions et décisions. Elles ont ainsi, directement ou indirectement, consciemment ou non, participé à la résolution et à la prévention de multiples différends. Il est impossible de les nommer toutes sans en oublier certaines : je sais qu'elles se reconnaîtront.

PARTIE 1 – LES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

1.1 *Le mandat de l'Ombudsman*

L'Ombudsman doit respecter les principes fondamentaux universellement reconnus de sa fonction, soit la neutralité, l'indépendance, la confidentialité, la souplesse et son engagement envers l'équité. À cet égard, en sus de mon serment d'office, je souscris au Code d'éthique de *l'International Ombudsman Association*, et tend à appliquer, lorsqu'approprié et sous réserve des distinctions à apporter en vertu des pouvoirs qui me sont dévolus (lesquels diffèrent de la pratique américaine), certaines des normes de pratique élaborées par cet organisme, largement inspirées de la pratique américaine. Le lecteur pourra trouver ces textes en annexe 8.

Contrairement aux autres ressources disponibles, les caractéristiques fondamentales de la fonction permettent à l'Ombudsman d'identifier et d'anticiper un certain nombre de difficultés et, d'encourager de meilleures pratiques en sollicitant les expériences de tous les membres de la communauté universitaire.

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. »

Le processus de nomination ainsi que les fonctions de l'Ombudsman sont précisés dans le *Règlement concernant l'ombudsman* (voir annexe 1) et notamment dans le 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 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. »

La plupart des membres de la communauté universitaire familiers avec le Bureau de l'ombudsman savent que je suis disponible, ainsi que mes collaborateurs, pour aider les étudiants, les employés et les gestionnaires avec la résolution des problèmes ou des différends, ainsi que de leur prévention, qu'ils peuvent vivre à l'Université Laval. Notons que je ne constitue pas la seule, ni même la première ressource, qui intervient dans des différends non encore résolus : une panoplie de ressources existe à l'Université Laval, cherchant à résoudre des conflits et des problèmes à travers le campus à tous les jours. Fort heureusement, les directions de programme et de département, les décanats, les associations étudiantes, les syndicats, les directions de services, etc., participent activement à la résolution de tels problèmes en amont.

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) dont je suis membre, définit «Un ombudsman (comme étant) une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte (ou la demande) est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème »².

Michelle LeBaron³ précise que l'essence de la pratique d'ombudsman est le juste examen et que l'ombudsman s'engage en de multiples façons dans la résolution de problèmes :

- écouter attentivement chacune des parties concernées;
- rassembler l'information pertinente;
- engager directement ou indirectement un dialogue informel avec ceux dont le travail ou la décision est le sujet d'une plainte;
- s'assurer du lien diplomatique entre les demandeurs et les personnes faisant l'objet d'une plainte;

² http://www.ombudsmanforum.ca/whatis_f.asp

³ Michelle LeBaron, « Les chiens de garde et les sages du Canada: le spectre de la pratique canadienne de l'Ombudsman » (« Watchdogs and Wise Ones in Winterlands: The Practice Spectrum of Canadian Ombudsmans »), Bourse de recherche de l'ombudsman Liz Hoffman du FCO 2008, Forum canadien des Ombudsmans, http://www.ombudsmanforum.ca/hoffman/2009_paper_E.pdf, p.5.

- faciliter une solution spécifique ou collective par une approche à la résolution de problèmes;
- investiguer les problèmes étant susceptibles d'avoir un impact majeur même s'ils n'ont pas été l'objet d'une plainte;
- fonctionner comme un système de prévention dans les organisations en signalant les problèmes potentiels concernant l'équité à l'administration avant que les plaintes ne se multiplient;
- appliquer les processus d'équité et de justice naturelle dans son propre travail;
- faire des recommandations internes, voire publiques, sur des problèmes spécifiques et systémiques.

Ainsi, je peux, dans la réalisation de mon mandat :

- fournir de l'information sur les politiques et règlements, démarches préalables et recours disponibles;
- référer aux ressources existantes appropriées;
- responsabiliser le visiteur;
- offrir un lieu neutre, protégé, confidentiel et sécuritaire afin de discuter de situations délicates;
- démontrer de l'empathie, du respect pour la personne et pour la diversité des personnes;
- guider les membres de l'institution vers une meilleure compréhension quant à la qualité de leurs interactions;
- sensibiliser l'administration à respecter la diversité des personnes et des cultures;
- encourager la civilité et favoriser le respect mutuel au sein de l'institution;
- favoriser l'humanisation et une meilleure harmonie dans les rapports et relations entre les membres de la communauté universitaire;
- conscientiser l'administration sur de meilleures pratiques en équité;
- enquêter de ma propre initiative si je le juge approprié;
- identifier des questions systémiques émergentes;
- formuler des recommandations informelles visant à prévenir des problèmes ou différends futurs et à protéger l'intégrité du processus;
- écouter activement afin de jauger la capacité d'un individu à réagir à une situation (qu'il se sente lésé ou qu'il ait déclenché les problèmes);
- « aider à améliorer les processus informels et formels de résolution de conflits, et par conséquent, la capacité de l'institution à l'égard des plaintes » (Ian Darling, ex-ombudsman au Collège Fanshawe);
- « désamorcer les émotions toxiques » (Ian Darling, ex-ombudsman au Collège Fanshawe);

- faciliter les communications;
- faciliter une résolution juste lorsqu'il n'y a pas de règles claires;
- identifier et anticiper un certain nombre de difficultés avant leur escalade et, encourager de meilleures pratiques;
- tenter une médiation lorsque jugé approprié;
- améliorer le système de résolution des différends.

En donnant au visiteur et à la personne concernée par sa demande diverses options, l'Ombudsman enseigne indirectement des méthodes de résolution de conflits⁴.

L'Ombudsman académique est l'avocat de l'équité plutôt que des plaintes spécifiques et individuelles ; un spécialiste dans les processus – généralement informels- de résolution des conflits via une éthique des droits et de l'assistance, et finalement, il utilise une variété de moyens pour résoudre les conflits⁵.

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

Citons ici, en traduction libre, certaines conclusions d'analyse du professeur Michelle LeBaron.

« Familier avec le système, l'Ombudsman ne fait pas partie, formellement, de celui-ci. Se tenant à distance des organisations, il agit comme un sage, aiguillonnant les individus vers le visage collectif des institutions. Il est une interface, le relais permettant le dialogue, la satisfaction procédurale et l'assurance d'une responsabilité accrue. »⁶

« Les ombuds écoutent beaucoup. Ils ne peuvent pas toujours aider les demandeurs à atteindre leur but, mais offrent toujours un soulagement aux gens se sentant lésés. Les problèmes auxquels est confronté l'Ombudsman peuvent avoir des composantes substantielle, relationnelle ou symbolique. Bien qu'un résultat concret puisse être présenté comme requête, une escalade de la situation arrive souvent à cause d'un faux pas au niveau relationnel, que ce soit une mauvaise communication ou le sentiment d'avoir été insulté (...). L'écoute et la compassion caractérisant ces rôles sont particulièrement utiles lorsqu'une personne a été blessée. Si les ombuds ne peuvent pas obliger les

⁴ Marsha L. Wagner, «The organizational ombudsman as change agent », (2000) *Negotiation Journal* 16 (1) p. 104, citée dans M. LeBaron, op. cit., note 3, p. 7.

⁵ Nora Farrell, *Listening and learning : ombudsperson's annual report*, Ombudsman de l'Université Ryerson, 2004, <http://www.ryerson.ca/ombuds/mainsubpages/annualreports/annualreport0304.pdf>, p. 1.

⁶ M. LeBaron, op. cit., note 3, p. 5.

excuses, ils peuvent certainement assister les gens à ouvrir un dialogue par lequel celles-ci pourront éventuellement émerger. »⁷

L'extrait d'article suivant est également intéressant :

« Des fils communs passent à travers le tissu conceptuel de chaque bureau d'ombudsman - tous ont pour but d'humaniser l'administration, et de supporter l'équité et la responsabilité. Tous les ombudsmans peuvent être approchés avec confiance. Aucun n'a de pouvoirs disciplinaires ou de contraintes. Tous dépendent du pouvoir de persuasion, de même que de la crédibilité du bureau menant les individus à avoir confiance. Bien que le *processus* par lequel sont atteints les objectifs d'équité et de responsabilité peut différer, le *résultat* est le même : une chance pour les gens ordinaires, ceux sans pouvoir ni prestige, d'être entendus et d'obtenir un traitement équitable. »⁸

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

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 sans qui je ne saurais mener à bien le mandat qui m'est confié. Je bénéficie du support administratif exemplaire de Mme Béatrice Fortin, dont le temps est partagé au tiers avec la direction du Centre d'intervention en matière de harcèlement : je souhaite la remercier ici de sa loyauté, de sa patience, de son soutien et de son dévouement. Je remercie également ici de sa précieuse collaboration, Me Marylène Cloutier, notaire et ressource contractuelle à temps partiel, dans l'optimisation des services offerts par le Bureau, pour le partage de son expertise, la richesse des échanges dans les cas complexes que nous avons eus et la préparation des statistiques de ce rapport. Leurs efforts sans limite ainsi que leur soutien indéfectible sont ici remerciés et reconnus à leur pleine valeur.

Même si les demandes réalistes de mes prédécesseurs et de moi-même depuis de nombreuses années, ne sont pas entièrement satisfaites, le maintien des ressources allouées, dans le contexte financier difficile dans lequel évolue l'Université Laval, traduit la volonté de la direction d'apporter son appui à la fonction. Compte tenu du volume relativement constant des demandes, mais surtout de la complexité croissante des cas, ces ressources sont essentielles à la réalisation de mon mandat et au

⁷ M. LeBaron, op. cit., note 3, p. 19 et 20.

⁸ Carolyn Steiber, « Varieties: Has the ombudsman concept become diluted? », (2000) Negotiation Journal 16 (1), p.56-57, citée dans M. LeBaron, op. cit., note 3, p. 16.

maintien de la qualité des services rendus, y compris des temps de traitement des cas. J'en remercie ici les membres de la direction de l'Université Laval.

La priorité du Bureau en 2008-2009 a été en tout premier lieu, l'accueil des visiteurs, ainsi que le traitement de leurs demandes d'information, de conseil, de plainte et d'intervention. La seconde priorité a été la révision de divers aspects du fonctionnement de l'unité : par exemple, la tenue des dossiers, la restructuration des fichiers électroniques et l'archivage. J'ai en parallèle, assuré le fonctionnement du Bureau et l'optimisation de ses ressources, tout en poursuivant les objectifs d'amélioration des délais de traitement des demandes. Les activités internes et externes ainsi que les efforts de publicité et de visibilité se sont intercalés en cours d'année.

Des demandes de relocalisation, puis de réaménagement des locaux, provenant de la direction du Centre d'intervention en matière de harcèlement en début d'année 2009, a provoqué certains échanges et réunions. Des rencontres avec le Service des immeubles, visant à bien faire comprendre les besoins de l'Ombudsman d'une part et, ceux de la direction du Centre, d'autre part, ont eu lieu en cours d'année 2009 dans le but d'identifier des options de réaménagement. Plusieurs esquisses ont été dessinées tentant de prendre en compte les besoins des deux unités : certains scénarios ont été écartés. L'analyse de cette demande se poursuit au cours de l'exercice 2009-2010.

1.3 La stratégie publicitaire

J'ai poursuivi les efforts de promotion des services offerts à l'aide de divers instruments de communication. Le concept graphique du Bureau redessiné au début de mon mandat a été appliqué à tous les moyens de communications disponibles : le dépliant et l'affiche adoptant le nouveau visuel ont été diffusés auprès des services, facultés et associations étudiantes pour affichage à divers endroits stratégiques sur le campus. Les coordonnées du Bureau et des encarts publicitaires ont été publiés dans les agendas de la CADEUL et de l'AELIES, ainsi que dans le journal Impact Campus. Le dépliant a fait partie des envois du Bureau du registraire pour les nouveaux étudiants. De plus, des encarts ont été publiés dans les éditions 2008-2009 du Guide de l'étudiant, ainsi que du Guide de séjour à l'intention des étudiants étrangers.

Une stratégie de communication plus agressive sera adoptée en 2009-2010 afin de mieux faire connaître et publiciser les services que nous offrons à l'Université Laval.

Le site Web⁹ du Bureau de l'ombudsman est une autre façon de faire la promotion des services offerts par l'Ombudsman et, depuis janvier 2008, fait partie de notre stratégie publicitaire. Chaque jour plusieurs personnes le visitent, tel que le démontre le tableau 1 :

⁹ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

Tableau 1

Statistiques - Visites du site web par mois - 2008-2009		
Mois	Nombre de visiteurs différents	Nombre de visites
Juin :	162	187
Juillet :	86	101
Août :	123	154
Septembre :	148	158
Octobre :	158	178
Novembre :	188	206
Décembre :	172	210
Janvier :	182	210
Février :	205	238
Mars :	169	204
Avril :	202	227
Mai :	187	210
Total / an	1982	2283

1.4 Le rayonnement et le développement professionnel

1.4.1. Les activités internes

En plus de desservir les besoins des quelques 400 visiteurs, j'ai participé cette année encore, à plusieurs 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, divers vice-rectorats, directions de services et unités administratives, ainsi qu'avec les représentants de certains syndicats.

J'ai évidemment eu l'opportunité de présenter mon rapport annuel 2007-2008 au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil universitaire. Par la suite, M. Bernard Garnier, Vice-recteur aux études et aux activités internationales, m'a invitée à présenter ce même rapport à la Table des responsables facultaires. J'ai également rencontré Mme Marie Audette et M. Fernand Gervais.

J'ai rencontré à quelques reprises, comme à chaque année, les représentants de la CADEUL, du Bureau des droits des étudiants et de l'AELIÉS, afin d'échanger sur le nombre et le type de demandes, la clientèle, les modes de règlement des demandes et, de discuter le cas échéant, de certains cas particuliers.

Une rencontre avec le président du comité d'application des droits des étudiants et des étudiantes a eu lieu. Nous avons assuré une présence par la tenue de kiosques lors des journées « Rendez-vous Laval ». À l'invitation de Mme Marie Audette, Doyenne de la Faculté des études supérieures et, de M. Serge Talbot, Directeur de la Direction générale du premier cycle, j'ai assisté à la présentation du projet de révision du *Règlement des études*. J'ai par ailleurs rencontré des représentants de l'équipe du projet de modernisation du système de gestion des études. Enfin, j'ai eu des échanges avec la direction des Presses de l'Université Laval ainsi qu'avec les professionnels du Centre d'orientation et de consultation psychologique (maintenant le Centre d'aide aux étudiants) et, de son Service d'aide aux personnes handicapées.

Le lecteur trouvera à l'annexe 6 une liste détaillée des diverses activités auxquelles j'ai participé et à l'annexe 7, une liste des formations suivies au cours de cet exercice.

1.4.2. Les activités externes

Au cours de l'année 2008-2009, j'ai poursuivi la réalisation de mes mandats de deux ans, respectivement à titre de présidente de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), ainsi que de secrétaire de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada (ACCUO).

J'ai contribué, à titre de membre du comité de planification conjoint, à l'organisation et à la tenue de la première conférence conjointe des trois principales organisations d'ombudsmans (ACCUO/FCO/IOA), tenue à Montréal en avril 2009 et, ai contribué à son succès en sollicitant diverses personnalités à titre de conférenciers principaux.

Avec Mme Justine Sentenne, Ombudsman pour les employés d'Hydro-Québec, Mme Julie Miville-DeChêne, Ombudsman pour les services français de la Société Radio-Canada, Mme Suzanne Belson, Enquêtrice des Forces armées canadiennes et, Mme Micheline McNicholl, Protectrice-adjointe des citoyens du Québec, j'ai participé à un panel lors de la formation intitulée « L'Ombudsman, les diversités et l'accommodement raisonnable : les enjeux d'un problème ou d'une opportunité à saisir ? » offert par le Forum canadien des ombudsmans.

J'ai eu des discussions avec le secrétaire général de l'Université du Québec à Trois Rivières. J'ai été interviewée par le professeur Michelle LeBaron (Faculté de droit de l'Université de Colombie-

Britannique), dans le cadre de sa recherche sur les pratiques des ombudsmans au Canada (Prix Liz Hoffman).

J'ai enfin été invitée par Me Nabil A. Antaki à faire une présentation sur la fonction d'ombudsman dans le cadre de son séminaire de maîtrise à la Faculté de droit de l'Université de Montréal (hiver 2010).

Le lecteur trouvera à l'annexe 6 une liste détaillée des diverses activités auxquelles a participé l'Ombudsman au cours de cet exercice.

1.5 Les orientations pour le prochain exercice

Je m'étais imposée un certain nombre d'objectifs pour l'année 2008. Plusieurs ont été atteints, d'autres se poursuivront en 2009-2010. Ainsi :

- *Stratégie publicitaire* : les publicités et les efforts de visibilité tant à l'interne qu'à l'externe se sont poursuivis. Un plan d'action de communication stratégique sera élaboré en 2009-2010 afin de mieux faire connaître les services offerts par l'Ombudsman : des actions ont déjà été prises et des rencontres ont déjà eu lieu à cet égard en 2009.
- *Amélioration en continu du contenu du site web* : des informations ont été ajoutées, dans un esprit d'information. La section « Confidentialité » a été ajoutée et, une section « Foire aux questions » sera finalisée au cours du prochain exercice. Je travaille à la rédaction d'une version anglaise du site internet. Ces pages devraient être ajoutées avant la fin de l'exercice 2009-2010.
- *Analyse comparative de la classification de l'objet des demandes* : j'ai pris connaissance de la classification recommandée par l'*International Ombudsman Association* à ses membres du secteur académique. Cependant, en raison des spécificités des mandats et des pouvoirs des ombudsmans universitaires du Canada, cette classification ne pourrait être adoptée sans ajustement. Des vérifications ont été faites afin de connaître la classification de l'objet des demandes par l'ACCUO et, aucune classification particulière n'est recommandée. Enfin, j'ai réuni les classifications adoptées par les Ombudsmans des autres universités du Québec. La détermination d'une modification éventuelle de la classification actuelle au Bureau de l'Ombudsman pour l'Université Laval sera finalisée en 2009-2010.

- *Élaboration d'un document d'enquête sur la satisfaction de la clientèle* : une analyse a été faite par ma collaboratrice, de l'enquête de satisfaction faite par le Bureau de l'ombudsman de l'Université de Montréal. Une analyse comparative d'autres sondages ou questionnaires d'enquête de satisfaction s'est poursuivie et, un questionnaire sera finalisé au cours de l'exercice 2009. Une proposition de méthodologie à utiliser, des projets d'engagement à la confidentialité, des projets de liste téléphonique et liste de référence ont été préparés par elle. Toutefois, la collecte et l'analyse des données recueillies exigeant une impartialité et une confidentialité totale, ne pourront être réalisées par l'Ombudsman ni les membres de son équipe et, engendreront des coûts. Des budgets devront être alloués pour mener à terme ce projet.
- *Élimination de la catégorie « plainte après consultation »* : cette action a été réalisée. Malheureusement, nous devons continuer à utiliser le terme « plainte » tant que des modifications à la terminologie ne soient adoptées dans le *Règlement concernant l'ombudsman* (voir ci-dessous).
- *Révision du Règlement concernant l'ombudsman* : j'ai pris l'initiative en 2007, d'entreprendre une analyse comparative des règlements et actes de mission des ombudsmans des universités du Québec et de plusieurs universités du Canada, dont les mandats et pouvoirs s'apparentent à ceux de l'Ombudsman pour l'Université Laval. Plusieurs versions d'un projet de règlement ont été rédigées. Des rencontres ont eu lieu avec l'un des représentants du Bureau du secrétaire général jusqu'en août 2008. J'ai de plus formulé plusieurs recommandations à cet égard dans mon rapport 2007-2008. Un rapport spécial sera déposé au Conseil d'administration au cours de l'exercice 2009-2010.
- *Amélioration des délais d'enquête et de traitement* : L'Ombudsman et son équipe depuis 2006 ont comme objectif de communiquer avec le requérant dans les 48 heures de son premier contact, d'ordinaire en utilisant le même moyen de communication que celui choisi. Les efforts consentis pour maintenir cet objectif se sont poursuivis et atteints dans la majorité des cas, réserve étant bien entendu faite de la gestion des urgences qui peut affecter la réalisation de cet objectif. 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 : la qualité de l'articulation et de la présentation des demandes par le demandeur, la nature des questions soulevées ou des enjeux, la complexité du cas, la perception du visiteur du rôle et des pouvoirs de l'Ombudsman, le caractère acceptable ou le réalisme des demandes, 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 priorisation des cas selon leur degré d'urgence.

Des 374 cas de 2008-2009 fermés avant la fin de l'exercice, 59,6 % des cas ont été traités et clos en moins de 7 jours, comparativement à 70,8 % des 408 cas fermés pour 2007, 66,3 % pour 2006 et 57,2 % pour 2005.

De ces 374 cas, 83,2 % des cas ont été traités et clos en moins de 1 mois, comparativement à 89,5 % pour 2007, 89,9 % pour 2006 et 81,5 % pour 2005. Quoiqu'il en soit, les efforts en vue de l'amélioration du suivi des enquêtes en cours et de la communication des conclusions d'analyse et d'enquête se poursuivront au cours de l'année 2009.

- *Optimisation de la protection de la confidentialité* : J'ai commencé un processus de révision des règles de conservation des dossiers physiques et fichiers sur support informatique, en collaboration avec la Division des archives et l'officier de la sécurité informatique et ce, afin d'optimiser les garanties de confidentialité, tel que prévu au *Règlement concernant l'ombudsman*. Ce processus sera finalisé au cours de l'exercice 2009-2010.

PARTIE 2 – L'ANALYSE DES STATISTIQUES

La deuxième partie de ce rapport rend compte de la gestion et du traitement des demandes qui m'ont été adressées en 2008-2009. 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 ne sont pas le résultat d'un sondage ou d'un questionnaire aléatoire des membres de la communauté universitaire ;
- ces informations représentent les allégations et préoccupations des individus ayant contacté l'Ombudsman pour obtenir son assistance.

2.1 La méthodologie

Tout d'abord, certaines modifications ont été apportées à la méthodologie utilisée au Bureau de l'ombudsman. Les statistiques de l'exercice 2008-2009 sont analysées brièvement sous les angles suivants : nombre de demandes, modes de saisine, délais de traitement, provenances et objets des demandes et finalement, traitement des demandes.

Dès un premier contact avec l'Ombudsman, que ce soit par téléphone, courrier postal ou électronique, télécopieur, voire en personne, nous ouvrons un dossier physique spécifique dans lequel des informations sont consignées à des fins statistiques seulement. Si le visiteur ou demandeur a utilisé, pour la préparation de sa demande, le formulaire optionnel accessible en ligne sur le site web du Bureau¹⁰, sous format PDF, ce document est déposé à son dossier. L'utilisation de ce formulaire présente l'avantage d'obtenir immédiatement par écrit, une description assez précise de la nature de la demande, des faits, une description des démarches effectuées, des attentes et demandes précises ainsi que l'autorisation d'identifier le demandeur.

Le dossier physique peut également contenir la copie du dossier académique de l'étudiant, le cas échéant, la correspondance échangée et, tout autre document transmis par le demandeur ou obtenu au cours de l'enquête. Ces informations sont versées au dossier au fur et à mesure par le personnel du Bureau et sont confidentielles.

Lors de la fermeture d'un dossier, la classification de l'objet des demandes est révisée et modifiée en cas de besoin, le type d'intervention effectuée et son résultat sont notés, encore exclusivement

¹⁰ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

à des fins statistiques. Un certain nombre d'informations non nominatives, est intégré dans une base de données informatique confidentielle, en vue de la préparation du rapport annuel.

Il est important de souligner que lorsque le visiteur ou le demandeur ne veut pas être identifié, l'Ombudsman s'engage à respecter sa décision et l'informer des effets de cette décision sur le traitement de sa demande, notamment de la possibilité de procéder à une intervention « personnalisée ». Dans cette dernière situation, le dossier sera ouvert sous le vocable « Anonyme ». Aucune démarche n'est entreprise par l'Ombudsman sans l'accord de la personne qui sollicite son aide ou son intervention.

Une fois le dossier physique ouvert, nous qualifions la demande avant d'en déterminer la recevabilité : s'agit-il d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'une consultation¹¹ ? Nous vérifions le statut du demandeur ou du visiteur : est-il membre de la communauté universitaire, un candidat à l'admission, un étudiant exclu de programme, un employé, est-il ou non syndiqué, s'agit-il d'un responsable facultaire ou administratif, d'un gestionnaire, etc.? Comme je l'avais indiqué dans mon rapport annuel 2007-2008¹², la qualification de « plainte après consultation » a été éliminée étant donné qu'elle n'était plus nécessaire pour des fins statistiques. De plus, j'ai modifié la codification des demandes afin que soit précisé si la consultation est faite à titre d'information, de conseil ou de facilitation. La section 2.7.1.1 du présent rapport définit chacune de ces catégories.

Une classification préliminaire de la nature et de l'objet de la demande¹³ est alors effectuée. Il arrive qu'en raison de la complexité des divers aspects d'une situation, cette classification entre sous plusieurs catégories, ou encore qu'elle puisse être considérée sous plusieurs angles. Il peut parfois s'avérer difficile de classer la demande sous un seul objet lorsque la situation présentée peut en soulever plusieurs : en effet, selon le système statistique utilisé, une demande ne peut être classée que sous un seul objet.

Le système de classification des objets des demandes vise à refléter les préoccupations de la clientèle du Bureau et, est pratiquement le même depuis plusieurs années, permettant ainsi des comparatifs d'année en année. Tel que déjà mentionné, une analyse de ce système a débuté en 2008 et se poursuivra en 2009. Au cours de l'année 2008-2009, une modification a été apportée à la catégorie 1 « Règlement des études » pour ainsi devenir « Questions académiques » : cet

¹¹ L'Annexe 4 du présent rapport définit ce que c'est une plainte, une demande d'intervention ou une consultation.

¹² Ombudsman de l'Université Laval, Rapport annuel « Dialogue – Prévention – Responsabilisation : vers une meilleure qualité de vie », 2007-2008, p. 26.

¹³ La section 3 de l'Annexe 4 du présent rapport précise la classification des objets des demandes.

élargissement permet de mieux refléter les éléments de cette catégorie car certains ne visaient pas directement le *Règlement des études*.

Prenons l'exemple suivant : un étudiant consulte l'Ombudsman pour une situation conflictuelle avec l'un de ses enseignants, ce dernier ayant refusé d'accepter l'explication donnée de l'impossibilité pour l'étudiant de faire un examen à la date prévue. L'objet principal de la demande sera classifié sous « Tenue d'examen », ainsi que « Conflit professeur/étudiant ». À la fermeture du dossier physique, une classification additionnelle pourra être ajoutée, par exemple « Comportement – attitude », « Mal-administration », « Discrimination », ou encore « Accommodement » : de telles précisions ne pourront être apportées qu'après enquête lorsqu'on pourra déterminer de façon certaine, l'objet de la demande. Seule la classification « Tenue d'examen » sera utilisée à des fins de statistiques.

Finalement, s'il s'agit d'une plainte ou d'une demande d'intervention, nous consignons le résultat de l'analyse qui en a été faite : recevabilité ou non, caractère bien fondé ou non, enquête interrompue, cas réglé ou sans règlement, avec ou sans recommandation et, recommandation individuelle ou collective¹⁴.

2.2 Le nombre de demandes

Des 404 nouvelles demandes reçues au cours de l'exercice 2008-2009, 23 étaient des plaintes officielles et 45 des demandes d'intervention. 336 étaient des demandes de consultation, incluant 301 demandes d'information, 25 de conseil et 10 de facilitation, tel que le démontre le tableau 2 ci-dessous. Le Bureau a reçu 399 nouvelles demandes de nature individuelle et 5 demandes de nature systémique¹⁵. À ceci s'ajoute les 44 cas reportés (total 448).

Au 31 mai 2009, 44 dossiers sur les 448 étaient encore en traitement (soit 3 de 2005-2006, 2 de 2006-2007, 9 de 2007-2008 et 30 de 2008-2009). De ces 30 dossiers de 2008-2009, 18 sont des consultations d'information, 3 des plaintes et 9 des demandes d'intervention.

¹⁴ La section 2 de l'Annexe 4 du présent rapport définit chacun de ces termes.

¹⁵ La section 1 de l'Annexe 4 du présent rapport définit le dossier systémique.

Tableau 2

Type de requête	N	%
Total des dossiers:	404	100%
Plaintes	23	5,7%
Demandes d'intervention	45	11,1%
Consultations - Information	301	74,5%
Consultations - Conseil	25	6,2%
Consultations - Facilitation	10	2,5%

Le Bureau de l'ombudsman a reçu, en moyenne, 34 nouvelles demandes par mois.

Tableau 3

Répartition mensuelle des dossiers ouverts en 2008-2009 (total : 404 ; moyenne : 34/mois)

	Jun	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Total
2008-2009:	33	16	24	35	35	39	26	37	34	37	44	44	404

L'achalandage du Bureau depuis sa création, est représenté au tableau 4. Les efforts de visibilité effectués depuis quelques années ont été somme toute modestes, comparé à ce qui fut déjà fait. Il est évident que la campagne de sensibilisation et de publicité menée par mon prédécesseur a eu des effets importants, puisque lors de l'année 2003-2004, il recevait plus de 700 demandes.

Tableau 4

Année	Plaintes	Consultations	Dem.d'interv.	Total
1981-82	166	73	0	239
1982-83	177	143	0	320
1983-84	178	143	0	321
1984-85	253	169	0	422
1985-86	262	220	0	482
1986-87	272	199	0	471
1987-88	227	278	0	505
1988-89	328	313	0	641
1989-90	307	378	0	685
1990-91	315	417	0	732
1991-92	300	506	0	806
1992-93	378	451	0	829
1993-94	254	578	0	832
1994-95	271	529	0	800
1995-96	228	432	0	660
1996-97	210	395	0	605
1997-98	233	342	0	575
1998-99	269	319	0	588
1999-00	278	304	0	582
2000-2001	276	196	0	472
2001-2002	228	243	0	471
2002-2003	152	402	0	554
2003-2004	153	560	0	713
2004-2005	125	564	0	689
2005-2006	55	516	0	571
2006-2007	36	490	0	526
2007-2008	33	409	0	442
2008-2009	23	336	45	404
Total:	5987	9905	45	15937

2.3 Le mode de saisine des demandes

Encore cette année, la tendance se maintient. Le mode de communication privilégié demeure l'appel téléphonique (près de 52 % de toutes les nouvelles demandes), suivi par le courrier électronique (24%), puis les visites sans rendez-vous (21%).

Tableau 5

Mode de saisine des demandes, 2008-2009							
	N	%	1er cycle	2e cycle	3e cycle	Can.adm.	Ex étud.
Courriel	95	24%	41	12	7	4	6
En personne	83	21%	47	12	9	2	4
Fax	7	2%	4	0	1	0	0
Lettre	7	2%	1	1	0	1	2
Téléphone	212	52%	72	33	19	11	17
Total	404	100%	165	58	36	18	29
							Total étudiants: 306

L'Ombudsman ayant une obligation de confidentialité, toutes ses communications par courrier électronique précisent qu'en dépit de toutes les mesures de protection prises, les limites de la technologie ne permettent pas de garantir la confidentialité de ce mode.

2.4 Le délai de traitement

Sur les 374 dossiers fermés au 31 mai 2009, 144 ont été traités en moins d'un jour, alors que 223 ont été traités dans la semaine suivant le premier contact avec l'Ombudsman. Ainsi 59,6 % des cas ont été traités en moins de 7 jours et, 83,2 % des cas ont été traités en moins d'un mois.

Soulignons ici encore que l'analyse de la recevabilité des plaintes et des demandes d'intervention ainsi que les recherches et enquêtes qui y sont liées, sont de plus en plus approfondies, conséquence directe de la complexité croissante des situations conflictuelles ou des différends pour lesquels un visiteur fait appel à l'Ombudsman.

Par ailleurs, certaines demandes exigent des recherches particulières afin de bien renseigner le visiteur sur sa demande, sur ses recours ou encore sur les démarches à effectuer. C'est essentiellement pour ces raisons que certains cas étaient encore ouverts et en traitement au 31 mai 2009.

Tableau 6

Durée des interventions des dossiers, 2008-2009									
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
107	37	79	45	43	34	20	6	3	374
P: 7	P: 6	P: 12	P: 8	P: 10	P: 7	P: 4	P: 2	P: 0	56
C: 100	C: 31	C: 67	C: 37	C: 33	C: 27	C: 16	C: 4	C: 3	318
P: pour plaintes et demandes d'intervention.									
C: pour consultations.									

2.5 La provenance des demandes

2.5.1. La répartition selon la clientèle

Comme pour les années antérieures, les étudiants représentent 64,11 % de tous les demandeurs tel que le démontre le tableau 7. La proportion des demandes au Bureau de l'ombudsman provenant des étudiants représente 0,69 % de l'ensemble de la clientèle étudiante de l'Université pour l'année 2008-2009 qui comptait 37 675 étudiants inscrits¹⁶. Ce pourcentage est de même envergure que celui de 2007.

Le Bureau a reçu 45 demandes provenant des membres du personnel enseignant et administratif ainsi que de responsables de services, soit 11,15 % de toutes les demandes reçues en 2008. La majorité constitue des consultations dans un but de prévention, notamment pour échanger des idées et préoccupations lors d'une prise de décision délicate. Dans d'autres cas, il ne s'agit que d'écouter la personne, de lui expliquer le champ de compétence de l'Ombudsman, ses limites et le cas échéant, de la référer à l'instance appropriée.

¹⁶ Statistiques du Bureau du registraire de l'Université Laval : profil de la population étudiante, année civile, lecture au 31 mai 2009.

Tableau 7

Provenance des requêtes selon clientèle, 2008-2009					
Étudiants	N	%	F	H	Anonyme
1er cycle	165	40,84%	77	88	0
2e cycle	58	14,36%	26	32	0
3e cycle	36	8,91%	16	20	0
St.post.doc.	2	0,50%			
Pers. enseignant	17	4,21%			
Pers. administratif	14	3,47%			
Asso. étudiante	4	0,99%			
Ex-étudiant	29	7,18%			
Ex-employé	5	1,24%			
Can. à l'admission	18	4,46%			
Usager de services	11	2,72%			
Responsable	14	3,47%			
Syndicat	2	0,50%			
Autres	29	7,18%			
Total	404	100,00%			

2.5.2. La répartition selon le genre

La clientèle du Bureau de l'ombudsman se compose de 45 % de femmes et de 54 % d'hommes (tableau 8), ce qui est une constante depuis quelques années.

Il y a une diminution des demandes provenant des associations étudiantes comparativement à l'année dernière : 4 demandes pour 2008-2009 alors que nous en avons eu 13 pour 2007-2008.

Tableau 8

Clientèle selon le sexe, 2008-2009		
	N	%
Total:	404	100%
Femmes	180	45%
Hommes	219	54%
Association étudiante	4	1%
(non identifié)	1	0%

2.5.3. La répartition selon la citoyenneté des demandeurs étudiants

Tout d'abord, la catégorie « Réfugié » a été supprimée : depuis mon entrée en fonction, le nombre de visiteurs se qualifiant ainsi permettrait, si cette information était divulguée, une identification possible des personnes concernées, ce qui est inacceptable compte tenu de mes obligations de confidentialité. Ces renseignements ne sont donc plus disponibles.

Pour l'année 2008-2009, les étudiants citoyens canadiens résidents du Québec représentent 79 % de la clientèle étudiante du Bureau de l'ombudsman. 3 % des étudiants sont des citoyens canadiens hors Québec et 16,5 % (42 sur 255 étudiants dont la citoyenneté a pu être identifiée) sont des étudiants étrangers (tableau 9).

Tableau 9

Répartition des étudiants demandeurs selon la citoyenneté, 2008-2009					
Étudiants	Can. Qué. (+rés. perm)	Canadien hors Qué. (+rés.perm.non citoyen)	Étranger	Autre	
Total	202	8	42	3	255
1er cycle	130 (51%)	8 (3%)	23 (9%)	1 (0,5%)	
2e cycle	43 (17%)	0 (0%)	14 (5,5%)	1 (0,5%)	
3e cycle	29 (11%)	0 (0%)	5 (2%)	1 (0,5%)	

La tendance se maintient quant au nombre de demandes reçues de la part des étudiants étrangers. En effet, on remarque que 10,4 % (42 sur 404 demandes) de toutes les demandes proviennent d'étudiants étrangers (tableau 10). Ces derniers ont déposé 10 plaintes et demandes d'intervention sur 68, soit 14,7 % de toutes les plaintes et demandes d'intervention.

Il s'agit d'une légère augmentation comparativement à l'an dernier où le pourcentage était de 9,5 %. 32 sur 336 ont fait des demandes de consultation, soit 9,5 % de toutes les consultations.

Les demandes d'étudiants étrangers provenaient de personnes originaires, entre autres, des pays suivants : Algérie, Brésil, Burundi, Cameroun, Congo, Côte d'Ivoire, France, Gabon, Guinée, Maroc, Mexique, République Dominicaine, Roumanie, Suède, Togo et Tunisie.

Lorsque le nombre d'étudiants d'un pays quelconque était inférieur à 4, ces pays n'ont pas été mentionnés, évitant ainsi toute possibilité d'identification.

Tableau 10

Demande étudiant étranger 2008-2009				
Consultations	%	Plaintes & dem.d'interv.	%	Statut
19	4,70%	4	0,99%	1er cycle
10	2,48%	4	0,99%	2e cycle
3	0,74%	2	0,50%	3e cycle
32	7,92%	10	2,5%	Total

2.5.4. La répartition selon la faculté

Le tableau 11 n'identifie pas la faculté concernée par la demande, mais la faculté d'origine du demandeur, qu'il soit étudiant, candidat à l'admission, membre du personnel enseignant ou administratif ou responsable¹⁷. Il a été possible d'identifier la faculté dans 315 cas sur 404.

Tableau 11

Provenance des demandeurs par faculté, 2008-2009			
	N	Pourcentage d'après N	Plaintes et Demandes d'intervention
Aménagement, Architecture et Arts visuels	10	2,48%	2
Droit	15	3,71%	3
Études supérieures	3	0,74%	1
Foresterie et Géomatique	5	1,24%	1
Lettres	38	9,41%	7
Médecine	27	6,68%	3
Médecine dentaire	4	0,99%	1
Musique	3	0,74%	0
Pharmacie	6	1,49%	1
Philosophie	1	0,25%	0
Sciences de l'administration	37	9,16%	8
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	22	5,45%	6
Sciences de l'éducation	17	4,21%	5
Sciences et de génie	59	14,60%	10
Sciences infirmières	12	2,97%	2
Sciences sociales	40	9,90%	3
Théologie et sciences religieuses	3	0,74%	0
Direction générale du 1er cycle	13	3,22%	2
Total	315	78%	55

¹⁷Un exemple de qualification de la faculté peut être trouvé dans le Rapport annuel 2007-2008 de l'Ombudsman pour l'Université Laval, op. cit., note 12, p. 38 et 39.

Le tableau 12 a été conçu l'an dernier dans le rapport annuel 2007-2008¹⁸. Il établit la provenance des étudiants demandeurs par faculté et fait la comparaison avec la clientèle étudiante inscrite à l'Université Laval dans chacune de ces facultés. Dans 2 cas, les étudiants étaient inscrits à un programme multi-facultaire. Rappelons également qu'il s'agit ici que de la faculté de provenance des étudiants et non pas de la faculté concernée par la demande (voir section suivante).

En comparant les données du tableau 12 de 2007 avec celles de 2008, on constate une légère augmentation des demandes provenant notamment des étudiants des facultés de droit, de lettres, des sciences de l'agriculture et de l'alimentation et des sciences infirmières et, une diminution des demandes provenant des étudiants des facultés de médecine, des sciences de l'administration, des sciences de l'éducation et de la direction générale du 1^{er} cycle.

¹⁸ Ombudsman de l'Université Laval, op. cit., note 12, p. 39 et 40.

Tableau 12**Provenance des étudiants demandeurs par faculté, 2008-2009**

Facultés	Bureau de l'Ombudsman		Université Laval ¹⁹	
	N	%	N	%
Aménagement, architecture et arts visuels	9	3,50	1 459	3,92
Droit	14	5,45	1 251	3,36
Études supérieures	2	0,78	23	0,06
Foresterie et géomatique	3	1,17	809	2,17
Lettres	29	11,28	4 344	11,67
Médecine	23	8,95	2 547	6,84
Médecine dentaire	2	0,78	233	0,63
Musique	3	1,17	394	1,06
Pharmacie	6	2,33	744	2,00
Philosophie	1	0,39	350	0,94
Sciences de l'administration	32	12,45	6 206	16,68
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation	16	6,23	1 818	4,89
Sciences de l'éducation	14	5,45	3 369	9,05
Sciences et génie	48	18,68	4 650	12,49
Sciences infirmières	10	3,89	858	2,31
Sciences sociales	29	11,28	4 150	11,15
Théologie et sciences religieuses	3	1,17	312	0,84
Direction générale du 1 ^{er} cycle	13	5,06	3 550	9,54
Institut québécois des hautes études internationales	N/D	N/D	150	0,40
Total	257	100%	37 217	100%

2.5.5. La répartition selon l'unité concernée

Que ce soit lors d'une consultation, d'une plainte ou d'une demande d'intervention, l'unité ou le service concerné par la demande doit être identifié²⁰. Le tableau 13 fait état du nombre de demandes (consultations, plaintes ou demandes d'intervention) classées selon chacune des unités visées ou concernées. On constate que l'identification des unités concernées, ainsi que la proportion des demandes pour chacune d'entre elles, sont sensiblement les mêmes qu'en 2007-2008.

Tableau 13 (voir page suivante)

¹⁹ Ces données proviennent des statistiques du Bureau du registraire de l'Université Laval : rapport d'étape à l'inscription pour la session d'automne 2008 comparée à la session d'automne 2007 (lectures au 24 septembre 2008 et au 26 septembre 2007).

²⁰ Vous pouvez consulter des exemples de qualification de l'unité concernée, dans le Rapport annuel 2007-2008, op. cit., note 12, p. 40 et 41.

Consultation, Plaintes et Demandes d'intervention, selon l'Unité concernée - 2008-2009		
	N	%
Amén., arch. et arts visuels	7	1,83%
Droit	12	3,14%
Études supérieures	8	2,09%
Foresterie et géomatique	1	0,26%
Lettres	28	7,33%
Médecine	23	6,02%
Médecine dentaire	4	1,05%
Musique	3	0,79%
Pharmacie	7	1,83%
Philosophie	1	0,26%
Sciences de l'administration	27	7,07%
Sciences de l'agri. et alimentation	10	2,62%
Sciences de l'éducation	12	3,14%
Sciences et génie	34	8,90%
Sciences infirmières	5	1,31%
Sciences sociales	23	6,02%
Théologie et sciences religieuses	0	0,00%
Direction générale 1er cycle	7	1,83%
Aéliés	2	0,52%
Apapul	1	0,26%
Bureau formation à distance	1	0,26%
Association étudiante	1	0,26%
Bureau International	2	0,52%
Cadeul	5	1,31%
CERUL	10	2,62%
Secul	0	0,00%
Centres	3	0,79%
CIMH	0	0,00%
Cliniques et Laboratoires	2	0,52%
Hôpital	0	0,00%
Rectorat	0	0,00%
Syndicat	1	0,26%
Administration	2	0,52%
Activités socioculturelles	1	0,26%
Activités sportives incl. Rouge & Or	1	0,26%
Bibliothèque	0	0,00%
Bourse et aide financière	6	1,57%
Bureau d'accueil et d'animation	0	0,00%
Bureau de la retraite	0	0,00%
Communications	0	0,00%
DGFC	1	0,26%
Étudiant	10	2,62%
Finances	15	3,93%
Garderie	0	0,00%
Immeubles	2	0,52%
Impact Campus	0	0,00%
IQHEI	1	0,26%
L'Exemplaire	0	0,00%
Ombudsman	5	1,31%
COCP	4	1,05%
PEPS (Adm.)	4	1,05%
Pastorale	0	0,00%
Service de placement	3	0,79%
Psychologie	0	0,00%
Registraire	20	5,24%
Résidences	5	1,31%
SRH	10	2,62%
Secrétaire général	1	0,26%
Sécurité et prévention	1	0,26%
Service des affaires étudiantes	0	0,00%
Stationnement	0	0,00%
SIT	0	0,00%
TLFQ	0	0,00%
Zone	0	0,00%
Autre	50	13,09%
Total	382	100%

2.6 L'objet des demandes

Tel que précisé ci-dessus, lors de la fermeture d'un dossier, nous confirmons et modifions le cas échéant, la classification donnée à l'ouverture selon l'objet²¹. 6 objets principaux avec plusieurs sous-catégories existent. Un changement d'appellation pour le premier objet de la classification a eu lieu au cours de l'année 2008-2009. Ainsi, l'objet « Règlement des études » a été modifié pour devenir « Questions académiques » et ce, afin de mieux représenter les sous-catégories de celui-ci.

Les questions académiques sont les plus visées par une demande, avec une proportion de 41 % (tableau 14). Quant aux autres catégories, les proportions sont similaires à celles des années antérieures.

Tableau 14

Objet des demandes, 2008-2009					
Objet	N	%	Consultations	Plaintes	Dem. d'intervention
1,0 Questions académiques	166	41%	142	3	21
2,0 Encadrement pédagogique	39	10%	32	5	2
3,0 Problèmes financiers	47	12%	36	2	9
4,0 Droits de la personne	65	16%	53	7	5
5,0 Relations avec les unités	22	5%	16	4	2
6,0 Divers	52	13%	48	2	2
Total	391	97%	327	23	41

Notons ici une différence de 13 cas entre les 391 cas où l'objet a pu être identifié et les 404 cas au total. Cette différence est due au fait que les 13 cas étaient encore sous enquête au 31 mai 2009 et qu'on ne pouvait pas alors confirmer de façon définitive l'objet de la demande.

Le tableau 15 répartit en pourcentage les objets selon la citoyenneté des étudiants seulement.

²¹ Section 3 de l'annexe 4, classification des objets des demandes.

Tableau 15

(Pourcentage) - Répartition des objets selon la citoyenneté des étudiants, 2008-2009							
Nationalité	Total	Quest.acad.	Enc. pédag	Prob. fin.	Droits pers	Rel.unités	Divers
Canadien Québec	81,0%	44,0%	10,5%	9,7%	12,9%	0,8%	3,2%
Can. hors Québec	3%	2,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%
Étranger	15%	4,8%	2,0%	2,0%	2,8%	1,2%	2,0%
Autre	1%	0,4%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100%	51%	13%	13%	16%	2%	5%

2.7 Le traitement des demandes

2.7.1. Les consultations

2.7.1.1. Définition²²

Une nouveauté a été introduite pour l'année 2008-2009. En effet, elles ont été dorénavant classées en 3 catégories soit « consultation – information », « consultation – conseil » ou « consultation – facilitation ». Les demandes visées par la première catégorie sont celles où le demandeur désire obtenir de l'information (que ce soit sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer, les recours prévus et la manière de s'en prévaloir, les personnes à rencontrer ou encore uniquement pour dénoncer une situation inacceptable). Si le visiteur souhaite simplement obtenir des conseils sur la manière la plus appropriée d'effectuer une démarche par rapport aux circonstances, sur l'exactitude des renseignements qu'il détient déjà ou sur la manière de rédiger une lettre (et non sur le choix et la construction de son argumentaire), sa demande sera alors classée dans la deuxième catégorie. Quant à la dernière catégorie de consultation, elle sera choisie uniquement si l'Ombudsman décide de communiquer avec une personne concernée par la situation dénoncée ou son supérieur et ce, dans le seul but de faciliter la communication entre les deux parties. La facilitation peut permettre de prévenir ou de désamorcer l'escalade d'un conflit dans certaines circonstances.

Il est important de rappeler 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 d'amélioration de la qualité des services, de régulation des relations interpersonnelles au sein de l'institution et, de gouvernance.

²² À la section 1 de l'annexe 4 du présent rapport, le lecteur trouvera la définition de ce qu'est une consultation.

L'Ombudsman a reçu 301 demandes d'information, 25 demandes de conseil et a agit comme facilitatrice dans 10 dossiers de consultation (tableau 16).

Tableau 16

	N	%
Consultations - Information	301	90%
Consultations - Conseil	25	7%
Consultations - Facilitation	10	3%
Total	336	100%

2.7.1.2. Provenance

Tableau 17

Provenance des consultations, 2008-2009		
Étudiants	N	%
1er cycle	134	39,88%
2e cycle	48	14,29%
3e cycle	27	8,04%
St.post.doctorat	1	0,30%
Personnel enseignant	17	5,06%
Personnel administratif	13	3,87%
Association étudiante	4	1,19%
Ex-étudiant	24	7,14%
Ex-employé	5	1,49%
Candidat à l'admission	14	4,17%
Usager de services	7	2,08%
Responsable	14	4,17%
Syndicat	2	0,60%
Autres	26	7,74%
Total	336	100,00%

209 demandes de consultation sur 336 proviennent des étudiants des trois cycles, ce qui représente 62,21 % de toutes les demandes de consultation. Nous avons constaté en 2007 que le taux de consultation par les étudiants de 1er cycle avait été le plus bas des dix dernières années²³.

²³ Ombudsman de l'Université Laval, op. cit., note 12, p. 45 et 46.

Pour l'année 2008-2009, le taux de consultation par ces étudiants a augmenté de 30,17 % à 39,88 %, ce qui est plus près du taux moyen des 10 dernières années, soit 43,89 % (tableau 18).

Tableau 18

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 par les années antérieures, l'objet général des consultations porte sur les questions académiques (142 cas ou 43 %), suivi par les questions relatives aux droits de la personne (53 cas ou 16 %), les questions diverses (48 cas ou 15 %), les problèmes financiers (36 cas ou 11 %), l'encadrement pédagogique (32 cas ou 10 %) et enfin les relations avec les unités (16 cas ou 5 %).

Tableau 19

Objet général des consultations, 2008-2009								
Étudiants	Total	Quest.acad.	Enc.pédag.	Prob.fin.	Droits pers.	Rel.unités	Divers	%
1er cycle	133	74	17	12	18	4	8	41%
2e cycle	45	23	6	6	7	0	3	14%
3e cycle	26	11	4	5	5	0	1	8%
St.post.doctorat	1	0	0	0	1	0	0	0%
Personnel enseignant	16	3	0	3	7	1	2	5%
Personnel administratif	13	1	0	2	4	3	3	4%
Association étudiante	4	0	0	0	1	0	3	1%
Ex-étudiant	23	12	2	4	1	3	1	7%
Ex-employé	5	0	0	1	2	0	2	2%
Candidat à l'admission	14	12	0	1	0	0	1	4%
Usager de services	7	1	0	0	2	1	3	2%
Responsable	12	2	2	1	4	1	2	4%
Syndicat	2	1	0	0	0	0	1	1%
Autres	26	2	1	1	1	3	18	8%
Total	327	142	32	36	53	16	48	100%
Total pourcentage		43%	10%	11%	16%	5%	15%	100%

La différence de 9 dossiers (327 par rapport à 336 consultations totales) est due au fait que ces derniers n'étaient pas fermés au 31 mai 2009 et que l'objet de la demande n'était pas alors confirmé définitivement.

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 41 demandes sur 142 dans cette catégorie ; ce qui représente 12 % de toutes les consultations. Ces demandes portent notamment sur le déroulement des examens, les processus de révision, les modifications des modalités d'évaluation ou le barème de correction. Ces demandes sont suivies en nombre par les questions relatives à l'admission (le refus au motif de contingentement, l'insuffisance du dossier académique, le calcul de la cote de rendement, l'échec au test de français, l'admission conditionnelle ou la réadmission) (7 % des consultations), les mémoires et thèses (3 % des consultations), la tenue de l'examen (3 % des consultations) et l'exclusion (une moyenne cumulative insuffisante, une exclusion suite à un échec aux exigences linguistiques, à un stage, à une reprise, aux conditions de probation ou encore à la suite d'un troisième échec à une même activité de formation) (2 % des consultations).
- En ce qui a trait à l'encadrement pédagogique, ce sont toujours les conflits entre enseignant et étudiant ou superviseur et supervisé qui font l'objet de plus de demandes. Cette année, il y a eu 22 demandes sur 32 dans cette catégorie ; ce qui représente 7 % de toutes les consultations. Elles sont suivies par les problématiques liées aux stages (manque de supervision, impossibilité d'obtenir une révision de note) (2 % des consultations).
- En ce qui a trait aux problèmes financiers, ce sont les frais de scolarité avec 11 demandes sur 36 (3 % des consultations). Ces demandes concernent les demandes de remboursement suite à l'annulation d'une inscription pour diverses raisons. Elles sont suivies par les demandes touchant les bourses (problèmes de sélection, de délais, de refus) avec 9 demandes sur 36 (3 % des consultations).
- En ce qui a trait aux droits de la personne, ce sont les comportements et attitudes avec 12 demandes sur 53 (4 % des consultations), suivis de la fraude et du plagiat (2 % des consultations) et des accommodements (2 % des consultations).
- Du côté des relations avec les services, les demandes de cette année visent des questions touchant le service de placement, le service des activités sportives, les résidences, les cliniques universitaires, le service des ressources humaines et le service des immeubles.
- Les questions diverses concernent les demandes provenant de personnes de l'extérieur de l'Université notamment des sujets de recherche ou de questions pour lesquelles l'Ombudsman n'a pas compétence.

2.7.2 Les plaintes et les demandes d'intervention

2.7.2.1. Définition²⁴

Comme mentionné à la section « Méthodologie » du présent rapport, nous avons jugé approprié d'éliminer la qualification de « plainte après consultation » étant donné qu'elle n'était plus nécessaire pour des fins de statistiques. C'est à compter de l'année 2007-2008²⁵ que la notion de « demande d'intervention » a été ajoutée. Il est important de préciser que 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 2008-2009 s'est terminée avec 23 plaintes et 45 demandes d'intervention (tableau 20).

Tableau 20

	N	%
Plaintes	23	34%
Demandes d'intervention	45	66%
Total	68	100%

2.7.2.2. Provenance

Sur les 68 nouvelles plaintes et demandes d'intervention déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'exercice financier 2008-2009, 50 proviennent des étudiants des trois cycles représentant 73,54 % de toutes les plaintes et demandes d'intervention (soit 45,59 % du 1^{er} cycle, 14,71 % du 2^e cycle et 13,24 % du 3^e cycle), 1 d'un stagiaire post-doctorat, 5 d'ex-étudiants, 4 de candidats à l'admission, 4 d'usagers de services et 3 de personnes autres. Aucune plainte ou demande d'intervention n'a été déposée cette année par le personnel enseignant comparativement à 5 plaintes pour l'année 2007-2008.

²⁴ La définition d'une plainte ou d'une demande d'intervention se retrouve à la section 1 de l'annexe 4.

²⁵ Ombudsman de l'Université Laval, op. cit., note 12, p. 48.

Tableau 21

Provenance des plaintes et dem. d'intervention, 2008-2009			
Étudiants	N	%	
1er cycle	31	45,59%	
2e cycle	10	14,71%	
3e cycle	9	13,24%	
St.post.doctorat	1	1,47%	
Personnel enseignant	0	0,00%	
Personnel administratif	1	1,47%	
Association étudiante	0	0,00%	
Ex-étudiant	5	7,35%	
Ex-employé	0	0,00%	
Candidat à l'admission	4	5,88%	
Usager de services	4	5,88%	
Responsable	0	0,00%	
Syndicat	0	0,00%	
Autres	3	4,41%	
Total	68	100%	

2.7.2.3. Objet

L'objet général des plaintes et des demandes d'intervention en 2008-2009 concernait :

- dans 26 cas les questions académiques (39 %),
- dans 12 cas les questions relatives aux droits de la personne (18 %),
- dans 11 cas les problèmes financiers (17 %),
- dans 7 cas l'encadrement pédagogique (11 %),
- dans 6 cas les relations avec les unités (9 %) et finalement,
- dans 4 cas les questions diverses (6 %).

En comparant les données de cette année avec celles de l'an dernier, on constate :

- une diminution des plaintes et des demandes d'intervention relatives aux questions académiques (53 % à 39 %) et aux problèmes financiers (21 % à 17 %) ;
- en contrepartie, une augmentation de ces demandes quant à l'encadrement pédagogique (7 % à 11 %), aux questions relatives aux droits de la personne (11 % à 18 %) et aux relations avec les unités (4 % à 9 %).

Les demandes sont donc plus réparties dans les diverses catégories que centrées sur les questions académiques.

Tableau 22

Objet général des plaintes et demandes d'intervention, 2008-2009								
	N	Quest.acad.	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	29	16	1	4	5	2	1	44%
2e cycle	9	4	1	3	1	0	0	14%
3e cycle	10	2	3	2	3	0	0	15%
St.post.doctorat	1	0	0	0	0	1	0	2%
Personnel enseignant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Personnel administratif	1	0	0	1	0	0	0	2%
Association étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	5	1	2	0	0	0	2	8%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Candidat à l'admission	4	3	0	1	0	0	0	6%
Usager de services	4	0	0	0	1	2	1	6%
Responsable	0	0	0	0	0	0	0	0%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	3	0	0	0	2	1	0	5%
Total:	66	26	7	11	12	6	4	100%
Pourcentage total:		39%	11%	17%	18%	9%	6%	100%

La différence de 2 cas (66 par rapport à 68 plaintes) est due au fait que ces derniers n'étaient pas fermés au 31 mai 2009 et que l'objet de la demande n'était pas alors confirmé définitivement²⁶.

En ce qui concerne les plaintes²⁷ relatives aux questions académiques, elles visaient notamment :

- l'évaluation des apprentissages (10 % des plaintes),
- l'admission (7 %),
- l'exclusion (7 %)
- et les crédits (3 %).

Encore cette année, le conflit entre l'enseignant et l'étudiant ou le superviseur et le supervisé, est au centre des plaintes liées à l'encadrement pédagogique (7 %).

En ce qui concerne les plaintes liées aux problèmes financiers, ce sont les bourses (6 %) et les frais de scolarité (4 %) qui sont les plus touchés, suivi de près par les frais d'associations (3 %).

²⁶ Voir la section 2.1 pour plus de précision à cet effet.

²⁷ Dans ce paragraphe, le mot « plainte » inclut les demandes d'intervention.

Quant aux questions relatives aux droits de la personne, ce sont les comportements et attitudes qui ont été le principal sujet (10 % des plaintes) suivi par les accommodements (3 %) et le harcèlement (3 %). Finalement, les résidences et les cliniques ont été les principaux sujets des plaintes liées aux relations avec les unités (3 %) pour chacune de ces catégories.

2.7.2.4. Recevabilité et bien fondé²⁸

Avant d'examiner le bien fondé d'une plainte ou d'une demande d'intervention, l'Ombudsman doit d'abord en déterminer le caractère recevable ou irrecevable. Une plainte est irrecevable si elle provient d'une personne hors de la communauté universitaire ou lorsque la plainte est prématurée, frivole, vexatoire, faite de mauvais foi ou hors du champ de compétence de l'Ombudsman²⁹.

Une demande recevable sera celle entrant dans le champ de juridiction de l'Ombudsman³⁰. Si elle est jugée recevable, l'Ombudsman analyse le bien fondé de la plainte, en enquêtant et en communiquant avec la ou les personnes concernées par la plainte ou avec l'un de ses supérieurs, ou encore celles susceptibles de faire progresser son enquête, en demandant leur version des faits et, en obtenant tout renseignement ou document qu'elle estime pertinent. Les tableaux 23 et 24 qui suivent font état du traitement de chacune des plaintes ou demandes d'intervention reçues.

L'Ombudsman n'intervient que lorsque le demandeur a épuisé tous les recours dont il dispose. Toutefois, dans le cas des personnes vulnérables (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 j'intervienne afin de tenter d'éviter une escalade ou de désamorcer une situation potentiellement problématique ou inéquitable, ou lorsque la personne était ou se sentait incapable de le faire elle-même (notamment afin d'établir un filet de sécurité avec d'autres ressources appropriées), ou encore simplement afin de faciliter les communications. Je spécifie ici que j'exclus les cas des personnes qui avaient la responsabilité d'agir mais ne l'ont pas fait par négligence, désintérêt, déresponsabilisation ou oubli.

²⁸ 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.

²⁹ À cet effet, vous pouvez consulter les articles 8, 9 et 10 du *Règlement concernant l'ombudsman*.

³⁰ Le préambule et les articles 7 et 11 du *Règlement concernant l'ombudsman* précisent le champ de compétence de l'Ombudsman.

Tableau 23

Plaintes - 2008-2009					
En traitement		3			13%
Traitée		20			87%
Non recevable			15		75%
Recevable			5		25%
		Enquête interrompue	0		0%
		Non fondée	3		60%
		Fondée	2		40%
			Sans règ.	0	0%
			Réglée	2	100%
				Sans recommandation	0 0%
				Avec recommandation individuelle	2 100%
				Avec recommandation collective	0 0%

Sur les 23 plaintes reçues en 2008-2009, 3 sont toujours en traitement, 15 ont été jugées non recevables et 5 recevables. La majorité des plaintes qui ont été jugées non recevables l'ont été pour les motifs suivants :

- la plainte était hors du champ de compétence (convention collective, contrat privé, situation de harcèlement et référence au Centre d'intervention en matière de harcèlement, organisme visé par la plainte n'était pas lié à l'Université),
- le plaignant était non membre de la communauté universitaire ou encore,
- plus d'un an s'était écoulé depuis les actes ou les événements reprochés.

Sur les 5 plaintes jugées recevables, 2 plaintes ont été considérées fondées et 3 non fondées. Suite à une recommandation individuelle, les 2 plaintes fondées ont été réglées.

Tableau 24

Demandes d'intervention - 2008-2009					
En traitement		9			20%
Traîtée		36			80%
	Non recevable		19		53%
	Recevable		17		47%
		Enquête interrompue	4		24%
		Non fondée	3		18%
		Fondée	10		59%
			Sans règ.	1	10%
			Réglée	9	90%
			Sans recommandation	3	33%
			Avec recommandation individuelle	5	56%
			Avec recommandation collective	1	11%

Sur les 45 demandes d'intervention reçues en 2008-2009, 9 sont toujours en traitement, 19 ont été jugées non recevables et 17 recevables. La majorité des demandes d'intervention ont été jugées non recevables parce que le demandeur pouvait exercer des recours préalables (13 cas sur 19) ou que l'organisme visé n'était pas un organe de direction ou un membre de l'Université (4 cas sur 19).

Sur les 17 demandes jugées recevables, 10 ont été considérées fondées et 3 non fondées. 9 des 10 demandes d'intervention fondées ont fait l'objet d'un règlement : 3 ont été réglées sans recommandation, 1 cas a fait l'objet d'une recommandation collective et 5 cas, une recommandation individuelle. Dans 4 cas, les enquêtes ont été interrompues.

Les plaintes et demandes d'intervention recevables fondées (soit respectivement 40 % et 59 %) sont celles où, en cours d'enquête, la personne contactée par l'Ombudsman décide d'apporter volontairement un correctif à la situation, ou encore après enquête, accepte de reconnaître une erreur ou une injustice. 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, d'un vide réglementaire, d'un délai indu, d'une erreur administrative entraînant un préjudice puisque le demandeur avait, en vertu des informations reçues, des attentes considérées légitimes, ou encore que la norme applicable entraîne un résultat inéquitable ou injuste eu égard aux circonstances particulières du demandeur. 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.

Sur ces 17 demandes recevables, 3 ont été jugées non fondées. 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 60 % et 18 %). 1 demande d'intervention recevable fondée n'a pas été réglée à la satisfaction de l'étudiant étant donné que la direction de la faculté a maintenu la décision suite à l'analyse de la situation. Les autres plaintes et demandes d'intervention recevables fondées ont toutes reçues, à la suite de l'intervention de l'Ombudsman, des suites individuelles adéquates (par exemple, la levée d'une sanction d'exclusion, le remboursement partiel de frais de scolarité, la prise de modalités particulières pour la tenue d'un examen, l'actualisation de sites web afin que les informations transmises aux étudiants soient plus claires, etc.).

Les 12 plaintes et demandes d'intervention fondées portent sur :

- les questions académiques (58 %),
- les problèmes financiers (25 %) et,
- les questions relatives aux droits de la personne (17 %) (tableau 25).

Depuis 2005-2006, il est intéressant de constater que les objets des plaintes et demandes d'intervention fondées diffèrent d'une année à l'autre, mis à part les questions académiques qui reviennent chaque année.

Tableau 25

Objet des plaintes et demandes d'intervention, recevables, fondées, 2008-2009								
	N	Quest.acad.	Enc. Pédag	Prob. Fin.	Droits pers	Rel. unités	Divers	%
Étudiants								
1er cycle	7	3	0	2	2	0	0	58%
2e cycle	2	1	0	1	0	0	0	17%
3e cycle	1	1	0	0	0	0	0	8%
St.post.doctorat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Personnel enseignant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Personnel administratif	0	0	0	0	0	0	0	0%
Association étudiante	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-étudiant	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ex-employé	0	0	0	0	0	0	0	0%
Candidat à l'admission	2	2	0	0	0	0	0	17%
Usager de services	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responsable	0	0	0	0	0	0	0	0%
Syndicat	0	0	0	0	0	0	0	0%
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total:	12	7	0	3	2	0	0	100%
Pourcentage total:		58%	0%	25%	17%	0%	0%	100%

PARTIE 3– LES OBSERVATIONS, CONSTATS, COMMENTAIRES

Une injustice commise quelque part est une menace pour la justice dans le monde entier.

(Martin Luther King Jr.)

« La plus grande injustice est de traiter égales les choses inégales. »

(Aristote)

La troisième partie de ce rapport comporte certaines observations, ne se limitant pas aux demandes reçues, mais tenant compte des commentaires et propos reçus de nos visiteurs et, précise quelques recommandations.

L'Ombudsman n'est pas le représentant des parties, mais l'avocat de l'équité et, plaide en faveur d'un processus équitable, en considérant les droits et les préoccupations de toutes les parties concernées de façon objective et neutre. 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 et de leur situation propre. L'Ombudsman pose un regard différent et s'interroge sur le caractère suffisant ou adéquat du cadre normatif ou sur la pertinence de l'application de la norme dans des circonstances précises. 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, quel que soit son statut, ne doit pas en subir de préjudices.

Toutes les catégories de membres de la communauté universitaire ont fait appel au Bureau de l'ombudsman en 2008. Je suis heureuse de constater que les gens utilisent nos services pour identifier des solutions à des difficultés interpersonnelles et relationnelles et à leurs différends, quelques fois en amont, hélas souvent après la dégradation de leurs relations.

Il est très encourageant de recevoir une demande de la part d'un enseignant, d'un responsable facultaire ou administratif qui désire s'assurer d'avoir bien regardé une situation sous tous les angles possibles avant de prendre une décision qui affectera un autre individu. Cela démontre son engagement et son souci (et ceux de l'institution), à assurer un traitement juste et équitable de ses membres et, participe ainsi à la prévention et à une approche humaniste.

Certains désignent l'Ombudsman comme un baromètre³¹, une soupape de sécurité, un gardien, un chien de garde, un pont, un miroir, un système d'alarme ou un filet de sureté pour l'organisation, ou encore comme un aiguilleur ou un catalyseur.

³¹ Document publié par l'Ombudsman, Défense Nationale et Forces canadiennes, « Faire la preuve de sa valeur », 2003

De manière récurrente, dans une grande proportion de situations portées à mon attention, ou dont j'ai eu écho, j'ai constaté un degré élevé de frustrations, de malaises, d'incompréhension, face au manque de civilité et de respect de la personne humaine de la part de certains. Beaucoup ont déjà ressenti de l'injustice, du dénigrement, de l'indignation ou encore des propos désobligeants et ce, souvent malgré la bonne volonté des personnes. En effet, certains ont eu des difficultés à obtenir des informations ou des services dans des délais raisonnables, ou encore ceux-ci leur ont été donnés avec une attitude et un ton irrespectueux. Les raisons varient: la différence d'origine, de culture, de langue, l'existence de déficiences limitatives fonctionnelles physiques ou mentales quelconques, des problèmes personnels ou de santé, des tentatives de concilier travail et études, ou travail-études et famille, ou encore l'application automatique et aveugle d'une norme ou d'une règle, sans souplesse ni égard à l'équité. Comme me le disait un visiteur, la règle est faite pour les personnes et non, les personnes pour les règles.

Plusieurs personnes m'ont souligné que l'utilisation des nouvelles technologies, qui sont censées améliorer l'efficacité et l'accessibilité, a pour effet de mécaniser, de garder à distance et de dépersonnaliser les contacts, que ce soit parce qu'un appel a été interrompu avant que la personne ait pu obtenir l'information désirée ou parce que le site web de l'institution parle de beaucoup, sauf de ce qui les préoccupe ou que l'information y est difficile à trouver. Les boîtes vocales n'ont pas d'émotions. Les personnes interagissent avec une grande institution comportant un labyrinthe de politiques, règlements et pratiques facultaires, voire départementales. Des gens sont transférés de personne en personne, de boîte vocale en boîte vocale, sans trouver d'écoute satisfaisante ou de réponse à leurs questions ou préoccupations.

Il importe de diminuer les incohérences entre le discours de l'Université et ces réalités, de prendre le temps d'écouter activement les personnes, de recentrer la personne au cœur de l'institution, de redonner la primauté à la personne humaine et de ré-humaniser les relations. Ceci aura un impact direct sur la rétention des étudiants et du personnel, ainsi que sur l'image et la réputation de l'institution.

Par ailleurs, j'ai eu connaissance d'allégations et de critiques relatives à des manquements à l'intégrité ou à la propriété intellectuelle, de même que des comportements et attitudes engendrant un climat hostile pour certaines personnes, des conflits d'intérêts réels ou potentiels, ou encore d'abus de pouvoir. Ces visiteurs ou interlocuteurs ont été référés aux recours prévus ou aux autres ressources et instances internes ou externes, le cas échéant.

Ayant pris avantage de l'opportunité de discuter de leurs situations avec une tierce partie neutre et objective et, avec le bénéfice du coaching, plusieurs visiteurs ont pu se préparer à résoudre eux-

mêmes leurs difficultés. Certains ont exprimé des craintes de subir des représailles dans leurs unités, départements ou facultés, si l'on venait à savoir qu'ils ont communiqué avec l'Ombudsman, ou encore que leur démarche ne servira à rien.

Chaque membre de la communauté universitaire a le droit de s'adresser à l'Ombudsman, en toute sécurité et confidentialité. Exprimer de tels propos et menacer de représailles, est inadmissible dans une institution qui prône parmi ses valeurs, le respect de la personne humaine.

Plusieurs étudiants et, dans certains cas des parents, ont décrié les rites de bizutage choquants, irrespectueux de la dignité de la personne, lors d'initiations. Plusieurs responsables de l'institution sont sensibilisés à ces problématiques et des directives ont été émises par les instances universitaires sur la tenue de telles initiations, visant à prévenir des conséquences de comportements inacceptables. Le fait que plusieurs de ces pratiques s'effectuent hors campus rend très difficile, voire impossible l'intervention des ressources de l'Université. La vigilance est de mise pour agir lorsque possible.

D'autres étudiants se sont plaints des délais dans la remise de leurs évaluations de mi-session et, de l'impossibilité de consulter leurs travaux et examens à temps, les empêchant de prendre une décision éclairée, quant à l'abandon du cours en question sans échec, ou encore de connaître dans des délais raisonnables les faiblesses à améliorer avant les évaluations finales.

Enfin, certains étudiants critiquent que des enseignants ou des responsables facultaires ou administratifs dépassent largement, même déraisonnablement dans certains cas, les délais prévus par la réglementation à l'intérieur desquels ils doivent communiquer des décisions affectant leurs droits, alors qu'on leur oppose l'irrecevabilité de leurs demandes et recours s'ils dépassent, même de peu, les délais prévus. Par exemple, dans plusieurs cas j'ai constaté que la communication d'une décision d'exclusion de programme se fait après les dates maximales prévues pour les inscriptions tardives de la session. Les étudiants concernés perdent alors la possibilité de déposer une demande d'admission dans un autre programme d'études, minimisant ainsi les préjudices financiers et moraux, de même que la prolongation de la durée de leurs études, qui pourraient s'ensuivre, du fait de ne pas être inscrit à aucune activité de formation pendant une session.

À quelques reprises, avons-nous pu constater la problématique suivante : des directions de programme, quelques fois avec l'avis du comité de programme, excluent un étudiant du fait d'une moyenne insuffisante. Les étudiants, tel que le prévoit l'article 293 du *Règlement des études*, ont le droit de demander la levée de cette sanction d'exclusion. Or, la contestation de la décision doit

être adressée à la direction de programme, celle-là même qui a pris la décision d'exclusion, qui doit statuer sur la demande de levée de l'exclusion, par écrit et motiver sa réponse. Il y a ici un manque d'impartialité et d'objectivité. Il nous semble qu'il faudrait envisager du moins un appel au responsable facultaire, doyen ou vice-doyen.

Un autre aspect a été porté à notre attention : l'Université veut s'ouvrir sur la société et offrir ses services à la collectivité et, non plus seulement aux membres de la communauté universitaire. Or avec une population vieillissante, une augmentation des troubles de santé mentale et, des déficiences fonctionnelles éprouvées par plusieurs, qu'en sera-t-il de l'étendue des ressources qui pourront être mises à disposition pour pallier aux difficultés de ces personnes à utiliser les services, équipements ou installations ? De même, je soulignais dans mon rapport pour l'exercice 2007-2008³², l'augmentation des cas où des personnes présentent de telles déficiences et, de l'augmentation de la détresse psychologique et émotionnelle chez les étudiants et d'autres personnes. Jusqu'où va la responsabilité de l'institution dans l'aide et le soutien qu'elle peut procurer ? La direction devra approfondir sa réflexion sur ce point.

Enfin, au cours de mon mandat, j'ai reçu près d'une dizaine de personnes qui ne pouvaient accepter les décisions prises les concernant, ou les conclusions de mes analyses et de mes enquêtes, persistant à critiquer et à formuler toujours plus de demandes et de contestations. Il en est de même pour plusieurs autres instances et responsables de l'Université Laval, qui ont très souvent déjà accueilli ces personnes, tenu des correspondances exhaustives et, dépensé temps et énergie. D'autres demandeurs s'adressent simultanément à plusieurs responsables pour les mêmes demandes. Très souvent, ces personnes ont un niveau d'émotivité très élevé, menacent de poursuites judiciaires ou de s'adresser aux médias et, n'entendent pas les réponses qui leur sont données.

Plusieurs institutions universitaires ont eu à faire face à ce phénomène de quérulence ; les nouvelles technologies participant également à ce phénomène. Face à ces irritants, il est important, malgré tout l'auto contrôle que cela peut nécessiter, de conserver son sang froid et son tact, afin de tenter d'éviter encore une fois une escalade.

Je suis d'avis que nous sommes en période de consolidation, avec la révision de plusieurs règlements (*Règlement des études, Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*) et l'adoption de nouvelles politiques (*Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat, Politique sur la conduite des relations avec les partenaires externes, Politique sur l'intégrité en recherche* et

³² Ombudsman de l'Université Laval, op. cit., note 12, p. 57 et 58.

création et sur les conflits d'intérêts, etc.). L'entrée en vigueur de ces réglementations et politiques au cours de 2008 et 2009 exige une période d'observation sur divers plans.

Je réserve mes recommandations éventuelles à la fin de cette période d'observation et, limite ici mes recommandations aux suivantes :

RECOMMANDATIONS

1. Que les responsables facultaires rappellent aux membres de leur corps enseignant les droits des étudiants d'être informés, dès que possible et par écrit, de toute décision ayant des effets sur la poursuite de leur programme d'étude, de leur projet de recherche, ou de toute décision prise à leur égard et affectant leurs droits (articles 2.2 et 2.3 de la *Déclarations des droits des étudiants et étudiantes*).
2. Que les résultats des évaluations des apprentissages de mi-session soient communiqués dans des délais raisonnables et ce, avant les échéances prévues pour les abandons de cours sans échec.
3. Que le Comité de révision du *Règlement des études* se penche sur l'opportunité d'instaurer un droit d'appel aux articles 293 et suivants, afin d'assurer l'impartialité du processus de levée de sanction d'exclusion de programme.

*Ramener les gens ensemble pour travailler dans une même direction,
plutôt que de leur faire face et les confronter.*
(Rudyard Kipling)

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.

Comment procéder :



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

CONFIDENTIEL

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 ? _____



**UNIVERSITÉ
LAVAL**

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

ANNEXE 4

La codification des demandes (2008-2009)

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 de l'information 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, dans certaines situations, l'Ombudsman peut agir comme facilitateur afin d'aider la communication entre les parties.

- A) **Consultation – Information :** Le client désire obtenir de l'information que ce soit sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer ou les personnes à rencontrer. Il peut s'agir également d'une simple dénonciation d'une situation inacceptable pour le client.
- B) **Consultation – Conseil :** Le client demande conseil à l'Ombudsman quant à la manière la plus appropriée d'effectuer une démarche par rapport aux circonstances, à l'exactitude des renseignements qu'il détient ou à la manière de rédiger une lettre.
- C) **Consultation – Facilitation :** L'Ombudsman décide, avec l'accord du client, qu'il communiquera avec les personnes impliquées, uniquement dans le but de faciliter la communication entre les parties ou encore de s'assurer que le client aura une réponse dans un délai raisonnable à sa demande.

DOSSIER SYSTÉMIQUE :

Il s'agit d'un dossier qui concerne une question d'intérêt général.

2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ OU DE LA DEMANDE D'INTERVENTION:

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 non recevable notamment lorsqu'elle est prématurée, prescrite (délai d'un an), frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou encore hors du

champ de compétence de l'Ombudsman (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 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 donnée verbalement ou par écrit 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. Questions académiques

1.1 Admission

1.2 Choix de cours

1.3 Crédits

1.4 Délais de correction

- 1.5 Diplôme
- 1.6 Équivalences 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

Odette Lagacé a obtenu un baccalauréat en droit civil de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et, un DEA en droit des affaires de l'Université de Paris II. Elle a été avocate inscrite au tableau du Barreau du Québec de 1988 à 2005. 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. Ainsi, à Paris, de 1991 à 2000, elle a travaillé successivement pour le cabinet d'avocats 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 droit commercial international et 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, puis, à son retour d'Europe en 2001, au sein du cabinet Ogilvy Renault auprès de Me L. Yves Fortier, en résolution de différends et arbitrage commercial international 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 se terminant le 31 mai 2010.

ANNEXE 6

Liste des activités auxquelles l'Ombudsman a participé

1^{er} juin 2008 au 31 mai 2009

Memberships :

Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC-ACCUO)
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)

Juin 2008

- Préparation des textes pour publication dans le Guide de l'étudiant 2008-2009,
- Rencontre avec des représentants syndicaux,
- Membre du comité de formation du Forum Canadien des Ombudsmans et appel conférence,
- Invitation du recteur et du doyen de la Faculté de foresterie et de géomatique – Cérémonie Arbre souvenir du 400^{ième} de Québec,
- Rencontre semestrielle avec la vice-présidence de l'AEILIÉS,
- Diverses discussions avec Mme Justine Sentenne, Ombudsman pour les employés d'Hydro Québec, avec Mme Julie Miville-DeChêne, Ombudsman pour les services français de la Société Radio-Canada, avec Mme Suzanne Belson, Enquêtrice des Forces armées canadiennes et, avec Mme Micheline McNicholl, Protectrice-adjointe des citoyens du Québec, pour la préparation de nos présentations lors de la formation sur les accommodements du FCO,
- Conférencière lors de la formation du FCO à Montréal : « L'ombudsman, les diversités et l'accommodement raisonnable : les enjeux d'un problème ou d'une opportunité à saisir ? »,
- Rencontre de médiation,
- Appel conférence pour la préparation de la conférence internationale conjointe d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Rencontre avec les membres du comité exécutif d'un syndicat.

Juillet 2008

- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Poursuite de rencontres de préparation : projet de révision du *Règlement concernant l'ombudsman*.

Août 2008

- Poursuite de rencontres de préparation : projet de révision du *Règlement concernant l'ombudsman*,
- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Rencontre estivale invitation du recteur,
- Rencontre des administrateurs,
- Consultation avec un ombudsman corporatif,

- Invitation de la section *Alternate dispute resolution* (ADR) de l'*American Bar Association* pour une conférence à New York en avril 2009,
- Consultation avec l'Ombudsman de l'Université Ryerson,
- Invitation du recteur lors de la cérémonie de remise d'un doctorat honoris causa à Mme Céline Dion.

Septembre 2008

- Participation à Rendez-vous Laval édition 2008,
- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Présence à la 5e Conférence annuelle Claire L'Heureux-Dubé intitulée : "L'accès à la justice: l'affaire de chacun" : dont la conférencière était : l'honorable juge Marie Deschamps de la Cour suprême du Canada,
- Assemblée générale annuelle du FCO aux bureaux de la Protectrice du citoyen du Québec,
- Invitation de Mme Marie Audette et de M. Serge Talbot à la présentation du projet de révision du *Règlement des études*,
- Appel conférence avec Mme Soucila Badaroudine, Protectrice des étudiants de l'Université de Sherbrooke,
- Présence lors de la présentation du projet de *Règlement des études* aux directions de programme,
- Présence lors de la présentation publique du projet de politique sur le développement durable,
- Rencontre avec le Vice-recteur aux ressources humaines M. Michel Beauchamp et M. Claude Paradis, Vice-recteur adjoint aux ressources humaines,
- Réunion avec M. Patrice Garant, Président du Comité d'application des droits des étudiants.

Octobre 2008

- Rencontre semestrielle avec la vice-présidente de l'AELIÉS,
- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Rencontre avec des représentants syndicaux,
- Discussions avec M. André Gabias, Secrétaire général de l'Université du Québec à Trois-Rivières,
- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Discussions avec M. Dave McNabb, Ombudsman pour la Banque Royale du Canada et président du Comité de la recherche du FCO,
- Invitation du recteur à la cérémonie de remise d'un doctorat honoris causa à M. Guy Laliberté,
- Rencontre avec M. Bernard Garnier, Vice-recteur aux études et aux activités internationales,
- Invitation de l'ADUL lors de la première édition des Retrouvailles Rouge et Or,
- Invitation du recteur pour la cérémonie de Remise des prix d'excellence en enseignement,
- Rencontre avec le Recteur, M. Denis Brière.

Novembre 2008

- Entrevue téléphonique avec le professeur Michelle LeBaron de la Faculté de droit de l'Université de Colombie-Britannique, à titre de représentante des ombudsmans universitaires canadiens, dans le cadre de sa recherche financée par le Prix Liz Hoffman du FCO, titre de son article présenté en avril 2009 à Montréal,
- Rencontre avec les Presses de l'Université Laval dans le cadre de cas systémiques,
- Invitation de la Fondation de l'Université Laval pour la cérémonie de la Soirée des Grands Donateurs,
- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Rencontre avec Mme Anne Demers, directrice générale de l'ADUL,

- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Invitation de l'ADUL pour la cérémonie de remise des Prix Jeunes diplômés 2008,
- Colloque annuel AGRP : « Au-delà de la norme: les bureaux de plaintes à l'écoute des citoyens » : Conférence de Mme Diane Lelièvre, Conseil du Trésor, sur l'éthique et, conférence de Mme Colette Verret, Groupe Conseil ReGain en mobilisation d'équipe,
- Appel conférence du comité de formation du FCO,
- Rencontre avec les représentants de l'Accueil et intégration des personnes handicapées étudiantes, dans le cadre de cas de nature systémique,
- Présentation du rapport annuel de l'Ombudsman 2007-2008 au Conseil d'administration de l'Université Laval.

Décembre 2008

- Rencontre avec le coordonnateur du Bureau des droits des étudiants de la CADEUL,
- Présentation du rapport annuel de l'Ombudsman 2007-2008 au Conseil universitaire de l'Université Laval,
- Rencontre avec Mme Marie Audette et M. Fernand Gervais, Faculté des études supérieures,
- Invitation de Mme Anne Demers, directrice générale de l'ADUL, au Gala de la YWCA,
- Invitation à participer au souper de Noël de l'ACSIUL,
- Appels conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA,
- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Invitation de l'AEIÉS à son 5 à 7 de Noël,
- Consultation par un ombudsman universitaire,
- Rencontre avec Mme Edith Deleury et M. Denis Mayrand, vice-rectorat à la recherche et à la création.

Janvier 2009

- Invitation du Recteur à ses Vœux du Nouvel An,
- Rencontre avec M. Eric Bauce, Vice-recteur exécutif, à l'administration et aux finances,
- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Rencontre semestrielle avec la vice-présidence de la CADEUL et la coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants.

Février 2009

- Conférence sur la prévention du suicide - Semaine de prévention du suicide,
- Invitation de Me Serge Pisapia afin de remplacer M. Louis Marquis, Université de Sherbrooke, dans le cadre d'une mission de formation au Bénin en résolution des différends,
- Rencontre MSIGRH,
- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO.

Mars 2009

- Appel conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Invitation de M. Bernard Garnier, Vice-recteur aux études et aux activités internationales, à participer à la Table des responsables facultaires.

Avril 2009

- Rencontre avec des représentants de l'équipe du projet de modernisation du système de gestion des études,
- Appels conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,

- Appel conférence du Comité de planification conjoint : préparation de la conférence internationale d'avril 2009 ACCUO/FCO/IOA
- 4^{ième} Conférence conjointe internationale ACCUO/FCO/IOA – Montréal : à l'occasion du bicentenaire de la fonction contemporaine des ombudsmans,
- Assemblée générale annuelle ACCUO,
- Assemblée générale annuelle IOA,
- Rencontre avec Mme Soucila Badaroudine, Protectrice des droits des étudiants de l'Université de Sherbrooke : préparation de la rencontre annuelle de l'AOUQ et du plan de formation sur la stratégie,
- Invitation de Me Nabil A. Antaki afin de donner un séminaire sur la fonction d'ombudsman dans le cadre du programme de maîtrise de la Faculté de droit de l'Université de Montréal à l'hiver 2010, à la suite de Mme Louise Arbour et Mme le juge Louise Mailhot.

Mai 2009

- Rencontre avec M. Eric Bauce, Vice-recteur exécutif, à l'administration et aux finances,
- Appels conférence réunion du comité exécutif de l'ACCUO,
- Invitation de l'ADUL à la cérémonie de la remise des Prix des Grands diplômés,
- Rencontre avec Mme Louise Frenette, Responsable secteur droits de scolarité, Service des finances,
- Rencontre avec Mme Linda Larouche, Directrice de la Direction des affaires étudiantes,
- Assemblée générale annuelle de l'AOUQ, rencontre annuelle et formation sur la stratégie au Manoir Hovey.

ANNEXE 7

Liste des formations auxquelles l'Ombudsman a participé

Juin 2008

- Conférencière lors de la formation L'Ombudsman, les diversités et l'accommodement raisonnable : les enjeux d'un problème ou d'une opportunité à saisir ?, offerte par le Forum canadien des ombudsmans (FCO), avec :
Mme Justine Sentenne, Ombudsman pour les employés d'Hydro Québec,
Mme Julie Miville-DeChêne, Ombudsman pour les services français de la Société Radio-Canada, Mme Suzanne Belson, enquêtrice pour les Forces armées canadiennes, et
Mme Micheline McNicholl, Protectrice-adjointe des citoyens du Québec

Octobre 2008

- Formation : *Communiquer en public*, DGFC (Corine Markey, consultante)

Novembre 2008

- Colloque annuel AGRP : « *Au-delà de la norme: les bureaux de plaintes à l'écoute des citoyens* »
- Conférence : *Éthique* (Diane Lelièvre, Conseil du Trésor)
- Conférence : *Mobilisation d'équipe* (Colette Verret, Groupe Conseil ReGain)

Février 2009

- Formation DGFC : *Attention ! Vos gestes vous trahissent* (Guy Cabana, Société Danec)

Mars 2009

- Formation d'approfondissement DGFC : *Gestion des conflits* (Robert Bouchard et Marcelle Bélanger, Groupe Conscientia Inc.)

Avril 2009

- Formation SRH: *L'art du réseautage intelligent et payant* (Julien Roy, face à face Marketing)
- 4^{ième} Conférence conjointe internationale ACCUO/FCO/IOA: *Évolution de l'Ombudsman [1809-2009] : Un riche historique, un avenir prometteur*
- Conférence de M. Gilles Paquet, Professeur Émérite, Telfer School of Management, Université d'Ottawa, *Fuite de la confrontation et rectitude politique : toxines pour l'organisation*
- Présentation du prix Liz Hoffman FCO 2008 au Prof. Michelle LeBaron, *Chiens de garde et gardiens de la sagesse dans les pays froids*
- Conférence de Me Richard William Duncan Pound, OC, OQ, *Le Bon Grain de l'Ivraie : Analyse, Évaluation et Conclusions*

Mai 2009

- Formation SRH: *Défis et enjeux intergénérationnels* (Patricia Rancourt, Consultations Morneau)
- Formation SRH : *Bilan professionnel et bien être au travail* (Patricia Rancourt, Consultations Morneau)

Juin 2009

- Formation AOUC: *La Stratégie et le management stratégique* (Serge Allary, directeur de la formation continue, Université de Sherbrooke)



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
ASSOCIATION

IOA CODE OF ETHICS

PREAMBLE

The IOA is dedicated to excellence in the practice of Ombudsman work. The IOA Code of Ethics provides a common set of professional ethical principles to which members adhere in their organizational Ombudsman practice.

Based on the traditions and values of Ombudsman practice, the Code of Ethics reflects a commitment to promote ethical conduct in the performance of the Ombudsman role and to maintain the integrity of the Ombudsman profession.

The Ombudsman shall be truthful and act with integrity, shall foster respect for all members of the organization he or she serves, and shall promote procedural fairness in the content and administration of those organizations' practices, processes, and policies.

ETHICAL PRINCIPLES

INDEPENDENCE

The Ombudsman is independent in structure, function, and appearance to the highest degree possible within the organization.

NEUTRALITY AND IMPARTIALITY

The Ombudsman, as a designated neutral, remains unaligned and impartial. The Ombudsman does not engage in any situation which could create a conflict of interest.

CONFIDENTIALITY

The Ombudsman holds all communications with those seeking assistance in strict confidence, and does not disclose confidential communications unless given permission to do so. The only exception to this privilege of confidentiality is where there appears to be imminent risk of serious harm.

INFORMALITY

The Ombudsman, as an informal resource, does not participate in any formal adjudicative or administrative procedure related to concerns brought to his/her attention.



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
ASSOCIATION

IOA STANDARDS OF PRACTICE

PREAMBLE

The IOA Standards of Practice are based upon and derived from the ethical principles stated in the IOA Code of Ethics.

Each Ombudsman office should have an organizational Charter or Terms of Reference, approved by senior management, articulating the principles of the Ombudsman function in that organization and their consistency with the IOA Standards of Practice.

STANDARDS OF PRACTICE

INDEPENDENCE

- 1.1 The Ombudsman Office and the Ombudsman are independent from other organizational entities.
- 1.2 The Ombudsman holds no other position within the organization which might compromise independence.
- 1.3 The Ombudsman exercises sole discretion over whether or how to act regarding an individual's concern, a trend or concerns of multiple individuals over time. The Ombudsman may also initiate action on a concern identified through the Ombudsman's direct observation.
- 1.4 The Ombudsman has access to all information and all individuals in the organization, as permitted by law.
- 1.5 The Ombudsman has authority to select Ombudsman Office staff and manage Ombudsman Office budget and operations.

NEUTRALITY AND IMPARTIALITY

- 2.1 The Ombudsman is neutral, impartial, and unaligned.
- 2.2 The Ombudsman strives for impartiality, fairness and objectivity in the treatment of people and the consideration of issues. The Ombudsman advocates for fair and equitably administered processes and does not advocate on behalf of any individual within the organization.
- 2.3 The Ombudsman is a designated neutral reporting to the highest possible level of the organization and operating independent of ordinary line and staff structures. The Ombudsman should not report to nor be structurally affiliated with any compliance function of the organization.
- 2.4 The Ombudsman serves in no additional role within the organization which would compromise the Ombudsman's neutrality. The Ombudsman should not be aligned with any formal or informal associations within the organization in a way that might create actual or perceived conflicts of interest for the Ombudsman. The Ombudsman should have no personal interest or stake in, and incur no gain or loss from, the outcome of an issue.
- 2.5 The Ombudsman has a responsibility to consider the legitimate concerns and interests of all individuals affected by the matter under consideration.
- 2.6 The Ombudsman helps develop a range of responsible options to resolve problems and facilitate discussion to identify the best options.

CONFIDENTIALITY

- 3.1 The Ombudsman holds all communications with those seeking assistance in strict confidence and takes all reasonable steps to safeguard confidentiality, including the following:
The Ombudsman does not disclose confidential communications unless given permission to do so in the course of informal discussions with the Ombudsman, and even then at the sole discretion of the Ombudsman; the Ombudsman does not reveal, and must not be required to reveal, the identity of any individual contacting the Ombudsman Office, nor does the Ombudsman reveal information provided in confidence that could lead to the identification of any individual contacting the Ombudsman Office, without that individual's express permission; the Ombudsman takes specific action related to an individual's issue only with the individual's express permission and only to the extent permitted, unless such action can be taken in a way that safeguards the identity of the individual contacting the Ombudsman Office. The only exception to this privilege of confidentiality is where there appears to be imminent risk of serious harm, and where there is no other reasonable option. Whether this risk exists is a determination to be made by the Ombudsman.
- 3.2 Communications between the Ombudsman and others (made while the Ombudsman is serving in that capacity) are considered privileged. The privilege belongs to the Ombudsman and the Ombudsman Office, rather than to any party to an issue. Others cannot waive this privilege.
- 3.3 The Ombudsman does not testify in any formal process inside the organization and resists testifying in any formal process outside of the organization, even if given permission or requested to do so.
- 3.4 If the Ombudsman pursues an issue systemically (e.g., provides feedback on trends, issues, policies and practices) the Ombudsman does so in a way that safeguards the identity of individuals.
- 3.5 The Ombudsman keeps no records containing identifying information on behalf of the organization.
- 3.6 The Ombudsman maintains information (e.g., notes, phone messages, appointment calendars) in a secure location and manner, protected from inspection by others (including management), and has a consistent and standard practice for the destruction of such information.
- 3.7 The Ombudsman prepares any data and/or reports in a manner that protects confidentiality.
- 3.8 Communications made to the ombudsman are not notice to the organization. The ombudsman neither acts as agent for, nor accepts notice on behalf of, the organization and shall not serve in a position or role that is designated by the organization as a place to receive notice on behalf of the organization. However, the ombudsman may refer individuals to the appropriate place where formal notice can be made.

INFORMALITY AND OTHER STANDARDS

- 4.1 The Ombudsman functions on an informal basis by such means as: listening, providing and receiving information, identifying and reframing issues, developing a range of responsible options, and – with permission and at Ombudsman discretion – engaging in informal third-party intervention. When possible, the Ombudsman helps people develop new ways to solve problems themselves.
- 4.2 The Ombudsman as an informal and off-the-record resource pursues resolution of concerns and looks into procedural irregularities and/or broader systemic problems when appropriate.
- 4.3 The Ombudsman does not make binding decisions, mandate policies, or formally adjudicate issues for the organization.
- 4.4 The Ombudsman supplements, but does not replace, any formal channels. Use of the Ombudsman Office is voluntary, and is not a required step in any grievance process or organizational policy.
- 4.5 The Ombudsman does not participate in any formal investigative or adjudicative procedures. Formal investigations should be conducted by others. When a formal investigation is requested, the Ombudsman refers individuals to the appropriate offices or individual.
- 4.6 The Ombudsman identifies trends, issues and concerns about policies and procedures, including potential future issues and concerns, without breaching confidentiality or anonymity, and provides recommendations for responsibly addressing them.
- 4.7 The Ombudsman acts in accordance with the IOA Code of Ethics and Standards of Practice, keeps professionally current by pursuing continuing education, and provides opportunities for staff to pursue professional training.
- 4.8 The Ombudsman endeavors to be worthy of the trust placed in the Ombudsman Office.

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

Téléphone : 418 656-3081
(notre boîte vocale est confidentielle)

Télécopieur : 418 656-3846

info@ombudsman.ulaval.ca

www.ombudsman.ulaval.ca