

RAPPORT ANNUEL **2012-2013**

OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Objets :

50 %

des dossiers concernent des questions académiques, 21 % des questions de droits de la personne, 11 % des questions financières, 9 % des questions diverses, 6 % des questions d'encadrement pédagogique et 3 % des questions sur les relations avec les unités.

Traitement des dossiers :

384

dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 26 provenaient des dossiers non complétés l'année précédente. Sur les 26 dossiers, il y avait 14 plaintes et 12 consultations;

59 %

des dossiers sont traités à l'intérieur d'une semaine, ce chiffre augmente à

83 %

pour un délai de moins de 30 jours.

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

> **Cadre normatif**
Le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*

> **Cadre normatif**
Dossiers systémiques

L'ombudsman recommande :

> Que soit révisé le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*.

L'ombudsman a recommandé :

- > Un dossier dans la catégorie « Droits de la personne » a retenu mon attention. Il a fait l'objet d'une analyse approfondie et un rapport particulier a été présenté à la faculté concernée, de même qu'au vice-recteur aux études et aux activités internationales. L'ombudsman était d'avis que la *Charte des droits et libertés de la personne* n'était pas respectée dans la validation de l'exigence linguistique à l'admission. Les autorités concernées ont collaboré activement et, outre la réception favorable à la recommandation formulée à l'endroit du candidat, le processus de certification de l'exigence linguistique à l'admission a été modifié.
- > Un dossier dans la catégorie « Admission » a fait l'objet d'une recommandation de clarification auprès des étudiants de la nature de l'année préparatoire exigée, à savoir comme condition d'admission à un programme particulier d'un cycle supérieur ou comme condition de poursuite du programme. Il fut aussi recommandé de clarifier l'information disponible sur le site internet de la faculté à la rubrique Description du programme.
- > Un dossier dans la catégorie « Admission » a fait l'objet d'une recommandation de clarification sur le site internet de la faculté concernée et dans les lettres transmises aux étudiants à l'effet que l'absence de confirmation par le candidat à l'admission de sa présence à l'entrevue de sélection entraînerait automatiquement un refus de sa candidature au programme.

Traitement des dossiers de plaintes :

55

plaintes ont été reçues pendant la période 2012-2013 :

- > 5 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2013;
- > 37 plaintes ont été jugées non recevables;
- > 13 plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - 4 ont été jugées fondées;
 - 9 non fondées;
 - 2 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
 - 1 plainte a fait l'objet d'une recommandation collective qui a été suivie;
 - 1 plainte a été réglée sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation.

SOMMAIRE

Dossiers :

377

nouveaux dossiers individuels
ont été ouverts;

85 %

des dossiers (322/377)
sont des consultations;

15 %

des dossiers (55/377)
sont des plaintes.

Demandeurs :

72 %

des dossiers (271/377) proviennent des
étudiants (candidats à l'admission,
étudiants de 1^{er} cycle et des cycles
supérieurs), 14 % des autres membres de
la communauté et 14 % des usagers de
services et des personnes non membres
de la communauté universitaire;

43 %

des dossiers (162/377) proviennent des
étudiants de 1^{er} cycle;

83 %

des étudiants qui consultent sont
québécois, 17 % sont des étudiants non
québécois, incluant les étudiants d'autres
provinces et les étrangers.



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'Ombudsman

Le 6 septembre 2013

Monsieur John R. 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 2012-2013 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	7
	1.3 Les activités professionnelles	8
	1.3.1 Activités internes	8
	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	14
	2.6 Provenance des demandeurs	20
	2.7 Traitement des plaintes	21
3	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2012-2013	22
	3.1 Cadre normatif	23
	3.1.1 Le Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval	23
	3.2 Dossiers systémiques	25
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2011-2012	26
	REMERCIEMENTS	33
	ANNEXES	34

INTRODUCTION

En entreprenant l'exercice de la rédaction du rapport annuel d'activités, une foule de questions m'assaillent, plusieurs considérations doivent être tenues en compte. La vie d'une université et de ses membres n'est ni banale ni routinière et souvent fort complexe. J'en ai été le témoin privilégié au cours des trois années écoulées. Les étudiants se sont révoltés contre une hausse annoncée des frais de scolarité, les dirigeants politiques provinciaux ont changé, le monde de l'éducation universitaire a connu des bouleversements et fait l'objet d'un Sommet sur l'éducation postsecondaire en février dernier, monsieur le recteur, Denis Brière, a été reconduit pour un nouveau mandat, des programmes se sont ajoutés, d'autres ont été abolis, la population étudiante a augmenté, le recrutement à l'international s'est intensifié... Au-delà des chiffres et des statistiques, quels sont mes constats? Qu'ai-je appris qui puisse servir à l'institution? Qu'ai-je apporté aux étudiants et aux autres membres m'ayant consultée? Ai-je fait une différence? Quel est le degré de satisfaction des membres au regard des services que j'offre? Que puis-je faire de plus, de mieux?

Il importe à la communauté universitaire d'avoir la certitude que toutes ses voix fassent l'objet d'une écoute attentive et constructive, que les valeurs de l'institution soient véhiculées et soutenues, que l'administration puisse compter sur une rétroaction des préoccupations de la communauté. 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.

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 de leurs droits fondamentaux. La responsabilité est lourde. Les pouvoirs d'enquête octroyés à l'ombudsman sont énormes. Il peut exiger, des instances et du personnel de direction, ainsi que de toute personne intéressée, l'accès à tout document ou dossier pertinent. Il peut interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires. Ces personnes sont tenues de lui répondre. En contrepartie, il n'a pas de pouvoir décisionnel. L'ombudsman utilise les outils de la diplomatie, le pouvoir des mots, celui de convaincre et de favoriser les modes alternatifs de résolution des conflits et des différends afin de régler les cas qui lui sont soumis. Il émet des recommandations qu'il peut acheminer jusqu'aux plus hautes instances.

Le devoir d'agir de manière neutre, impartiale et indépendante voue la personne qui occupe la fonction à une assez grande solitude équilibrée par l'assurance que procure la formation juridique exigée dans l'exercice de la fonction. Je me félicite à chaque jour du choix de la profession notariale effectué en début de carrière et dont les attributs sont similaires à ceux requis pour la fonction d'ombudsman, puis du diplôme en gestion qui me permet de comprendre les impératifs institutionnels.

En juin 2013, le Conseil supérieur de l'éducation a publié un avis intitulé *Parce que les façons de réaliser un projet d'études universitaires ont changé*¹ qui rejoint certaines préoccupations de l'ombudsman dont je traiterai dans ce rapport. À titre de membre et de présidente de l'Association des ombudsmans des universités du Québec, j'ai contribué à enrichir la réflexion du Conseil supérieur de l'éducation. Je me suis fait fort de participer à divers forums d'ombudsmans canadiens et internationaux intégrant ainsi la compréhension des enjeux globaux du monde universitaire et de la mouvance qui s'opère.

Ce rapport couvre les activités de l'ombudsman pour la période du 1^{er} mai 2012 au 30 avril 2013 et constitue la reddition de comptes annuelle statutaire de l'ombudsman. Il est présenté aux membres du Conseil d'administration, aux membres du Conseil universitaire, mais s'adresse à tous les membres de la communauté universitaire, lesquels sont invités à en prendre connaissance sur le site Web du Bureau de l'ombudsman².

Il comporte quatre parties. La première expose les activités de l'ombudsman, la deuxième comprend des statistiques et des commentaires afférents au traitement des dossiers, la troisième fait état d'observations et de recommandations et la quatrième est un suivi des recommandations formulées dans le rapport de l'an dernier.

Le thème abordé cette année au chapitre des observations et recommandations reflète les constats de l'ombudsman relativement au cadre normatif du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*.

Bonne lecture!

¹ Conseil supérieur de l'éducation, *Parce que les façons de réaliser un projet d'études universitaires ont changé*, Québec, Le Conseil, 2013, 124 p., <http://www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0480.pdf>

² <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 L'équipe



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

1.2 Le rôle de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman est défini au *Règlement concernant l'ombudsman*³. 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.

³ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf

1.3 Les activités professionnelles

L'ombudsman a exercé diverses activités professionnelles au cours de l'année 2012-2013.

1.3.1 Activités internes

- > Participation à l'accueil des nouveaux professeurs le 27 août 2012;
- > Rencontre avec 36 groupes d'étudiants nouvellement admis à divers programmes de 1^{er} cycle aux mois de septembre et d'octobre 2012;
- > Participation à la présentation du bilan de sécurité de l'information par le Bureau de sécurité de l'information le 18 septembre 2012;
- > Rencontre avec les divers intervenants désignés pour l'implantation du comité d'analyse et d'intervention en santé mentale et situations préoccupantes le 22 novembre 2012;
- > Rencontre avec monsieur John R. Porter, président du Conseil d'administration, le 10 décembre 2012;
- > Rencontre avec monsieur Denis Brière, recteur, et Eric Bauce, vice-recteur exécutif et au développement, le 23 janvier 2013;
- > Rencontre avec madame Julie Picard, le 24 janvier 2013, pour un reportage sur le rôle de l'ombudsman publié le 14 mars 2013 sur le site « Julie sur le campus » de l'Université Laval;
- > Rencontre avec monsieur Bernard Garnier, vice-recteur aux études et aux activités internationales, le 29 janvier 2013;
- > Rencontre avec monsieur Serge Talbot, directeur général du 1^{er} cycle, le 31 janvier 2013;
- > Rencontre de présentation avec madame Sophie D'Amours, vice-rectrice à la recherche et à la création, le 26 février 2013;
- > Présence lors de la remise du doctorat honoris causa à madame Irina Boctova, directrice générale de l'UNESCO, le 7 mars 2013;
- > Rencontre de présentation et de travail avec la nouvelle directrice de la bibliothèque, madame Loubna Ghaouti, le 24 avril 2013;
- > Participation à une rencontre de la Table des responsables facultaires des études le 26 avril 2013;
- > Participation sur invitation à plusieurs activités sociales et facultaires.

1.3.2 Activités administratives

Dans son rapport annuel 2011-2012, l'ombudsman avait indiqué qu'un plan d'action avait été élaboré et approuvé par le Bureau de sécurité de l'information (BSI) consécutivement à la vérification de conformité du Bureau de l'ombudsman. La mise en œuvre de ce plan d'action a été faite en 2012-2013. Les processus d'affaires qui permettent de sécuriser l'information ont été rédigés et implantés.

Le *Règlement concernant l'ombudsman* a été modifié. Les modifications ont été adoptées par le Conseil universitaire le 7 mai 2013 et par le Conseil d'administration le 15 mai dernier. Essentiellement, il s'agissait de structurer les principes le constituant et de moderniser la formulation des articles. Les principales modifications sont :

- > la reconduction du mandat de l'ombudsman au-delà de la limite permise de deux mandats consécutifs;
- > le processus de renouvellement ou de remplacement de l'ombudsman qui devra être complété au moins trois mois avant la fin du mandat de l'ombudsman en fonction;
- > l'obligation pour les personnes concernées de répondre avec célérité aux recommandations de l'ombudsman, soit en l'informant des mesures qui seront prises pour donner suite à ses recommandations ou des motifs du refus d'y souscrire.

*« Je voulais simplement vous laisser savoir que vous m'avez été très utile (...).
Je tenais à vous remercier pour votre travail bien apprécié. »
(un étudiant au doctorat)*

*« Votre intervention en faculté combinée aux démarches à l'ordre professionnel
aura contribué à dénouer l'impasse. Je n'étais pas le seul et vous avez contribué à
faire plusieurs étudiants heureux. Je saurai où téléphoner à l'avenir.
Merci encore. » (étudiant au premier cycle)*

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 juin 2012 : au congrès annuel de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) à Edmonton en Alberta, dont le thème était « L'ombudsmanship sur nos campus - nos défis et succès »;
- > En septembre 2012 : au congrès de la Chambre des notaires du Québec intitulé « Qu'avez-vous fait de mes papiers? »;
- > En novembre 2012 : l'ombudsman a assisté à trois formations à Montréal :
 - « Gérer les comportements déraisonnables des plaignants » donnée par monsieur Chris Wheeler, ombudsman délégué, New South Wales, Australie, à l'invitation du Forum canadien des ombudsmans (FCO);
 - « Introduction aux médias sociaux d'affaires » offerte par Benoit Descary, et « L'homme qui parlait aux autos » donnée par La Boussole lors d'une rencontre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ);
- > En janvier 2013 : à la rencontre annuelle de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), division Est du Canada, à Ottawa;
- > En avril 2013 : au colloque de l'« European Network for Ombudsman in Higher Education (ENOHE) » à Oxford et dont le thème était « Rising tuitions costs; rising complaints : alternative approaches to early dispute resolution » alors que l'ombudsman a effectué une présentation avec son collègue de l'Université McGill, le docteur Spencer Boudreau, intitulée « Maple Spring in Quebec; The increase in student fees resulting in 2012 Maple Spring and the red square revolt in Quebec... ».

L'ombudsman fait partie des comités ou conseils suivants :

- > Comité de planification de la formation du Forum canadien des ombudsmans (FCO);
- > Comité de rédaction des normes de pratiques de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)⁴;
- > Jury de sélection pour l'attribution de bourses de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) à l'occasion du 30^e anniversaire de la fondation de l'association;
- > Conseil d'administration de la Chambre des notaires. Elle y préside le comité de réglementation de l'ordre professionnel et siège au comité de la gestion intégrée des risques;
- > Conseil de la justice administrative dont la fonction est de procéder à l'examen de recevabilité des plaintes portées par les citoyens à l'endroit des juges administratifs siégeant à la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail, la Régie du logement, au Tribunal administratif du Québec et aux enquêtes déontologiques;
- > 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 à la Cour du Québec, de juge d'une cour municipale et de juge de paix magistrat*;
- > Comité consultatif sur l'accessibilité à la justice. Nommée par le ministre de la Justice en vertu de la *Loi sur le ministère de la Justice* à titre de représentante de la Chambre des notaires du Québec. Il s'agit de soutenir des actions destinées à améliorer, dans la collectivité, la connaissance et la compréhension du droit et du système de justice québécois;
- > Conseil d'administration du Théâtre de la Bordée.

⁴ <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 été lésé par les mécanismes administratifs, 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.

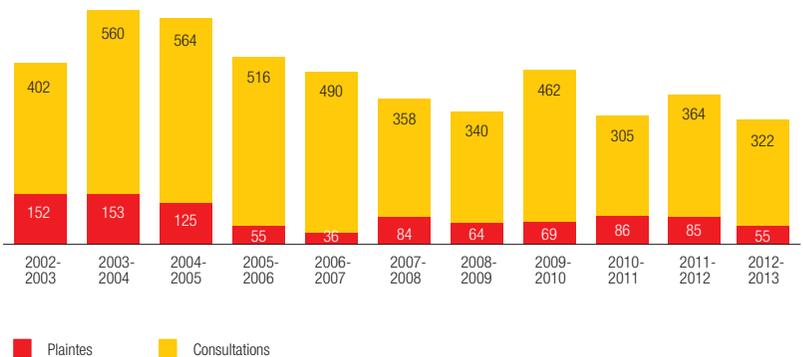
Le processus de traitement d'une demande se trouve à l'annexe 2.

2.1 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2012, 26 dossiers étaient toujours ouverts dont 12 consultations et 14 plaintes. Les 26 dossiers toujours ouverts au 1^{er} mai 2012 ont été traités et fermés.

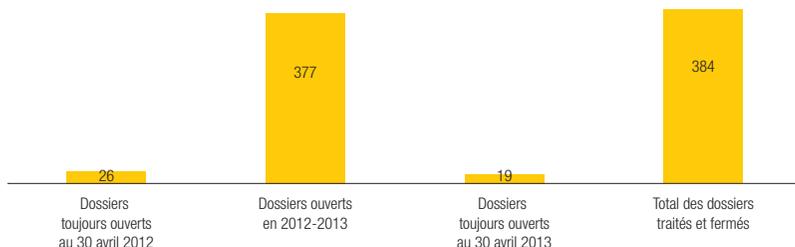
Au 30 avril 2013, 19 dossiers étaient toujours en suspens, dont 14 consultations et 5 plaintes. Le plus ancien datait du 25 septembre 2012.

2.2 Compilation des dossiers au fil des ans



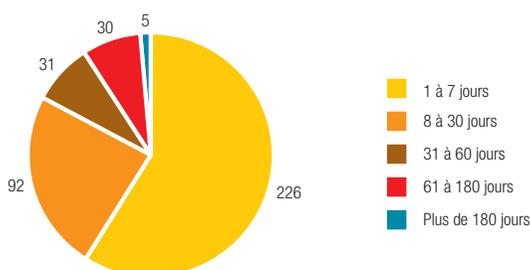
Le ratio plaintes/dossiers a diminué de 4 % alors que le ratio consultations/dossiers a augmenté de 4 %. Au cours de l'exercice précédent, les mois de janvier, février et avril avaient été très occupés. Cette affluence n'était pas étrangère à la grève étudiante ayant eu cours à l'hiver 2012 et à ses répercussions au printemps au niveau des consultations.

2.3 Traitement des dossiers



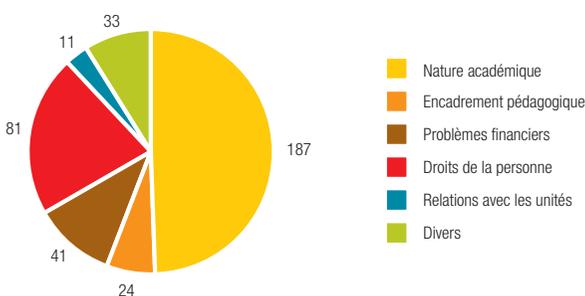
384 dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 26 provenaient des dossiers non complétés l'année précédente. Sur les 14 plaintes antérieures traitées durant l'année 2012-2013, 6 ont été jugées non recevables, 6 plaintes non fondées et 2 plaintes fondées et réglées. Une (1) plainte a fait l'objet d'une recommandation individuelle ayant été suivie.

2.4 Durée des interventions



59 % (226/384) des dossiers sont traités à l'intérieur d'une semaine, ce chiffre augmente à 83 % pour un délai de moins de 30 jours. Les consultations constituent principalement ce pourcentage. Les plaintes, en raison de l'enquête qu'elles 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. Le pourcentage de la répartition de la nature des dossiers traités est sensiblement le même que l'an dernier.

L'Avis du Conseil supérieur de l'éducation au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (l'Avis) de juin 2013, intitulé *Parce que les façons de réaliser un projet d'études universitaires ont changé...* analyse les pratiques universitaires et certaines règles, dont celles relatives à l'admission des candidats adultes, au cheminement et aux sanctions⁵. L'objet des dossiers traités est congruent avec les constats de l'Avis. Les dossiers dont l'objet est de nature académique constituent 50 % des dossiers étudiants. Environ le quart de ces dossiers concerne les questions d'admission tous candidats confondus, 57 % le cheminement et 8 % les sanctions. La reconnaissance des acquis et les équivalences constituent près de 10 % de ces dossiers traités.

> Les objets de nature académique : 187 (50 %)

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 : 24 (6 %)

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.

⁵ Conseil supérieur de l'éducation, *op. cit.*, note 1, p. 46 à 53

> **Problèmes financiers : 41 (11 %)**

Frais de scolarité :

- calcul des frais de scolarité;
- droits de scolarité des étudiants 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 : 81 (21 %)**

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, bibliothèque, etc.) 11 (3 %)**

Problèmes de communication;

Conflits;

Retard dans le traitement des demandes.

> **Divers : 33 (9 %)**

Activités de recherche :

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

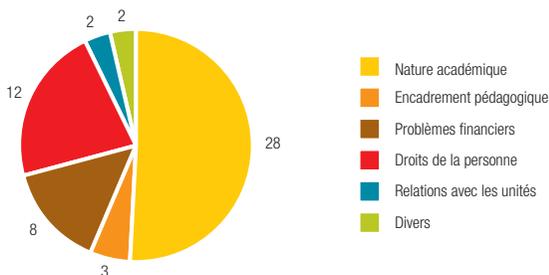
Services de l'ombudsman :

- demande concernant les services offerts.

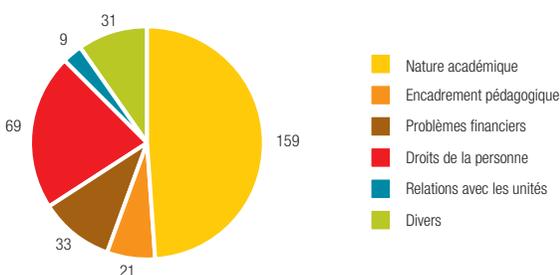
Autres :

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

Objet des plaintes



Objet des consultations



Tant au premier cycle qu'aux cycles supérieurs, les questions académiques occupent le premier rang des motifs de consultations et de plaintes.

Nature académique :

L'ombudsman a été consulté à quelques reprises pour des dossiers d'admission d'adultes présentant un parcours exceptionnel mais dont l'admission convoitée, notamment dans des programmes contingentés, était illusoire.

Au chapitre de la reconnaissance des acquis, le Bureau de l'ombudsman a connu une augmentation des demandes au cours des trois dernières années. Les étudiants se sentaient lésés, jugeant discrétionnaire la décision à leur endroit prise seule par le directeur de programme et dont aucun recours en révision n'existait.

La *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* pour les trois cycles de programmes d'études, entrée en vigueur à l'hiver 2013, prévoit l'harmonisation des pratiques facultaires, l'accompagnement d'un conseiller spécialisé et un processus de révision par un comité de trois personnes. Cette politique est de nature à répondre aux besoins exprimés par les étudiants.

Encadrement pédagogique :

La formation à distance retient encore cette année mon attention. L'innovation dans les programmes de formation et l'offre de service adaptée aux nouvelles réalités étudiantes et aux besoins de la société constituent le deuxième objectif des orientations de développement de l'institution⁶. Ce mode d'apprentissage est de plus en plus privilégié en raison de l'accessibilité et de la flexibilité qu'il offre. L'Université entend améliorer le processus d'évaluation continue des programmes.

⁶ Université Laval, *Horizon 2017 : Orientations de développement de l'Université Laval*, approuvé par le Conseil universitaire le 14 mai 2013 et par le Conseil d'administration le 15 mai 2013, p. 4, <http://www2.ulaval.ca/fileadmin/cabinetrecteur/horizon-2017-universite-laval.pdf>

À cet égard, et compte tenu de l'augmentation des demandes au chapitre de l'encadrement à distance, une nouvelle sous-catégorie a été ajoutée à l'encadrement pédagogique pour la prochaine année, soit la formation à distance incluant l'environnement numérique d'apprentissage (ENA). Des rencontres ont eu lieu avec des responsables de l'ENA. L'esprit de collaboration et le souci client de ceux-ci nous permettent de répondre avec célérité et efficacité aux demandes formulées concernant principalement des difficultés informatiques lors d'examens ou de tests.

L'encadrement aux cycles supérieurs fait toujours l'objet de consultations. Je constate parfois, lors des consultations avec les étudiants, un certain laxisme dans le suivi des évaluations aux cycles supérieurs. Les objectifs attendus de l'étudiant en cours de cheminement sont peu ou mal définis, les échéances sont reportées sans aucune mesure de redressement de la situation alors même que les objectifs ne sont pas atteints. Dans d'autres dossiers, on semble faire une rétention indue de l'étudiant dans son programme et en laboratoire, requérant de celui-ci l'accomplissement de travaux connexes dont ils témoignent être plus utiles à l'atteinte d'objectifs professionnels du directeur lui-même qu'à l'avancement de leur maîtrise ou de leur doctorat. L'étudiant est vulnérable puisqu'il vise l'obtention d'un diplôme.

Lors de la rédaction du rapport couvrant la période 2010-2011, j'avais recommandé de rendre obligatoire le plan de collaboration prévu à la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat*. Bien que cette recommandation n'ait pas été suivie, le premier objectif des orientations de développement de l'Université pour les quatre prochaines années réfère au déploiement des plans de collaboration de manière à renforcer le soutien aux étudiants et la persévérance aux études⁷. Un plan de collaboration permet de circonscrire avec souplesse les attentes et les responsabilités de part et d'autre, de convenir d'un échéancier et de fixer des rencontres. L'objectif 5 de recrutement et de fidélisation du corps professoral retient l'offre d'ateliers sur l'encadrement des étudiants aux 2^e et 3^e cycles comme action à privilégier⁸. Cela me conforte.

Je réitère l'importance de faire connaître et d'appliquer la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat* et le Guide de cheminement aux cycles supérieurs de la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Les étudiants qui me consultent témoignent encore trop souvent ne pas connaître cette politique et en prendre connaissance lors de leur consultation avec l'ombudsman.

Jusqu'alors, les recours des étudiants s'effectuaient essentiellement dans le cadre extrajudiciaire de l'application de la réglementation institutionnelle; demande de révision, appel, recours à l'ombudsman. Rarement ceux-ci avaient recours aux tribunaux pour traiter leurs différends avec l'institution d'enseignement. Les tribunaux ont d'ailleurs toujours été réticents à se saisir d'un litige relatif à l'application de normes universitaires, compétence universitaire exclusive s'il en est. Ils exercent leur pouvoir de surveillance et de contrôle dans des circonstances exceptionnelles⁹. Au Canada¹⁰ et ailleurs dans le monde, le climat change et le phénomène du recours aux tribunaux pour départager les frontières de l'indépendance académique et celle du respect de l'équité procédurale prend de l'ampleur¹¹.

⁷ Université Laval, *op. cit.*, note 6, p. 3

⁸ Université Laval, *op. cit.*, note 6, p. 7

⁹ *Université de Montréal c. Fédération des médecins résidents du Québec*, [1997] R.J.Q. 1832 (C.A.) et *Vallée c. Université Laval*, 2006 QCCS 5096 (CanLII).

¹⁰ *Carson v. University of Saskatchewan* (Joint Senate – Council Board of Student Appeal), 2000 SKQB 322; *Mohl v. The University of British Columbia*, 2006 BCCA 70; *Young v. Bella*, 2006 CSC 3.

¹¹ Patty Kamvounias et Sally Varnham, "Legal challenges to university decisions affecting students in Australian Courts and Tribunals", (2010), 34 *Melbourne University Law Review*, 140, 140-180; Patty Kamvounias et Sally Varnham, "In-House or in Court? Legal Challenges to University Decisions" (2006) 18 *Éducation and the Law*, 1; Glyn Jones, "I wish to register a Complaint: The Growing Complaints Culture in Higher Education" (2006) 10 *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education* 69.

Il est important que la communauté universitaire soit sensible à cette réalité. La connaissance pointue du corpus réglementaire et des politiques applicables, un traitement juste et équitable, respectueux des droits fondamentaux des étudiants, des processus définis et documentés au sein des départements et des facultés, une information claire sont de nature à déboulonner la crainte de partialité et de traitement inique. Nul ne peut, sous le couvert de l'indépendance académique, faire fi de l'équité procédurale.

Je ne formule pas de recommandation particulière à cet égard mais je tenais à partager mes préoccupations et à informer les lecteurs que je continuerai d'exercer une grande vigilance à ce sujet.

Problèmes financiers :

J'ai eu à analyser des plaintes d'étudiants aux cycles supérieurs consécutivement aux modifications apportées en 2012 aux plans de soutien financier facultaires. Ces incitatifs financiers ont pour objet d'encourager la poursuite des études, d'accroître le taux de diplomation tout en favorisant la réduction de la durée des études. Les modifications institutionnelles de gestion de ces plans visaient l'harmonisation des règles d'application, la création d'un comité paritaire pour l'analyse des demandes, la révision de certains critères d'admissibilité et de modalités de versement. Les sommes allouées annuellement sont provisionnées en fonction des disponibilités financières et du nombre d'étudiants inscrits l'année précédente. Des mesures de transition ont été prévues mais les modifications annuelles aux divers plans facultaires, la transition opérée dans la gestion de ces plans depuis 2012 et les demandes adressées aux comités paritaires facultaires ont suscité une perception d'iniquité chez des étudiants ayant inclus dans leur planification budgétaire la réception de sommes d'argent anticipée et non réalisée.

C'est dans cette optique qu'à compter de l'année 2013-2014 une sous-catégorie est ajoutée aux problèmes financiers, soit le plan de soutien financier facultaire, et ce, afin de répertorier ces demandes et le cas échéant de suggérer des modifications à la gestion des plans facultaires.

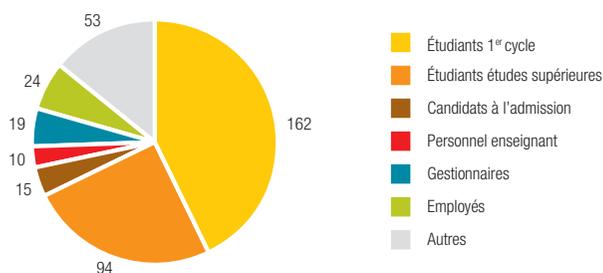
Droits de la personne :

Le processus disciplinaire fait l'objet de consultations récurrentes. Cette année, 8 dossiers sur 69 de la rubrique Droits de la personne avaient trait au processus disciplinaire, alors que des étudiants avaient fait l'objet d'une dénonciation réglementaire d'infraction académique ou comportementale en vertu du Règlement.

Peu de dossiers font l'objet de consultation en vertu de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. En 2010-2011, j'avais ouvert 4 dossiers de consultation et une plainte jugée non recevable. En 2011-2012, j'avais traité 2 dossiers de consultation et, cette année, j'ai eu à traiter une consultation et une plainte qui a été réglée à la première étape, soit celle avec le supérieur immédiat en vertu de la Déclaration.

L'article 8.1.01 de la convention collective 2012-2016 entre l'Université Laval et le Syndicat des professeurs et des professeures de l'Université Laval a été modifié. Une doléance exprimée par une étudiante ou un étudiant, à l'égard d'une professeure ou d'un professeur qui n'aurait pas respecté l'un ou l'autre des droits établis par la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*, est traitée conformément aux dispositions décrites au chapitre sur l'Application des droits des étudiants et des étudiantes de la Déclaration. Auparavant, une plainte pouvait aussi être formulée en vertu de la convention collective.

2.6 Provenance des demandeurs

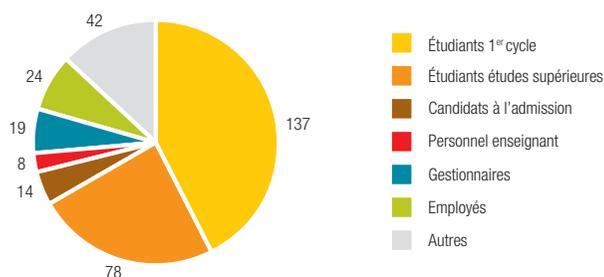


L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Les demandes en provenance de la population étudiante représentent la majorité des dossiers (271/377), soit 72 %.

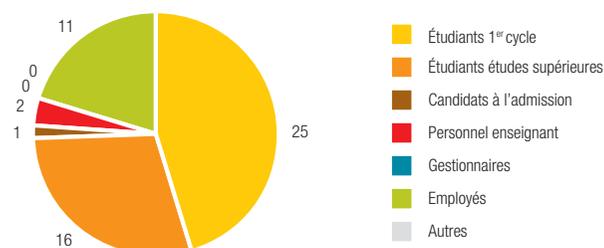
Malgré une baisse globale des demandes de 16 %, le nombre de dossiers de consultation des membres de la communauté universitaire autre qu'étudiante a augmenté de 3 % par rapport à l'an dernier. De plus en plus, des professeurs, directeurs de département, responsables de comité d'admission me consultent avant de prendre une décision : qu'il s'agisse de l'application des articles du *Règlement des études* concernant l'admission, les équivalences, l'exclusion, l'abandon de cours, ou encore les soucis causés par les étudiants au comportement préoccupant, la gestion de mesures d'accommodement ou l'obligation de dénonciation contenue au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

Les dossiers des tiers incluant les usagers de service ont légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. Il s'agissait principalement d'expliquer des décisions administratives prises en lien avec les rénovations du Pavillon de l'Éducation physique et des sports (PEPS) ayant suscité de la résistance au changement de la part de certains usagers.

Provenance des consultations

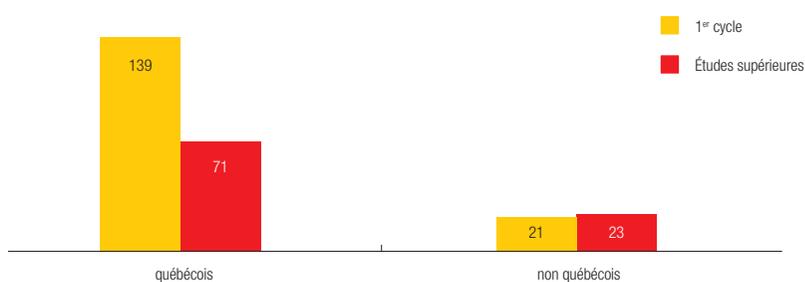


Provenance des plaintes

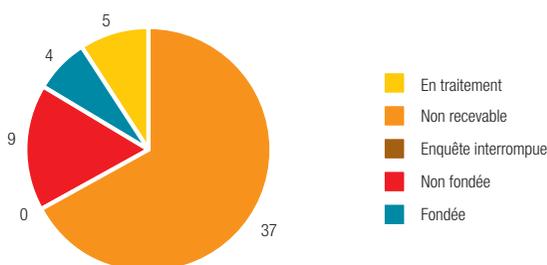


Parmi les étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents consultent dans une proportion de 83 % et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants étrangers, représentent 17 % de l'ensemble des consultations. Le ratio consultations/population étudiante est faible, il double chez les étudiants étrangers. L'objet des dossiers se répartit annuellement de manière presque similaire chez les étudiants, citoyens québécois et non québécois. Chez les étudiants étrangers, les dossiers concernant les questions académiques ont diminué de moitié et ceux concernant l'encadrement pédagogique ont doublé.

Répartition des étudiants



2.7 Traitement des plaintes



55 plaintes ont été reçues pendant la période 2012-2013. Au 30 avril, 5 plaintes étaient toujours en traitement. Sur les 50 plaintes traitées, 37 ont été jugées non recevables, 9 plaintes non fondées et 4 plaintes fondées. Deux (2) plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies. Une recommandation de réponse à une demande d'un étudiant désireux d'avoir des explications consécutivement à un refus d'admission a été suivie. Une recommandation concernant des droits de la personne heurtant les valeurs identitaires d'une personne a été suivie. Une (1) plainte logée par un étudiant a fait l'objet d'une recommandation collective auprès d'une faculté qui l'a entérinée. À la suite d'une plainte d'un étudiant, des modalités transitoires ont été appliquées à un groupe d'étudiants dans l'application du plan de soutien financier. Une (1) plainte a été réglée sans que l'ombudsman n'ait eu à formuler de recommandation.

OBSERVATIONS
ET RECOM-
MANDATIONS
DE 2012-2013

3

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2012-2013

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 Cadre normatif

3.1.1 Le Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval

L'Université est responsable de fournir à l'ensemble des membres de la communauté universitaire un milieu d'étude, de travail et de vie exempt de toute forme de harcèlement. Elle a l'obligation de prévenir, faire cesser et sanctionner le harcèlement. En juin 2004, le Conseil d'administration de l'Université adoptait le *Règlement pour contrer le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel* (le Règlement). L'adoption de ce règlement s'inscrivait dans le contexte de la révision de la *Loi sur les normes du travail* modifiée pour inclure le harcèlement psychologique.

Le Règlement prévoyait sa révision au besoin, et au plus tard dans les trois ans suivant son adoption. Celui-ci a été révisé et modifié en septembre 2010. L'Université avait alors saisi l'opportunité qui lui était offerte d'adopter une approche intégrée du harcèlement combinant des dispositions réglementaires, à la fois préventives et curatives. Il était souhaitable de mettre l'accent sur la prévention, de permettre d'autres mesures que la seule plainte, de formuler des balises en matière de confidentialité, de favoriser les processus de médiation. Ce Règlement préservait l'institution de la multiplication des recours, suspendant notamment les délais pour la prescription des griefs.

Diverses modalités ont été prévues pour le dépôt d'une plainte auprès du directeur du Centre et le traitement de celle-ci par le vice-rectorat responsable lorsque la résolution à l'amiable de la situation est impossible. La question du harcèlement fait régulièrement l'objet de plusieurs dossiers de consultation et de plainte au Bureau de l'ombudsman par les différents protagonistes impliqués. L'ombudsman a juridiction pour examiner le processus prévu au Règlement. J'ai rencontré les trois vice-recteurs responsables du traitement des plaintes en harcèlement en décembre 2012 afin de recueillir leurs commentaires sur le rôle qu'ils ont à jouer dans la gestion des plaintes de harcèlement. J'avais échangé à plusieurs reprises avec le précédent titulaire en poste et la professionnelle ayant assuré l'intérim. Une nouvelle directrice a été nommée en août 2012 à la suite du départ à la retraite du titulaire précédent. J'ai jugé qu'il était préférable de lui laisser l'opportunité de se familiariser avec le Règlement avant de formuler ma recommandation.

À titre informatif mais non limitatif, je souligne certains aspects du Règlement méritant considération.

Les différents protagonistes

Il y aurait lieu de réfléchir sur les responsabilités et les rôles des différents protagonistes. On convient qu'une situation possible ou avérée de harcèlement est complexe et douloureuse pour tous. Plusieurs échanges me permettent de témoigner que les attentes d'un plaignant, victime présumée ou réelle, sont multiples et en général insatisfaites.

Pour le mis en cause, la situation aussi est complexe, et ce, peu importe le caractère fondé ou non de la plainte à son égard. Bien qu'il puisse se prêter de bonne foi à un processus de résolution à l'amiable, le dépôt ultérieur d'une plainte formelle, jugée recevable par le directeur du Centre ayant mené la conciliation, est de nature à induire chez lui une grande confusion et le sentiment de s'être fait jouer dans le processus.

Le responsable du Centre ne juge pas du bien-fondé d'une plainte mais de sa recevabilité. Il peut, pour un même dossier, tenir consécutivement le rôle de support à la victime présumée ou réelle, conciliateur des parties et juge de la recevabilité de la plainte.

Chez les vice-recteurs responsables, la gravité des situations et le peu de familiarité avec la nature des décisions devant être prises quant au bien-fondé de la plainte et celles relatives aux mesures préventives, correctrices, réparatrices et disciplinaires à appliquer induisent un fort sentiment d'inconfort.

La confusion des genres et la confusion réglementaire

J'ai constaté de la confusion entre les notions d'intimidation et de harcèlement au sein de la communauté universitaire et de la perplexité quant au choix du règlement applicable. Un étudiant intimidant pourrait faire l'objet d'une poursuite disciplinaire en vertu du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, alors qu'un étudiant harcelant se verrait plutôt appliquer le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*; il s'agit de nuances d'un même phénomène. Or, la finalité des deux règlements est différente, le premier est l'exemplarité et le second, la cessation du comportement harcelant. J'ai eu à traiter un dossier d'intimidation au sein d'une équipe à l'endroit d'étudiants allophones, traité académiquement par la séparation des membres de l'équipe mais dont l'aspect comportemental a été laissé pour compte.

Le silence et l'inaction

Une victime, qu'elle soit étudiante ou membre de la communauté, peut être dans une situation de vulnérabilité telle qu'elle hésitera à demander de l'aide. Le Règlement encourage les membres de la communauté à intervenir; le silence et l'inaction contribuant au maintien de la conduite harcelante. Il faut beaucoup de courage et un sens éthique fort pour dénoncer sans preuve probante, mais avec un doute raisonnable, une situation que l'on croit ou dont on est convaincu qu'elle est du harcèlement. La crainte de l'erreur ou des conséquences collatérales en arrêtent plus d'un.

La confidentialité et les sanctions

Pour une victime, la nature confidentielle de la sanction est perçue comme un déni de la souffrance vécue et un traitement en faveur du mis en cause. Il est en effet difficile de comprendre que la responsabilité de l'institution n'est pas de punir ou d'attribuer des dommages-intérêts mais de faire cesser le comportement harcelant. Une meilleure compréhension de la finalité du Règlement s'impose.

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

> Que soit révisé le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*.

3.2 Dossiers systémiques

Un dossier qualifié de systémique peut avoir été initié par un individu dans le cadre d'une consultation ou une plainte. Toutefois, le problème soulevé peut concerner un département, une faculté ou un service.

L'ombudsman a formulé trois recommandations systémiques.

- > Un dossier dans la catégorie « Droits de la personne » a retenu mon attention. Il a fait l'objet d'une analyse approfondie et un rapport particulier a été présenté à la faculté concernée, de même qu'au vice-recteur aux études et aux activités internationales. L'ombudsman était d'avis que la *Charte des droits et libertés de la personne* n'était pas respectée dans la validation de l'exigence linguistique à l'admission. Les autorités concernées ont collaboré activement et, outre la réception favorable à la recommandation formulée à l'endroit du candidat, le processus de certification de l'exigence linguistique à l'admission a été modifié.
- > Un dossier dans la catégorie « Admission » a fait l'objet d'une recommandation de clarification auprès des étudiants de la nature de l'année préparatoire exigée, à savoir comme condition d'admission à un programme particulier d'un cycle supérieur ou comme condition de poursuite du programme. Il fut aussi recommandé de clarifier l'information disponible sur le site internet de la faculté à la rubrique Description du programme.
- > Un dossier dans la catégorie « Admission » a fait l'objet d'une recommandation de clarification sur le site internet de la faculté concernée et dans les lettres transmises aux étudiants à l'effet que l'absence de confirmation par le candidat à l'admission de sa présence à l'entrevue de sélection entraînerait automatiquement un refus de sa candidature au programme.

« Les membres... ont adoré. Tu es une communicatrice enlevante, dynamique et dynamisante. Contenu pertinent. » (une gestionnaire)

« Je voulais vous remercier en mon nom et au nom des étudiants... de votre support et de votre appui dans cette cause! » (une étudiante)

SUIVI DES
RECOMMAN-
DATIONS
2011-2012

4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2011-2012

De concert avec le vice-recteur aux études et aux activités internationales, monsieur Bernard Garnier, nous vous faisons part du suivi des recommandations formulées l'année dernière.

Recommandations

Le cadre normatif :

Le Règlement des études :

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 ».

Responsable

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

Ressource

Comité de révision
(Mme Marie-France Ebacher)

Suivi

Le Comité de révision a procédé à la restructuration de la section VI du *Règlement des études* portant sur les conditions de poursuite des études et à la révision des articles afin de les adapter au cycle d'études auquel ils correspondent, ce qui a permis le retrait de l'Annexe 3. Les modifications ainsi apportées devraient faciliter le repérage, permettre une meilleure compréhension et éviter certaines confusions.

- Les alinéas a) des articles 287.1 et 300.2 ont été reformulés, l'article 287.1 se retrouve dans la sous-section concernant les programmes de premier cycle et l'article 300.2, dans celle concernant les programmes de maîtrise sans mémoire et les programmes courts de deuxième cycle.
- Les articles 300 à 300.3 ont été reformulés et placés dans la sous-section traitant des conditions de poursuite des études dans les programmes de maîtrise sans mémoire et les programmes courts de deuxième cycle.

Le Comité de révision s'est questionné sur la notion de scolarité préparatoire de même cycle à l'article 174 et a conservé cette possibilité, car elle peut être nécessaire dans les programmes de deuxième et troisième cycles pour lesquels il n'y a pas de programme de cycle antérieur dans la même discipline. Quant à la notion de scolarité complémentaire, elle a été précisée à l'article 148.2.

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.

Responsable

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

Ressources

Direction générale du premier cycle (DGPC)
(M. Serge Talbot)

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

Suivi

Cette question des exclusions sera traitée spécifiquement lors de la rencontre annuelle des directions de programme, des conseillères et des agentes de gestion des études.

La formation donnée aux nouveaux directeurs de programmes de deuxième et troisième cycles traite de la question des exclusions.

Le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval :

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; 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.

Responsable

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

Ressources

Direction des services aux étudiants (DSE) (Bureau de la vie étudiante)
(Mmes Sylvie De Serres et Geneviève Champoux)

Bureau du secrétaire général (BSG)
(Me Monique Richer)

Commissaire aux infractions relatives aux études
(Mme Eve Chabot-Pettigrew)

Service de sécurité et de prévention (SSP)
(M. Serge Demers)

Suivi

Au cours de la prochaine année, la Direction des services aux étudiants (DSE) produira un dépliant ou guide sur le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* et plus particulièrement sur le processus disciplinaire lui-même, de façon à mieux informer les étudiants des étapes de ce processus et des règles qui l'entourent.

Différents moyens possibles de communiquer aux étudiants l'information et les documents produits seront évalués : sessions d'information, communiqués, remise du dépliant, etc.

La DSE prévoit effectuer ce travail en collaboration avec, ou en consultant, l'équipe d'enquêteurs du Service de sécurité et de prévention, l'ombudsman, la commissaire aux infractions, des responsables facultaires, des professionnels du Bureau de la vie étudiante ainsi que les responsables des droits des étudiants de la CADEUL et de l'AELIÉS.

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 *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.

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

Au regard de la première recommandation relative aux « clientèles particulières et émergentes » :

- 1) Une procédure de mise en application des accommodations scolaires aux examens est largement diffusée.
https://www.aide.ulaval.ca/files/content/sites/aide/files/files/integration/depliant_acc_scolaire_dec2012.pdf
 - 2) Un soutien est apporté aux directions de faculté pour qu'elles puissent traduire dans une politique facultaire les éléments essentiels contenus dans la « Politique d'intégration des personnes handicapées étudiantes à l'Université Laval ».
- > 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.

Responsables

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

Bureau du secrétaire général (BSG)
(Me Monique Richer)

Ressources

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

Service de sécurité et de prévention (SSP)
(M. Serge Demers)

Suivi

Au regard de la deuxième recommandation, des travaux sont en cours pour élaborer une procédure d'analyse et d'intervention qui servira de guide lorsqu'une personne présente un comportement perturbateur ou un état qui risque de constituer ou qui constitue un danger pour elle-même ou pour autrui. L'élaboration de cette procédure est sous la responsabilité de la secrétaire générale et se poursuit en concertation avec plusieurs unités administratives de l'Université Laval.

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.

« Vous remercieriez de ma part Mme Chamberland d'avoir pris la peine de dénouer cette affaire. Je regrette d'avoir eu à solliciter vos services pour quelque chose d'aussi simple. » (un étudiant)

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

Les observations faites au cours des dernières années dans le contexte propre aux stages ne permettent pas de dégager des éléments communs ou des lignes directrices qui permettraient d'identifier des pratiques exemplaires en matière d'accommodement pour les étudiants en situation de handicap qui pourraient être applicables dans une diversité de situations.

Pour aider les unités administratives ayant à gérer des stages à agir en conformité avec la *Charte des droits et libertés de la personne*, il est actuellement envisagé de produire un guide présentant des lignes directrices pour soutenir les responsables de stages dans leur analyse des situations impliquant des étudiants en situation de handicap et leur recherche de solutions adaptées.

« Votre information réussit, par sa profondeur et sa sobriété, à donner beaucoup de sérieux au domaine... Un exposé bien dosé à la fois stimulant et engageant. Merci encore. » (un gestionnaire)

REMERCIEMENTS

Le respect et la crédibilité se méritent. Le travail de l'ombudsman est rendu possible grâce à l'implication et à la collaboration de plusieurs acteurs au sein de l'institution, et je les en remercie. Je tiens à remercier, en premier lieu, tous les étudiants qui portent à mon attention des éléments qui les préoccupent. Je remercie également tous les membres des facultés et du personnel ayant fait appel à mes services. Je ne saurais passer sous silence l'excellente collaboration des associations de la CADEUL et de l'AELIÉS dans plusieurs dossiers. Je ne pourrais taire non plus la confiance témoignée par le Conseil d'administration et le Conseil universitaire. La qualité d'écoute du recteur, monsieur Denis Brière, et du président du Conseil d'administration, monsieur John R. Porter, est précieuse; je les remercie pour la confiance constamment renouvelée à mon égard. Finalement, j'en profite pour souligner l'excellent travail de madame Marylène Cloutier, coordonnatrice d'opérations, et de madame Martine Paquet qui a su relever avec brio les défis du poste d'adjointe au Bureau de l'ombudsman.

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 5.2 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 l'article 5.2 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.

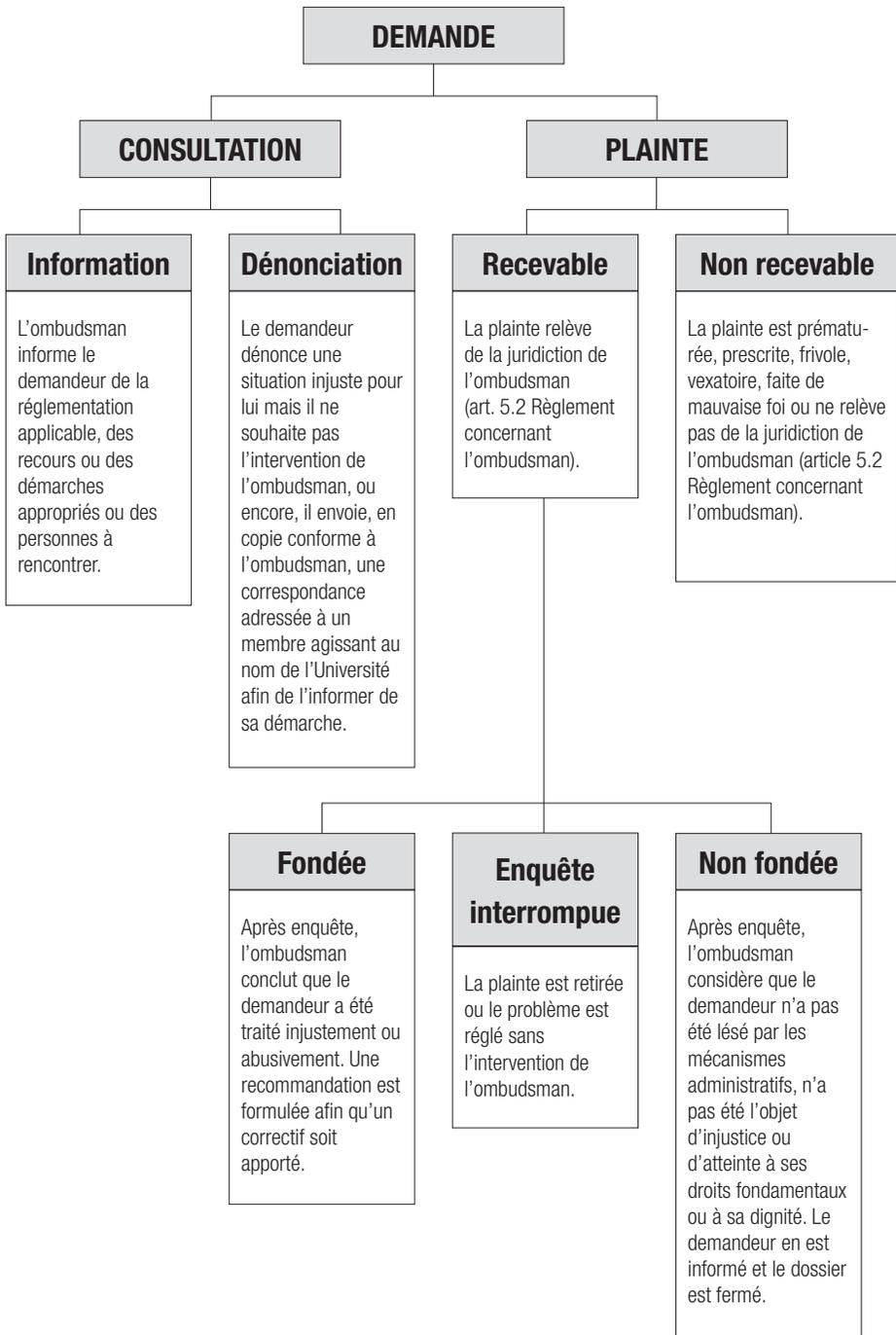
SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

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

