

RAPPORT ANNUEL **2011-2012**

OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

SOMMAIRE

Dossiers :

449

nouveaux dossiers individuels
ont été ouverts;

81 %

des dossiers (364/449)
sont des consultations;

19 %

des dossiers (85/449)
sont des plaintes.

Demandeurs :

78 %

des dossiers (351/449) proviennent
des étudiants (candidats à l'admission,
étudiants de 1^{er} cycle et des cycles
supérieurs), 11 % des autres membres de
la communauté et 11 % des usagers de
services et des personnes non membres
de la communauté universitaire;

45 %

des dossiers (201/449) proviennent des
étudiants de 1^{er} cycle;

80 %

des étudiants qui consultent sont
québécois, 20 % sont des étudiants
non québécois, incluant les étudiants
d'autres provinces et les étrangers.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Les thèmes qui ressortent du traitement des dossiers reçus et les recommandations faites par l’ombudsman sont :

> Le cadre normatif Le <i>Règlement des études</i> : L'ombudsman a donc recommandé au Comité de révision : > Que la formulation des alinéas a) des troisièmes paragraphes des articles 287.1 et 300.2 du <i>Règlement des études</i> soit revue afin d’éviter toute confusion avec le contenu de l'Annexe 3; > Que la formulation des articles 300 à 300.3 du <i>Règlement des études</i> soit revue afin de s’assurer d’une bonne compréhension lors de l’application de ces articles par les directeurs de programme; > Que le Comité se questionne sur la notion de « scolarité préparatoire de même cycle » prévue à l’article 174 et sur la notion de « scolarité complémentaire ». L'ombudsman a également recommandé au vice-recteur aux études et aux activités internationales : > Qu’une solution soit trouvée afin d’éviter de régler à la pièce des dossiers étudiants ayant fait l’objet d’erreurs d’application lors d’une exclusion, notamment par la diffusion d’un bulletin d’information ou d’une formation, ou de tout autre moyen permettant d’atteindre un plus grand nombre de gestionnaires.	Le <i>Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval</i> : la méconnaissance de la règle et du processus. Ainsi, dans une perspective d’amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande : > Qu’un dépliant explicatif sur le processus disciplinaire, enquête et plainte au comité de discipline soit produit par la Direction des services aux étudiants; > Que la Direction des services aux étudiants évalue l’opportunité d’élaborer des sessions spécifiques d’information relative au <i>Règlement disciplinaire</i>; > Que les modalités de remise du dépliant explicatif soient prévues, par exemple : • Remise du dépliant à tout étudiant avec la lettre du doyen l’avisant de la nature de la dénonciation; Et, • Remise du dépliant à l’étudiant visé par la plainte avec la copie de la lettre acheminée au secrétaire des comités de discipline par le commissaire enquêteur ou le directeur du Service de sécurité et de prévention.	> Les clientèles particulières et émergentes Ainsi, dans une perspective d’amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande : > Que dans le cadre de l’application de la <i>Politique d’intégration des personnes handicapées étudiantes à l'Université Laval</i>, il soit mieux tenu en compte les situations des « clientèles » dites émergentes, notamment par l’élaboration d’un guide à l’intention des gestionnaires et par la poursuite et le développement des activités et ateliers de sensibilisation offerts par la Direction des services aux étudiants; > Que soit analysée l’opportunité d’adopter d’autres mesures que disciplinaires, incitatives et préventives de retrait volontaire ou involontaire, temporaire ou permanent pour un étudiant qui présenterait une situation de vulnérabilité physique ou psychique.	> Les accommodements en milieux de stages Ainsi, dans une perspective d’amélioration continue de l’encadrement et du soutien à la réussite aux études, l'ombudsman recommande : > Qu’un document explicatif sur les pratiques exemplaires en matière d’accommodement et d’intégration aux stages des étudiants nécessitant des accommodements soit développé en complément des guides pédagogiques, et ce, afin de supporter les milieux de stages; > Que chaque unité administrative ayant à gérer des stages remette ce document explicatif au responsable dans les milieux de stages avec chaque nouvelle cohorte d’étudiants; > Que des activités de sensibilisation et de formation soient offertes à tous les responsables de la formation des stagiaires (superviseurs, maîtres de stage, enseignants associés, etc.) sur les problématiques vécues par ces étudiants et sur les accommodements possibles.
--	--	---	---

Objets :

54 %

des dossiers concernent des questions académiques, 20 % des questions de droits de la personne, 10 % des questions financières, 6 % des questions diverses, 5 % des questions d’encadrement et 5 % des questions concernant les relations avec les unités.

Traitement des dossiers :

454

dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 31 provenaient des dossiers non complétés l’année précédente. Sur les 31 dossiers, il y avait 7 plaintes et 24 consultations;

52 %

des dossiers sont traités à l’intérieur d’une semaine, ce chiffre augmente à 76 % pour un délai de moins de 30 jours.

Traitement des dossiers de plaintes :

85

plaintes ont été reçues pendant la période 2011-2012 :

- > 14 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2012;
- > 40 plaintes ont été jugées non recevables;

- > 31 plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - 11 ont été jugées fondées;
 - 16 non fondées;
 - 4 enquêtes ont été interrompues, le problème s’étant réglé de lui-même ou les parties ayant retiré leur plainte;
 - 6 plaintes ont fait l’objet de recommandations individuelles, dont 5 ont été suivies;
 - 1 plainte a fait l’objet d’une recommandation collective qui a été suivie.



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

Le 21 septembre 2012

Monsieur John Porter

Président du Conseil d'administration

Monsieur Denis Brière

Président du Conseil universitaire

Messieurs les présidents,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2011-2012 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des plaintes et des consultations effectuées au cours de cet exercice ainsi que d'un exposé de ses recommandations.

Vous remerciant de l'attention que vous y porterez, veuillez agréer, Messieurs les présidents, l'expression de mes sentiments distingués.

L'Ombudsman,

Nancy Chamberland, notaire

Présidente de l'Association des ombudsmans des universités du Québec

Pavillon Alphonse-Desjardins
Local 3320
Québec (Québec) G1V 0A6
CANADA

418 656-3081
Télécopieur : 418 656-3846
info@ombudsman.ulaval.ca

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

TABLE DES MATIÈRES

	INTRODUCTION	4
1	LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN	6
1.1	L'équipe	7
1.2	Le rôle de l'ombudsman	8
1.3	Les activités professionnelles	9
1.3.1	Activités internes	9
1.3.2	Activités administratives	9
1.3.3	Activités de rayonnement	10
2	STATISTIQUES	12
2.1	Dossiers en suspens	13
2.2	Compilation des dossiers au fil des ans	13
2.3	Traitement des dossiers	14
2.4	Durée des interventions	14
2.5	Objet des dossiers	15
2.6	Provenance des demandeurs	18
2.7	Traitement des plaintes	19
3	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2011-2012	20
3.1	Le cadre normatif	21
3.2	Les clientèles particulières et émergentes	24
3.3	Les accommodements en milieux de stages	25
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2010-2011	28
	REMERCIEMENTS	33
	ANNEXES	34

INTRODUCTION

Le rapport couvre les activités de l'ombudsman pour la période du 1^{er} mai 2011 au 30 avril 2012.

Il s'adresse aux membres du Conseil d'administration et du Conseil universitaire, mais aussi à tous les membres de la communauté universitaire, lesquels sont invités à en prendre connaissance sur le site Web du Bureau de l'ombudsman¹. Cette année, seulement une vingtaine de copies papier sont imprimées afin de minimiser l'empreinte environnementale de la production de ce rapport et de participer à l'effort institutionnel en matière de développement durable.

Ce rapport est une reddition de compte des activités annuelles du Bureau de l'ombudsman. L'obligation est statutaire. L'ombudsman, en privilégiant les modes alternatifs de résolution des différends, contribue de manière neutre, objective et significative à la gestion des risques inhérents à une université de calibre international. Il constitue un mécanisme interne de résolution non judiciaire de situations réelles ou perçues d'injustice ou d'atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université.

Dans une communauté universitaire de la taille de l'Université Laval, il est compréhensible que des erreurs surviennent ou que des décisions rendues ne soient pas parfaitement motivées ou comprises. L'ombudsman fournit aux membres de la communauté, un lieu, un espace de consultation et de réflexion, où tout membre peut parler en toute confiance, confidentialité et impunité à une personne neutre et lui faire part de ses préoccupations. L'ombudsman intervient, explique, informe et recadre les attentes. Il renforce le lien de confiance entre l'institution et ses membres en facilitant la quête de solutions justes, le développement de réflexes d'imputabilité dans un environnement axé sur l'équité et le respect.

À l'instar de l'an dernier, je réitère qu'il est important de garder à l'esprit le contexte dans lequel s'effectue le travail de l'ombudsman. Essentiellement, il se déroule dans des situations de dysfonction ou de perception de situations dysfonctionnelles éprouvées par un membre de la communauté universitaire. Cette perspective est le filigrane avec lequel ce rapport doit être lu. Cette lunette avec laquelle j'ai rédigé mon rapport, après avoir traité plus de 400 dossiers, ne doit pas devenir une loupe déformant la réalité d'une institution, par ailleurs crédible et performante sur la scène régionale, nationale et internationale.

Ce rapport pourra constituer un outil de travail de nature à alimenter la réflexion du Conseil d'administration, du Conseil universitaire et de la communauté universitaire relativement à l'amélioration des processus et pratiques administratives. Mes recommandations sont le reflet de ma volonté de contribuer de manière tangible mais informelle, par ma formation, mes expériences professionnelles et personnelles, à l'amélioration des pratiques de gouvernance et de gestion de cette institution, et ce, au bénéfice de l'ensemble des membres de la communauté universitaire.

Il comporte trois parties. La première expose les activités de l'ombudsman, la deuxième comprend des statistiques et des commentaires afférents au traitement des dossiers et la troisième fait état d'observations et de recommandations.

Les thèmes abordés au chapitre des observations et recommandations reflètent les constats de l'ombudsman relativement :

- Au cadre normatif : le *Règlement des études* et le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*;
- Aux clientèles particulières et émergentes.

¹ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 L'équipe



De droite à gauche : **Nancy Chamberland**, ombudsman; **Marylène Cloutier**, coordonnatrice d'opérations et **Martine Paquet**, secrétaire

1.2 Le rôle de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman est défini au *Règlement concernant l'ombudsman*². L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux des individus concernés. Les attributs de la fonction de l'ombudsman sont : l'impartialité, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité.

Dans l'exercice de ses fonctions auprès des étudiants, professeurs, administrateurs et employés, l'ombudsman :

- > Traite les demandes d'information et de conseil :

Il accompagne les personnes qui le requièrent dans la recherche de modes alternatifs de résolution de leurs difficultés, conflits et différends. Il aide à identifier les recours à leur disposition.

- > Reçoit les plaintes et fait enquête :

Dans le cadre de ses enquêtes, l'ombudsman possède des pouvoirs très vastes. Il peut exiger l'accès à tout document ou dossier pertinent et interroger toute personne susceptible de fournir les renseignements qui lui sont nécessaires pour mener à bien ses enquêtes. Au terme de son enquête, s'il juge la plainte fondée, l'ombudsman fait des recommandations et peut en saisir l'organe de direction ou le personnel de direction s'il est convaincu qu'un membre de l'Université a agi de façon déraisonnable, injuste, abusive ou en contravention aux droits fondamentaux, aux dispositions de la charte, des statuts ou règlements de l'Université.

Le rôle de l'ombudsman est de s'assurer que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux.

Il a aussi pour fonction de contribuer à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, notamment, mais non limitativement par l'information de la communauté universitaire et par la formulation de propositions de modifications aux politiques et règlements.

Annuellement, il rend compte de ses activités au Conseil d'administration et au Conseil universitaire et rend public son rapport.

² Disponible sur le site Web de l'Université Laval à l'adresse suivante : <http://www.ulaval.ca/sg/reg/Reglements/protuniv.html>

1.3 Les activités professionnelles

L'ombudsman a exercé diverses activités professionnelles au cours de l'année.

1.3.1 Activités internes

- > Tenue d'un kiosque au Pavillon Alphonse-Desjardins à la rentrée en septembre 2011;
- > Rencontre avec 29 groupes d'étudiants nouvellement admis à divers programmes de 1^{er} cycle;
- > Participation à l'accueil des nouveaux professeurs le 29 août 2011;
- > Participation à l'accueil des nouveaux étudiants au baccalauréat en relations industrielles le 7 septembre 2011;
- > Participation à une rencontre organisée par la Direction des services aux étudiants (DSE) concernant les activités d'accueil et d'intégration le 12 octobre 2011;
- > Présentation du rapport annuel 2010-2011 à la Commission des affaires étudiantes le 1^{er} décembre 2011;
- > Rencontre avec MM. Nicolas Gagnon et Steve Vachon concernant l'explication du fonctionnement de l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) le 21 décembre 2011;
- > Participation à une rencontre de la Table des responsables facultaires des études le 23 mars 2012;
- > Participation sur invitation à plusieurs activités sociales et facultaires.

1.3.2 Activités administratives

Étant donné l'importance de la confidentialité des informations détenues par l'ombudsman, il était essentiel et prioritaire de s'assurer que les mesures de sécurité en place de l'unité fournissent une protection adéquate des actifs informationnels. Une vérification de conformité a été faite par des auditeurs du Bureau de sécurité de l'information (BSI). Un rapport des recommandations a été préparé le 15 décembre 2011 par le BSI et présenté au personnel de l'unité le 13 janvier 2012.

Un plan d'action a été élaboré par l'ombudsman et approuvé par le BSI. L'ombudsman priorisera l'exécution de ce plan d'action durant l'année 2012-2013. La mise en place des recommandations permettra de diminuer les risques encourus par le Bureau de l'ombudsman en matière de sécurité de l'information et servira à l'amélioration de la sécurité de l'information utilisée dans les processus d'affaires, le tout en conformité avec les politiques et normes de sécurité en vigueur.

1.3.3 Activités de rayonnement

L'ombudsman s'implique et participe activement aux activités connexes à sa fonction non seulement en assistant à des colloques et conférences mais en agissant au sein de comités organisateurs d'activités et à titre de conférencière, et ce, de manière à donner une visibilité accrue à l'institution et à rentabiliser ses déplacements. Elle rencontre périodiquement ses collègues d'autres institutions.

L'ombudsman est membre des associations suivantes :

- > l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ);
- > l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC);
- > le Forum canadien des ombudsmans (FCO).

L'ombudsman a participé aux activités suivantes :

- > En mai 2011 : au colloque conjoint du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) à Vancouver et dont le thème était « Key Ingredients for Successful Ombudsman Programs ». Elle était panéliste avec le Dr Leoncio Lara, ombudsman à la National University of Mexico (UNAM), et le Dr Sally Varnham, professeure associée à la Faculté de droit de l'Université de technologie de Sydney, Australie, et dont le sujet était : « Hot Topics for Ombuds in Higher Education ». 130 délégués du Canada, des États-Unis, du Pakistan et de l'Australie y assistaient.
- > En juin 2011 : au colloque de l'« European Network for Ombudsman in Higher Education (ENOHE) » à Madrid et dont le thème était « Higher Education Ombudsmen in Times of Crises ». La crise économique, politique et sociale européenne fut analysée premièrement dans la perspective des impacts pour les universités et les étudiants européens mais aussi en fonction des répercussions à l'échelle internationale. Le ministre espagnol de l'Éducation, monsieur Angel Gabilondo, a rappelé que l'Espagne a été le premier pays de la communauté européenne à rendre obligatoire la fonction d'ombudsman dans toutes les institutions privées et publiques en 2001 et a souligné la plus-value que les ombudsmans représentent dans ces institutions.
- > En janvier 2012 : à une rencontre à l'Université Concordia sur les clientèles émergentes et le devoir d'accommodement. Deux conférences ont été présentées : « La démocratisation de l'accès aux études supérieures et la diversité étudiante : un cadre de référence et un conseiller au cœur du parcours » et « Le soutien à l'accueil et à l'intégration aux études supérieures pour les étudiants en situation de handicap ».

« Un mot très rapide pour dire combien j'ai apprécié l'intelligence de l'intervention et le déploiement des possibilités qui a été fait – y compris celle de réfléchir à ma propre attitude. » (un gestionnaire)

« Ainsi je vous écrit (sic) madame pour vous remercier de la qualité de votre prise en charge de mon dossier, ce qui me permet de me concentrer sur mes études (...). » (un étudiant)

- > L'ombudsman a reçu ses pairs de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), division Est du Canada, pour la tenue d'une rencontre de deux jours à Québec en février 2012. Les thèmes abordés furent : le degré d'information relatif aux exigences linguistiques lors du recrutement à l'international, les problèmes de santé mentale chez les étudiants, l'obligation d'accommodements et les ratés dans les processus mis en place, les obligations d'accommodements et les compétences professionnelles requises par les ordres professionnels.



- > En mars 2012 : à la conférence « Gestion des personnalités difficiles » donnée lors des Cours de perfectionnement de la Chambre des notaires du Québec.

L'ombudsman fait partie des comités ou conseils suivants :

- > Comité de planification de la formation du Forum canadien des ombudsmans (FCO). À titre de conférencière, elle a donné en février 2012 à Montréal une formation sur la rédaction de rapports annuels et particuliers, à plusieurs participants dont des employés nouvellement embauchés au service de l'ombudsman de la ville de Laval, à des membres du service des plaintes du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- > Comité de rédaction des normes d'exercice de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC). Les normes d'exercice de la fonction se retrouvent sur le site internet de l'AOUCC³. Sa contribution a été sollicitée afin de poursuivre les travaux du Comité pour la rédaction de règles de meilleures pratiques;
- > Conseil d'administration de la Chambre des notaires. Elle y préside le comité de réglementation de l'ordre professionnel. À ce titre, sa présence a été requise à deux reprises en Commission parlementaire pour la présentation de mémoires;
- > Conseil de la Justice administrative. À ce titre, elle a agi comme présidente d'un comité d'enquête relatif à une plainte déontologique logée à l'endroit d'un juge administratif et a produit son rapport;
- > Comité de sélection des candidats à la fonction de juge. Nommée par le ministre de la Justice en vertu du *Règlement sur la procédure de sélection des candidats à la fonction de juge de la Cour du Québec, de juge d'une cour municipale et de juge de paix magistrat*;
- > Conseil d'administration du Théâtre de la Bordée.

³ <http://www.uwo.ca/ombuds/assoc.htm>

STATISTIQUES

2 STATISTIQUES

Les dossiers comprennent des consultations et des plaintes. Par « consultations », nous entendons : demandes d'information et de conseil. Il s'agit de la majorité des dossiers.

Les plaintes regroupent les demandes d'intervention adressées à l'ombudsman par un membre de la communauté universitaire estimant avoir fait l'objet d'une injustice ou d'atteinte à sa dignité ou à ses droits fondamentaux, et ce, de la part d'un membre agissant au nom de l'Université. L'ombudsman juge la recevabilité de la plainte et, après enquête, du bien-fondé de celle-ci.

La définition des notions utilisées lors de la classification des dossiers se trouve à l'annexe 1.

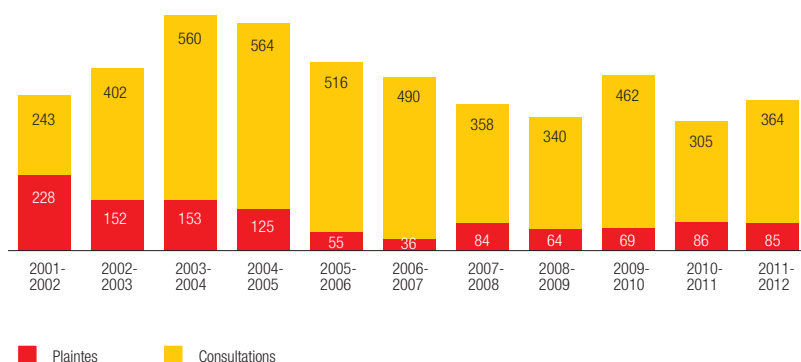
Le processus de traitement d'une demande se trouve à l'annexe 2.

2.1 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2011, 31 dossiers étaient toujours ouverts dont 24 consultations et 7 plaintes. Les 31 dossiers toujours ouverts au 1^{er} mai 2011 ont été traités et fermés.

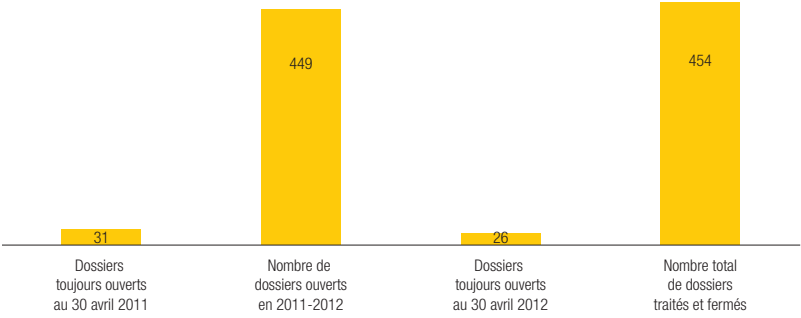
Au 30 avril 2012, 26 dossiers étaient toujours ouverts, dont 12 consultations et 14 plaintes.

2.2 Compilation des dossiers au fil des ans



Ce graphique illustre une hausse des demandes de 11,5 % par rapport à l'exercice précédent. Rappelons toutefois que l'exercice précédent s'étalait sur une période de 11 mois.

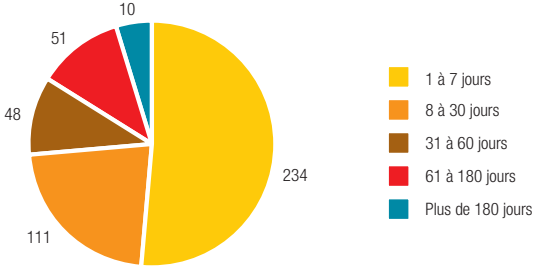
2.3 Traitement des dossiers



454 dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 31 provenaient des dossiers non complétés l'année précédente. Sur les 7 plaintes antérieures traitées durant l'année 2011-2012, 4 ont été jugées non recevables, 1 plainte non fondée et 2 plaintes fondées.

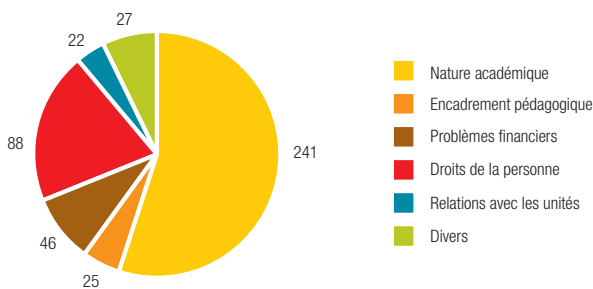
La grève étudiante aura généré 20 dossiers au Bureau de l'ombudsman. Après concertation et après avoir réitéré que l'ombudsman est un dernier recours, les ombudsmans membres de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) ont convenu d'une position associative à l'effet que la gestion de cette situation exceptionnelle relevait exclusivement des instances universitaires. Nonobstant les demandes d'intervention des protagonistes des deux positions, pour la grève ou contre la grève, l'ombudsman ne pouvait et ne devait intervenir. Pendant la durée de la grève, l'ombudsman ne s'impliquerait pas autrement qu'en donnant de l'information et, à la fin du conflit, le cas échéant, il pourrait examiner des situations particulières relevant de sa juridiction au terme du règlement.

2.4 Durée des interventions



52 % des dossiers sont traités à l'intérieur d'une semaine, ce chiffre augmente à 76 % pour un délai de moins de 30 jours. Les consultations constituent principalement ce pourcentage. Les plaintes, en raison de l'enquête qu'ils commandent, ont généralement une durée de traitement plus longue.

2.5 Objet des dossiers



L'objet des dossiers est réparti en six catégories. Peu d'aspects de la vie universitaire ne font pas, régulièrement ou occasionnellement, l'objet de demandes à l'ombudsman.

Les objets de nature académique concernent particulièrement le premier cycle et ont souvent trait à la procédure de révision de notes et d'appel, aux accommodements en période d'examens, aux difficultés de report ou autres types d'accommodements. Certains enseignants voient d'un mauvais œil la demande d'appel de l'étudiant consécutivement au maintien d'une évaluation de leur part.

J'ai eu des consultations ayant trait à la disponibilité des enseignants dans la formation à distance. Les enseignants ne sont en général pas négligents mais il semble que ce mode d'enseignement induise des attentes d'instantanéité chez beaucoup d'étudiants. D'autres consultations interviennent lorsqu'un étudiant fait l'objet d'une dénonciation en vertu du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*. Je constate une méconnaissance du processus et de ses conséquences.

Aux cycles supérieurs, la nature des demandes relève surtout la qualité de l'encadrement et de l'environnement : difficultés relationnelles, attentes mal ou peu définies, absence de plan de collaboration, volonté ou nécessité de changer de directeur, non-reconnaissance de la contribution des étudiants à des articles scientifiques, étirement indu des travaux de laboratoire peu ou pas contributifs au sujet de recherche. En général, le recours à l'ombudsman est prématuré au niveau d'une plainte. Cette année, dix dossiers sur onze ont été référés à la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) et/ou, dans certains cas, au Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) lorsqu'ils semblaient comporter une problématique de harcèlement psychologique.

> Les objets de nature académique : 241 (54 %)

Admission :

- délai de réponse;
- refus basé sur le contingentement;
- échec au test de français;
- admission conditionnelle;
- reconnaissance d'équivalence.

Évaluation des apprentissages :

- délais de correction;
- pertes de copies d'examen ou de travaux;
- problèmes de remise de travaux par fichier informatique;
- processus de révision et d'appel;
- examens différés.

Plan de cours :

- modifications au plan de cours;
- contenu.

Exclusion :

- règles applicables;
- probation;
- poursuite conditionnelle.

> Encadrement pédagogique : 25 (5 %)**Conflit :**

- enseignant-étudiant;
- superviseur-supervisé;
- directeur de recherche-étudiant.

Qualité de l'enseignement :

- difficulté à trouver un directeur de recherche;
- évaluation des professeurs.

Stages :

- impossibilité de choisir un milieu de stage;
- interruption en cours de stage;
- évaluation par le superviseur;
- délai dans l'octroi du diplôme.

> Problèmes financiers : 46 (10 %)**Frais de scolarité :**

- calcul des frais de scolarité;
- droits de scolarité des étrangers;
- droits de scolarité des résidents non canadiens;
- demandes d'abandon et de remboursement;
- frais antérieurs impayés et impossibilité de s'inscrire;
- aide financière;
- lien entre l'inscription à temps complet et l'admissibilité au régime d'aide financière;
- dépannage en attente de versements d'aide.

Assurances :

- retrait du régime d'assurance collective médical et dentaire;
- négation de couverture.

Contrats de travail (étudiants) :

- travail sans rémunération;
- modification unilatérale d'un contrat;
- fin de contrat.

> Droits de la personne : 88 (20 %)**Comportements et attitudes :**

- bizutage;
- relations interpersonnelles;
- qualité de l'accueil au téléphone et en personne.

Accès et vie privée :

- protection des renseignements personnels.

Propriété intellectuelle :

- probité;
- auteur des articles de recherche.

Règlement disciplinaire :

- processus et règles;
- situations de fraude/plagiat.

Accommodement :

- étendue de l'obligation d'accommodement.

> Relations avec les unités (ressources humaines, activités sportives, résidences, etc.) : 22 (5 %)

Problèmes de communication;

Conflits;

Retard dans le traitement des demandes.

> Divers : 27 (6 %)

Activités de recherche :

- formulaires de consentement à participer à une recherche;
- non-respect de l'entente de paiement lors d'une recherche.

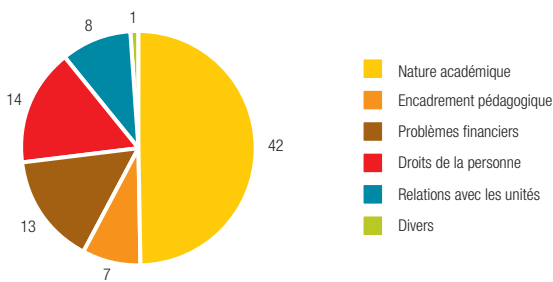
Services de l'ombudsman :

- demande concernant les services offerts.

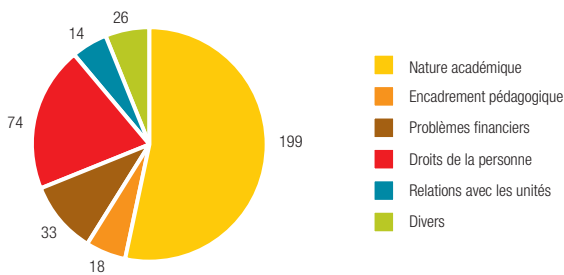
Autres :

- questions relatives à d'autres universités (admission, plagiat, contrat);
- références à des ressources externes.

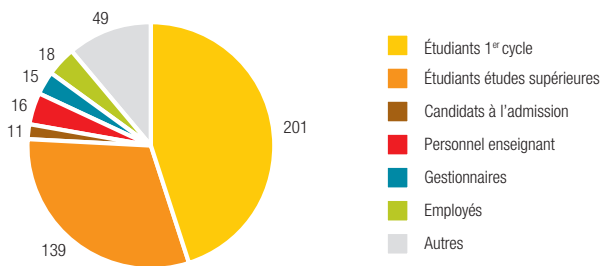
Objet des plaintes



Objet des consultations

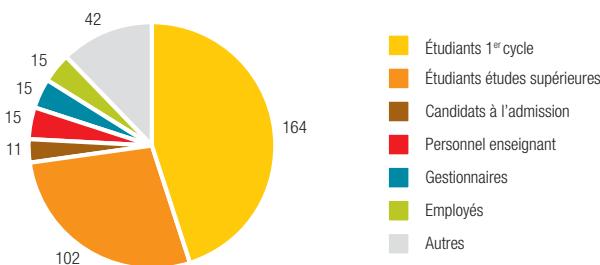


2.6 Provenance des demandeurs

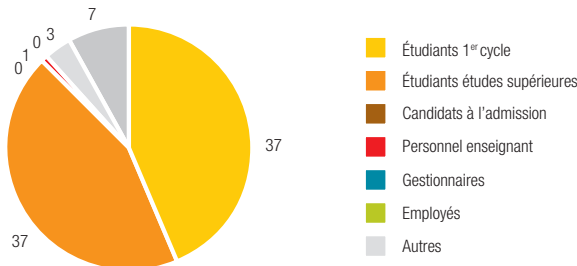


L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Toutefois, les demandes en provenance de la population étudiante représentent la majorité des dossiers (351/449) soit 78 %.

Provenance des consultations

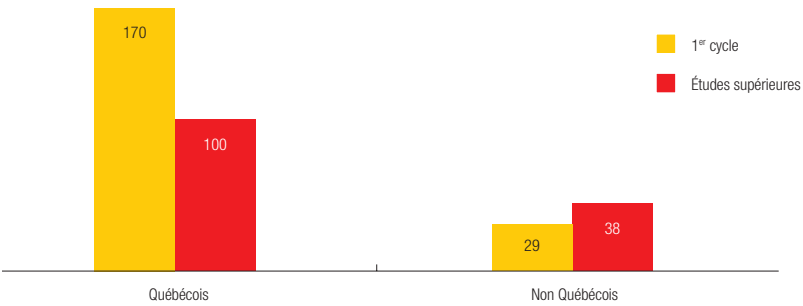


Provenance des plaintes

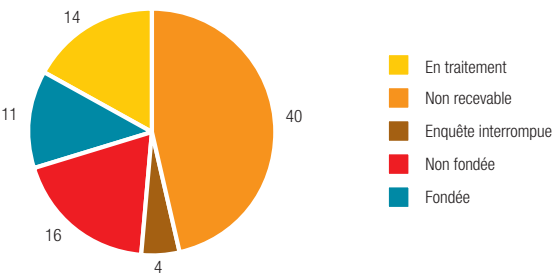


Parmi les étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents consultent dans une proportion de 80 % et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants étrangers, représentent 20 %. Au 1^{er} cycle, les étudiants québécois consultent dans une proportion de 63 % contre 43 % pour les étudiants non québécois. Aux cycles supérieurs, toutefois, le pourcentage des étudiants non québécois qui consulte est plus élevé que les étudiants québécois, et ce, dans une proportion de 57 % contre 37 %.

Répartition des étudiants



2.7 Traitement des plaintes



85 plaintes ont été reçues pendant la période 2011-2012. 14 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril. Sur les 71 plaintes traitées, 40 ont été jugées non recevables, 16 plaintes non fondées, 11 plaintes fondées et 4 enquêtes ont été interrompues, le problème s'étant réglé de lui-même ou les parties ayant retiré leur plainte. 6 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles, dont 5 ont été suivies. Une recommandation n'a pas été suivie mais la direction de programme a tout de même accepté d'accommoder le plaignant autrement. 1 plainte logée par un étudiant a fait l'objet d'une recommandation collective auprès d'un département qui l'a entérinée.

OBSERVATIONS ET RECOM- MANDATIONS DE 2011-2012

3

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2011-2012

L'ombudsman a, entre autres fonctions, celle de contribuer à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité par la formulation de propositions et de modifications aux politiques et règlements existants. Cette partie traite des observations et recommandations faites aux instances de l'Université afin que les pratiques administratives s'harmonisent avec le contenu des politiques et règlements.

L'ombudsman souhaite solidariser la communauté universitaire autour de ses observations et recommandations, favoriser la réflexion sur l'importance d'une compréhension commune d'un comportement acceptable basé sur des valeurs institutionnelles fondamentales et partagées.

3.1 Le cadre normatif

Tel qu'annoncé dans mon premier rapport annuel, plutôt que d'acheminer une fois l'an les recommandations de type réglementaire ou normatif, celles-ci font l'objet d'une collaboration continue avec le vice-rectorat aux études et aux activités internationales (VREAI).

Au cours de l'année 2011-2012, l'ombudsman a acheminé au VREAI une lettre de commentaires et recommandations de modifications au *Règlement des études* dont je résume la teneur.

Le *Règlement des études* :

L'ombudsman a dû intervenir à quelques reprises auprès du personnel en gestion des études afin de faire respecter la procédure prévue aux articles 282 à 300.3 du *Règlement des études*. Des étudiants ont été exclus de leur programme alors qu'ils auraient dû être en probation, en poursuite conditionnelle ou encore en poursuite autorisée consécutivement à la réalisation des conditions imposées en poursuite conditionnelle. Ces articles semblent incompris ou difficiles d'application.

Il existe des anomalies entre le contenu de l'Annexe 3 « Conditions de poursuite des études » du *Règlement des études* et celui du *Règlement*. L'uniformisation de rédaction serait de mise et éviterait la confusion. À la section « Dispositions particulières aux études de premier cycle » de l'Annexe 3, on lit le passage suivant :

« L'étudiant en poursuite conditionnelle qui retrouve une moyenne de cycle égale ou supérieure à 2,0 se voit attribuer à nouveau le statut « Poursuite autorisée ». »

À la section « Dispositions particulières aux études de deuxième et de troisième cycles » de l'Annexe 3 pour les programmes de deuxième cycle ne comportant pas la rédaction d'un mémoire, on peut lire la mention suivante :

« L'étudiant en poursuite conditionnelle qui retrouve une moyenne de cycle égale ou supérieure à 2,67 se voit attribuer à nouveau le statut « Poursuite autorisée ». »

On comprend donc qu'un étudiant ayant atteint la moyenne de cycle exigée n'a plus de conditions à respecter et devient automatiquement en poursuite autorisée. Il n'y aurait aucune discrétion accordée au directeur de programme. Pourtant, les alinéas a) des troisièmes paragraphes des articles 287.1 et 300.2 du *Règlement des études*, semblent donner un pouvoir discrétionnaire au directeur de programme par l'utilisation des termes « peut être autorisé ».

Il serait opportun que le Comité de révision revoie la formulation des alinéas a) de ces articles afin d'éviter toute confusion avec le contenu de l'Annexe 3.

Le Comité de révision pourrait également revoir la formulation des articles 300 à 300.3 du *Règlement des études*. Les alinéas a) et b) de l'article 300 sont des alinéas d'habilitation à l'égard du directeur par l'emploi du terme « peut » de l'alinéa précédent. La reprise de la même formulation à l'article 300.2 induit toutefois de la confusion. Une formulation similaire à l'article 287.1 serait plus appropriée et faciliterait la compréhension.

Il serait aussi pertinent que le Comité de révision se questionne sur la notion de « scolarité préparatoire du même cycle » prévue à l'article 174 du *Règlement des études*. Selon l'article 148.1 du *Règlement des études*, la scolarité préparatoire permet à l'étudiant de satisfaire aux exigences d'admission afin d'être admissible à un programme. Il est important de faire la distinction entre une scolarité préparatoire (article 148.1) et une scolarité complémentaire (article 148.2).

L'ombudsman a donc recommandé au Comité de révision :

- > Que la formulation des alinéas a) des troisièmes paragraphes des articles 287.1 et 300.2 du *Règlement des études* soit revue afin d'éviter toute confusion avec le contenu de l'Annexe 3;
- > Que la formulation des articles 300 à 300.3 du *Règlement des études* soit revue afin de s'assurer d'une bonne compréhension lors de l'application de ces articles par les directeurs de programme;
- > Que le Comité se questionne sur la notion de « scolarité préparatoire de même cycle » prévue à l'article 174 et sur la notion de « scolarité complémentaire ».

L'ombudsman a également recommandé au vice-recteur aux études et aux activités internationales :

- > Qu'une solution soit trouvée afin d'éviter de régler à la pièce des dossiers étudiants ayant fait l'objet d'erreurs d'application lors d'une exclusion, notamment par la diffusion d'un bulletin d'information ou d'une formation, ou de tout autre moyen permettant d'atteindre un plus grand nombre de gestionnaires.

L'ombudsman a transmis un document écrit au Comité de révision faisant part des commentaires et recommandations de l'ombudsman sur l'ensemble du *Règlement des études* afin qu'il soit pris en compte dans le cadre du processus de révision du *Règlement*.

L'ombudsman a émis des commentaires et recommandations à des gestionnaires afin d'améliorer les pratiques de gestion existantes au sein de départements ou facultés, notamment quant à la modification d'un plan de cours afin qu'il soit conforme au *Règlement des études* et quant à l'adoption d'une règle interne pour le processus de jumelage de stage.

Même si des recommandations relatives à des modifications réglementaires ou à des politiques en vigueur sont acheminées tout au long de l'année, la rédaction du rapport annuel peut aussi être l'occasion de formuler des commentaires à cet égard. Je sou mets donc une réflexion et des recommandations sur le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

Le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval : la méconnaissance de la règle et du processus.

Dans le cadre de ses entretiens avec les étudiants, l'ombudsman constate que la plupart d'entre eux méconnaissent les valeurs institutionnelles. Ils sont en général ignorants du contenu du cadre normatif avec lequel ils auront à évoluer pendant la durée de leurs études, et ce, malgré les efforts de la Direction des services aux étudiants ainsi que de la CADEUL et de l'AÉLIÉS.

La sanction d'une inconduite académique ou comportementale est prévue au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*. La finalité du droit disciplinaire est l'exemplarité et non le caractère punitif qui en est une conséquence mais non pas sa raison d'être. L'Université Laval a fait preuve d'avant-gardisme et d'un réel souci du respect des valeurs de justice naturelle en instaurant un processus hors faculté, neutre et impartial, administré par un enquêteur indépendant au niveau de l'enquête et un tribunal administratif indépendant au niveau de la culpabilité et de la sanction. Je tiens d'ailleurs à souligner le projet en cours au secrétariat des comités de discipline, de caviarder sur les décisions du comité de discipline, les noms des étudiants intimés, afin de les numériser et de les rendre disponibles sur le site Web du Bureau du secrétaire général. L'aspect de pédagogie et d'exemplarité des décisions sera ainsi renforcé.

Les étudiants apprennent souvent l'existence du *Règlement disciplinaire* ou du moins en comprennent l'importance lorsqu'ils reçoivent l'avis du doyen les informant de la dénonciation d'un constat d'infraction. N'ayant pour la plupart jamais été confrontés à un processus d'enquête, ni comparu devant un quelconque tribunal, ils n'ont aucune idée du déroulement du processus, de la manière de préparer leur défense, des règles de divulgation de la preuve imposées au plaignant, de l'assignation des témoins, de la gestion d'une audience, des moyens préliminaires qui pourraient à l'occasion être soulevés. Ils ne peuvent être assistés à l'audience autrement que par un accompagnateur dont le rôle en est un de support moral. Ils n'ont pour la plupart pas les moyens financiers de requérir l'assistance d'un représentant compétent en matière disciplinaire. Les étudiants venus me consulter témoignaient tous d'un niveau d'anxiété très élevé face au processus probablement dû en grande partie à leur méconnaissance et à l'absence d'expérience d'un processus contradictoire.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- > Qu'un dépliant explicatif sur le processus disciplinaire, enquête et plainte au comité de discipline soit produit par la Direction des services aux étudiants;
- > Que la Direction des services aux étudiants évalue l'opportunité d'élaborer des sessions spécifiques d'information relative au *Règlement disciplinaire*;
- > Que les modalités de remise du dépliant explicatif soient prévues, par exemple :
 - Remise du dépliant à tout étudiant avec la lettre du doyen l'avisant de la nature de la dénonciation;

Et,

- Remise du dépliant à l'étudiant visé par la plainte avec la copie de la lettre acheminée au secrétaire des comités de discipline par le commissaire enquêteur ou le directeur du Service de sécurité et de prévention.

3.2 Les clientèles particulières et émergentes

Les étudiants en situation de handicap sont présents dans le système universitaire et la réponse aux handicaps physiques ou visibles semble structurée adéquatement, à tout le moins, si j'en juge par l'absence de plaintes au Bureau de l'ombudsman. Cependant, la prévalence de troubles physiques et psychiques ou de troubles mentaux préoccupe de plus en plus les institutions d'enseignement supérieur. Interpellé, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) a entrepris il y a quelques années des démarches de consultation, de réflexion et d'identification des besoins de ces nouvelles clientèles en situation de handicap et besoins émergents à l'enseignement post-secondaire. Il a produit des rapports⁴ à la fin de l'année 2010 et, un projet pilote a été implanté dans deux universités, un collège et un cégep sur l'intégration des populations dites émergentes aux études supérieures. L'ombudsman ne s'inscrit pas en faux des constats du MELS, au contraire. Bien que je ne sois pas apte à poser un diagnostic sur les membres de la communauté qui consultent, il n'en demeure pas moins que le contact avec des individus aux prises avec différentes problématiques de santé est fréquent.

Au plan de la santé mentale, certains étudiants peuvent être incohérents, instables, anxieux, parfois obsessionnels. Face à un individu désorganisé, au comportement préoccupant, le recours au Centre d'aide aux étudiants ou au Service de sécurité et de prévention permettra d'intervenir avec célérité. Il est cependant impossible, pour une personne n'ayant aucune connaissance dans ce domaine, de mesurer la prévisibilité du risque que peuvent représenter ces individus au comportement perturbateur autrement que de manière instinctive et empathique.

La compassion, le sens commun, l'assurance démontrée face à la situation contribuent à une intervention appropriée mais cet aspect demeure assez préoccupant pour en traiter dans ce rapport et supporter toute initiative mise de l'avant par l'Université dans le but d'aider ces étudiants et d'outiller les membres de la communauté universitaire : professeurs, agents et conseillers à la gestion des études, professionnels et personnel administratif dont les contacts sont de « première ligne ».

Considéré sous l'angle juridique du respect de l'ordre et de la promotion de la sécurité, le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* permet d'intervenir et de sanctionner un individu dans le respect de ses droits fondamentaux.

Or, face à des situations de crise vécues par les étudiants, certains d'entre eux peuvent nécessiter des mesures qui seraient plus de l'ordre de l'aide médicale que de mesures disciplinaires. Les mesures prévues au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, suspension et expulsion, sont adéquates dans le cadre de la sanction de la commission d'une infraction académique; mais, analysées en fonction des situations où l'état physique et psychique d'un étudiant le rend vulnérable pour lui-même, pour les autres ou pour sa démarche académique, elles semblent incomplètes. Sous l'angle de l'accommodement des étudiants en situation de handicap, d'autres mesures incitatives et préventives de congé volontaire ou involontaire, temporaire ou permanent pourraient aussi être évaluées, lesquelles suspendraient ou remplaceraient le processus disciplinaire. L'évaluation de l'opportunité d'adopter des mesures similaires à celles mises de l'avant par l'université Concordia, dans sa politique intitulée « Congé involontaire des étudiants », serait de nature à démontrer la préoccupation de l'Université envers les étudiants vulnérables et la recherche de l'équilibre entre les droits de l'étudiant vulnérable ou en détresse et ceux des autres membres de la communauté.

⁴ Vous pouvez consulter les rapports au lien suivant : <http://www.mels.gouv.qc.ca/ens-sup/handicap.asp>.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- > Que dans le cadre de l'application de la *Politique d'intégration des personnes handicapées étudiantes à l'Université Laval*, il soit mieux tenu en compte les situations des « clientèles » dites émergentes, notamment par l'élaboration d'un guide à l'intention des gestionnaires et par la poursuite et le développement des activités et ateliers de sensibilisation offerts par la Direction des services aux étudiants;
- > Que soit analysée l'opportunité d'adopter d'autres mesures que disciplinaires, incitatives et préventives de retrait volontaire ou involontaire, temporaire ou permanent pour un étudiant qui présenterait une situation de vulnérabilité physique ou psychique.

3.3 Les accommodements en milieux de stages

Plusieurs programmes comportent un ou des stages obligatoires, étape cruciale de la formation, permettant à l'étudiant d'acquérir des compétences professionnelles et comportementales autres qu'académiques et de mettre en pratique dans un milieu de travail les connaissances théoriques acquises à l'université. Les stages semblent conçus en fonction d'une structure d'accueil traditionnelle pour une clientèle homogène. Or, la réalité universitaire actuelle est autre.

Les étudiants fréquentant pendant une période déterminée un milieu de stage extérieur à l'université rencontrent donc des difficultés variées. Certains, notamment des étudiants étrangers, font ou prétendent faire l'objet de racisme ou d'ostracisme, d'autres ont des conflits de personnalité larvés ou déclarés avec des superviseurs du milieu. D'autres effectuent leur cursus avec le défi d'une situation de handicap visible ou non, certains présentent et témoignent de troubles d'apprentissage diagnostiqués, en voie de l'être ou parfois non acceptés par eux-mêmes, ou de dysfonctions circonstanciées, découragement, détresse.

Dans le cadre de ses enquêtes, l'ombudsman ne peut, autrement que par les responsables de stages universitaires, confirmer ou infirmer ces informations, n'ayant pas juridiction sur les tiers.

L'obligation d'accommodement qui incombe aux universités doit être partagée avec le milieu de stage sous réserve, le cas échéant, de l'acceptation de la divulgation, de la part de l'étudiant, de sa condition médicale si elle est connue. Certains milieux de stages ne semblent pas ou peu au fait de leurs obligations d'accommodement envers les étudiants ayant des difficultés fonctionnelles physiques visibles ou mentales invisibles dont les troubles d'apprentissage (TA), l'anxiété de performance, les troubles déficitaires de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/H) et les troubles de santé mentale.

Les exigences académiques ne sont pas négociables. Toutefois, le parcours, lui, peut différer et s'adapter à la réalité des individus. Certaines de ces affections induisent des besoins spéciaux, un accompagnement plus soutenu, une évaluation efficace des mesures d'accommodement à mettre en place, un suivi rigoureux de l'application de ces mesures. La façon dont ces étudiants sont accueillis dans les milieux de stages est tributaire de leur succès ou de leur insuccès.

Le Centre d'aide aux étudiants a rédigé des guides pédagogiques⁵ afin d'expliquer les limitations fonctionnelles. Ils contiennent des informations de base et des conseils pratiques quant au contexte d'enseignement et aux accommodations pouvant être nécessaires. Le Centre d'aide aux étudiants offre une formation à la demande des responsables de stages d'une faculté ou d'un département qui en ressentent le besoin. Cela est louable mais insuffisant.

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue de l'encadrement et du soutien à la réussite aux études, l'ombudsman recommande :

- > Qu'un document explicatif sur les pratiques exemplaires en matière d'accommodement et d'intégration aux stages des étudiants nécessitant des accommodations soit développé en complément des guides pédagogiques, et ce, afin de supporter les milieux de stages;
- > Que chaque unité administrative ayant à gérer des stages remette ce document explicatif au responsable dans les milieux de stages avec chaque nouvelle cohorte d'étudiants;
- > Que des activités de sensibilisation et de formation soient offertes à tous les responsables de la formation des stagiaires (superviseurs, maîtres de stage, enseignants associés, etc.) sur les problématiques vécues par ces étudiants et sur les accommodations possibles.

« Je vous remercie pour votre écoute et je suis heureuse de constater la manière très efficace avec laquelle vous traitez vos dossiers. » (une étudiante)

« Je tenais simplement à vous remercier pour votre neutralité, disponibilité et votre patience face à mes multiples demandes au cours de ces 1.5 dernières années durant lesquelles nous avons travaillé ensemble. » (un représentant d'une association étudiante)

⁵ Vous pouvez consulter les guides pédagogiques au lien suivant : https://www.aide.ulaval.ca/cms/site/aide/lang/fr/Accueil/Situations_de_handicap/Ressources_enseignants/Guides_pedagogiques

SUIVI DES RECOMMANDAN- DATIONS 2010-2011

4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2010-2011

De concert avec le vice-recteur aux études et aux activités internationales, monsieur Bernard Garnier, responsable du suivi des recommandations de l'ombudsman, il fut convenu d'intégrer au rapport annuel le suivi des recommandations formulées l'année dernière.

Recommandations

La vigie dans la détection de problèmes de santé physique et mentale.

L'ombudsman recommande :

- que les services aux étudiants et les activités nécessaires à l'intégration des étudiants internationaux soient consolidés;

Responsable

Vice-rectorat aux études et aux activités internationales (VREA)
(M. Bernard Garnier)

Ressources

Direction des services aux étudiants (DSE)
(Mme Sylvie De Serres)

Suivi

- 1)** Poursuite du développement d'un réseau structuré de personnes (sentinelles) aptes à reconnaître la détresse et à référer les personnes à risque; 115 sentinelles sont maintenant fonctionnelles dans 16 facultés et 6 unités administratives. Implantation à compléter en 2012-2013;
- 2)** Ajout d'un troisième conseiller au Bureau de la vie étudiante, permettant l'accueil sans rendez-vous trois fois / semaine d'étudiants internationaux, diminuant ainsi le temps d'attente des cas urgents;
- 3)** À l'automne 2012, implantation de la formule « Comment ça va? » aux étudiants des cycles supérieurs. Cette activité téléphonique, effectuée par des étudiants en faculté ayant été formés, permettra d'exercer une vigie dans la détection de problèmes avant que ceux-ci ne deviennent plus sérieux;
- 4)** Création et implantation d'un comité de concertation des services aux étudiants étrangers. Ce comité à l'initiative de la Direction des services aux étudiants est sous la responsabilité de madame Nicole Lacasse. Il permet aux participants de divers services ayant des liens avec les étudiants étrangers de partager leur expertise et d'échanger afin que ces services travaillent de manière plus concertée et développent des pratiques exemplaires.

- > que le soutien pédagogique soit bonifié dans le milieu universitaire et dans les milieux de stages afin que soient pris en compte les problèmes de santé physique, mentale et les troubles de comportement des étudiants et stagiaires;

Responsable

Vice-rectorat aux études et aux activités internationales (VREAI)
(M. Bernard Garnier)

Ressources

Direction des services aux étudiants (DSE) (Centre d'aide aux étudiants)
(Mme Sylvie De Serres et M. Henri Hamel)

Suivi

- 1) Activités de sensibilisation afin de reconnaître l'existence de ces « clientèles » identifiées comme émergentes;
- 2) Implantation en septembre 2012 d'ateliers pour apprendre aux étudiants aux prises avec certaines problématiques de santé mentale, de troubles d'apprentissage à transiger et à demander de l'aide en fonction de leurs limitations.

- > que l'offre de formation existante soit bonifiée, notamment quant aux attitudes et façons d'être à privilégier avec des personnes présentant des troubles de santé mentale et des troubles de comportement.

Responsable

Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH)
(M. Michel Beauchamp)

Ressources

Service des ressources humaines (SRH)
(Mme Mireille Létourneau, intérim) et

Direction des services aux étudiants (DSE) (Centre d'aide aux étudiants)
(Mme Sylvie De Serres et M. Henri Hamel)

Suivi

- 1) Formations données à 154 participants :
 - Techniques d'habiletés relationnelles;
 - Composer avec les différents types de personnalité;
 - Transiger avec un client hostile;
 - Gérer ses émotions au travail;
 - Sentinelles en prévention du suicide.

En sus de l'offre existante, d'autres formations sur mesure ont été offertes par la Direction des services aux étudiants :

- Contre-transfert, troubles de personnalité et approche clinique Masterson (14 participants);
- Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques (13 participants).

Recommandations

La dynamique de l'encadrement aux cycles supérieurs.

L'ombudsman recommande :

- > que le plan de collaboration prévu à la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat* auquel il est référé dans le Guide de cheminement soit rendu obligatoire;

Responsable

Vice-rectorat aux études et aux activités internationales (VREA)
(M. Bernard Garnier)

Ressources

Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP)
(Mme Marie Audette)

Suivi

- 1) Poursuite du développement par l'AÉLIÉS d'une maquette particulière de collaboration. Travaux entre l'AÉLIÉS et la FESP d'élaboration d'un document adaptable selon les disciplines. Présentation le 12 février et le 23 avril 2012 de la maquette au Conseil de la FESP.

- > qu'aux fins de faciliter son implantation, une formation obligatoire soit dispensée à toute personne désirant devenir directeur de thèse ou de mémoire.

Responsable

Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH)
(M. Michel Beauchamp)

Ressources

Service des ressources humaines (SRH)
(Mme Mireille Létourneau, intérim) et

Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP)
(Mme Marie Audette)

Suivi

- 1) L'offre de formation à l'encadrement en collaboration avec le Bureau des services pédagogiques reste la même mais un projet de formation plus substantiel est à l'étude.

« Un mot pour vous dire merci encore de votre accueil, de votre temps et de votre disponibilité. Grâce à votre intervention et à votre expertise, je suis arrivée à trouver une solution équitable (je l'espère) à un problème qui dépassait mes compétences. »
(une gestionnaire)

Recommandations

Le défi de la gestion en milieu universitaire.

L'ombudsman recommande :

- > que l'offre de formation et de support en matière de coaching soit bonifiée;

Responsable

Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH)
(M. Michel Beauchamp)

Ressources

Service des ressources humaines (SRH)
(Mme Mireille Létourneau, intérim)

Suivi

- 1) Augmentation de près de 65 %, 42 dossiers de coaching totalisant 80 heures.

- > que la fréquence des réunions avec les directeurs, les vice-doyens et les doyens soit augmentée.

Responsable

Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH)
(M. Michel Beauchamp)

Ressources

Service des ressources humaines (SRH)
(Mme Mireille Létourneau, intérim)

Suivi

- 1) Rencontre de la Direction de l'Université Laval après chaque conseil d'administration avec les directeurs de service et les doyens.

« I would like to thank you once again for your exceptional way of addressing this case with me. » (un professeur)

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier le président du Conseil d'administration, monsieur John Porter, et le recteur, monsieur Denis Brière, pour leur confiance, leur disponibilité et leur appui indéfectible. Je ne peux passer sous silence l'excellente collaboration de monsieur Bernard Garnier, vice-recteur aux études et aux activités internationales, pour la qualité de ses communications avec notre bureau pendant la période de grève, et ce, malgré le surcroît de travail auquel il a dû faire face pendant cette période.

Je réitère mes plus sincères remerciements aux exécutifs des associations étudiantes, notamment de la CADEUL et de l'AÉLIÉS. Le signalement de situations préoccupantes ou irrégulières, le référencement des étudiants, leur support et leur collaboration à la recherche de solutions créatives dans des situations parfois complexes sont remarquables et toujours appréciés.

Un merci spécial va à madame Marylène Cloutier, coordonnatrice des opérations. Ses analyses détaillées et sa connaissance pointue des politiques et règlements applicables en font une alliée hors pair.

Je tiens aussi à remercier tous les membres de la communauté ayant collaboré avec l'ombudsman et nous ayant fait part de leurs critiques, commentaires et avis sur des pratiques et processus qui pourraient être améliorés. Vous avez apporté une contribution significative à cette part importante de mon travail qui consiste à formuler des propositions de modifications aux politiques et règlements.

ANNEXES

Annexe 1.

Définitions pour la classification des dossiers

1. NATURE DU DOSSIER :

PLAINTÉ : Le demandeur déclare qu'il dépose une plainte. Il croit qu'il est lésé dans ses droits ou qu'il a fait l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à la dignité et ce, de la part d'un membre agissant au nom de l'Université. Il demande l'intervention de l'ombudsman.

CONSULTATION : Le demandeur désire obtenir de l'information sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer ou les personnes à rencontrer.

DOSSIER SYSTÉMIQUE : Il s'agit d'un dossier qui, le cas échéant, pourrait conduire à des recommandations de modifications aux règlements, politiques ou pratiques universitaires.

2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ :

RECEVABLE : La plainte est recevable lorsque l'ombudsman a raison de croire que la ou les personnes qui ont déposé la 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 (voir l'article 7 du *Règlement concernant l'ombudsman*).

NON RECEVABLE : La plainte 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*).

FONDÉE : L'ombudsman conclut que le demandeur 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, après enquête, que le demandeur avait été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice ou d'abus, ou encore que le demandeur avait sa part de responsabilité.

ENQUÊTE INTERROMPUE : En cours d'enquête, la plainte est retirée, n'a plus d'objet ou lorsque les circonstances font qu'il est inutile de poursuivre.

RECOMMANDATION INDIVIDUELLE : L'ombudsman fait une recommandation qui ne concerne qu'une personne. Il peut s'agir par exemple de l'assouplissement d'une politique ou d'un règlement en raison du caractère exceptionnel du cas justifiant un traitement différent, d'un accommodement sollicité et accordé, ou encore de la modification d'une décision ou d'une position à l'endroit d'un membre de la communauté universitaire.

RECOMMANDATION COLLECTIVE : L'ombudsman fait une recommandation dans le cadre d'un dossier systémique. Il peut s'agir de modifier un processus, une politique, un règlement ou l'application d'une politique ou d'un règlement.

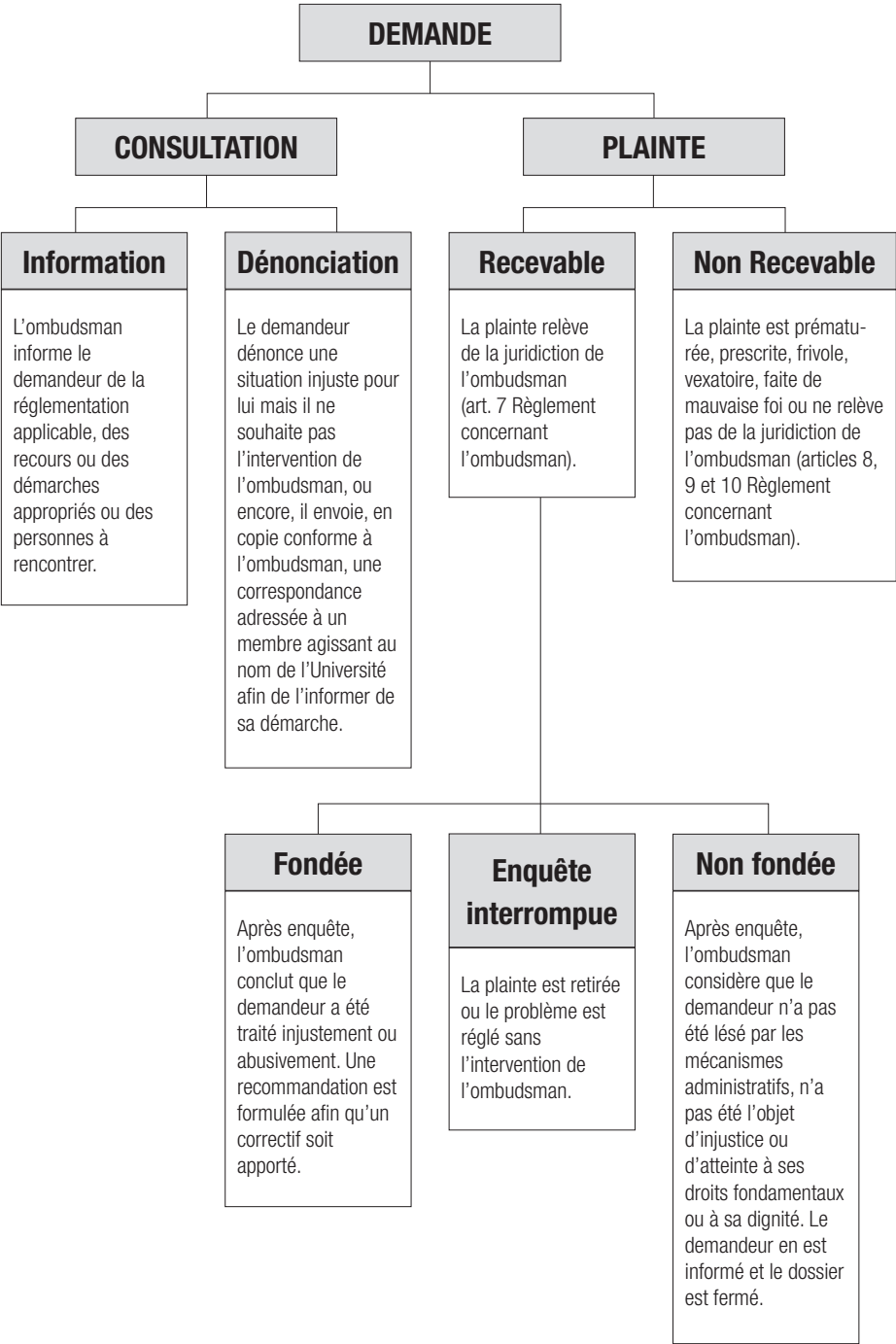
SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

A) **Adoptée :** La recommandation individuelle ou collective a été adoptée par l'instance concernée par la plainte.

B) **Refusée :** La recommandation individuelle ou collective émise par l'ombudsman a été refusée par l'instance concernée. En conséquence, elle n'a pas été mise en application.

Annexe 2.

Processus de traitement d'une demande au Bureau de l'ombudsman



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

