

RAPPORT ANNUEL **2013-2014**

# OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Bureau de l'Ombudsman

# SOMMAIRE

## Dossiers :

440

nouveaux dossiers individuels  
ont été ouverts;

89 %

des dossiers (392/440)  
sont des consultations;

11 %

des dossiers (48/440)  
sont des plaintes.

## Demandeurs :

72 %

des dossiers (317/440) proviennent des  
étudiants (candidats à l'admission,  
étudiants de 1<sup>er</sup> 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;

40 %

des dossiers (175/440) proviennent des  
étudiants de 1<sup>er</sup> cycle;

79 %

des étudiants qui consultent sont  
québécois, 21 % 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 :

### > Cadre normatif

Le *Règlement des études*

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

### L'ombudsman recommande :

- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant, autorisé à poursuivre son cheminement avec l'imposition de conditions, qui abandonne son programme ou qui change de programme soit réputé avoir été exclu de son programme;
- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant exclu d'un programme ne puisse être réadmis à ce même programme pendant un délai déterminé;
- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant exclu de deux programmes fasse l'objet d'une exclusion de l'Université pour une période déterminée, et que pendant cette période il ne puisse être admis ou réadmis dans aucun programme ni s'inscrire à titre d'étudiant libre.

### L'ombudsman recommande :

- > Que la recommandation formulée au rapport annuel 2011-2012 à l'effet de produire un dépliant explicatif du processus, qui avait reçu un accueil favorable, soit mise en application;
- > Que soient entrepris les travaux de révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

## Objets :

# 43 %

des dossiers concernent des questions académiques, 23 % des questions de droits de la personne, 13 % des questions d'encadrement pédagogique, 9 % des questions financières, 3 % des questions sur les relations avec les unités et 9 % des questions diverses.

## Traitement des dossiers :

# 453

dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 19 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 19 dossiers, il y avait 5 plaintes et 14 consultations;

# 63 %

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

# 90 %

pour un délai de moins de 30 jours.

> **Cadre normatif**  
Dossiers systémiques

**L'ombudsman a recommandé :**

- > Qu'il soit indiqué, dans tous les plans de cours comportant des travaux d'équipe, que le professeur se réserve l'opportunité de réviser les évaluations effectuées par les pairs, d'y préciser la méthode qui sera utilisée et le moment où telle révision pourra être effectuée, et d'évaluer l'opportunité de formuler des règles relatives aux demandes de révision dans le cadre de travaux d'équipe;
- > Que la faculté révise le processus de consultation des examens afin de permettre aux étudiants d'avoir accès, pour tous les cours, au questionnaire d'examen, à leur copie d'examen (feuille de réponse), au corrigé et à la grille de correction;
- > Qu'une politique facultaire d'absence aux examens soit modifiée afin de s'assurer qu'elle soit conforme au *Règlement des études*. En effet, une alternative prévue à la place d'un examen de report pouvait dans certaines circonstances aller à l'encontre de l'article 239 du *Règlement des études*;
- > Que les informations relatives à l'heure limite pour le dépôt de la remise d'un travail, à la correction ou non d'un travail remis en retard, à la pénalité applicable, le cas échéant, et au délai maximal advenant le cas d'un retard soient concordantes au plan de cours et qu'elles soient identiques sur le site du cours concerné situé sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA);
- > Que soit évaluée l'opportunité de réviser les conventions de cotutelle existantes afin de prévoir une clause de règlement d'un litige et, pour l'avenir, prévoir une telle clause de règlement des litiges dans les conventions de cotutelle à intervenir avec d'autres institutions d'enseignement;
- > Que la sanction d'exclusion soit indiquée de manière explicite à la description du programme afin de respecter l'article 288 du *Règlement des études*, que le processus de demande de levée de sanction d'exclusion soit conforme au *Règlement des études* et que l'ensemble des documents offerts aux étudiants soit révisé afin que la mention de la sanction applicable en cas d'échec soit identique pour chacun des cours concernés;
- > Que les directeurs de programme précisent à l'étudiant la possibilité de se prévaloir du droit de révision et le délai applicable dans la lettre ou le courriel transmettant la décision prise à la suite d'une demande de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires;
- > Que soient précisées les responsabilités de chacune des parties sur le formulaire d'inscription ainsi que les modalités de paiement, et ce, afin de s'assurer que toutes les personnes impliquées dans le processus aient une information de qualité.

## Traitement des dossiers de plaintes :

# 48

plaintes ont été reçues pendant la période 2013-2014 :

- > 4 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2014;
- > 27 plaintes ont été jugées non recevables;
- > 17 plaintes ont été jugées recevables, dont :
  - 7 fondées;
  - 9 non fondées;
  - 1 enquête interrompue;
  - 6 ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
  - 1 réglée sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation.



UNIVERSITÉ  
LAVAL

**Bureau de l'Ombudsman**

Le 17 septembre 2014

**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 2013-2014 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  
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
<b>1</b>	<b>LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	6
	1.1 <b>L'équipe</b>	7
	1.2 <b>Le rôle de l'ombudsman</b>	7
	1.3 <b>Les activités professionnelles</b>	8
	1.3.1 Activités internes	8
	1.3.2 Activités administratives	9
	1.3.3 Activités de rayonnement	9
<b>2</b>	<b>STATISTIQUES</b>	10
	2.1 <b>Dossiers en suspens</b>	11
	2.2 <b>Compilation des dossiers au fil des ans</b>	11
	2.3 <b>Traitement des dossiers</b>	12
	2.4 <b>Durée des interventions</b>	12
	2.5 <b>Objet des dossiers</b>	13
	2.6 <b>Provenance des demandeurs</b>	19
	2.7 <b>Traitement des plaintes</b>	21
<b>3</b>	<b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2013-2014</b>	22
	3.1 <b>Cadre normatif</b>	23
	3.1.1 Le <i>Règlement des études</i> : parcours académique multiple lié aux problèmes de santé mentale.	23
	3.1.2 Le <i>Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval</i> - une asymétrie de moyens favorables à qui?	25
	3.2 <b>Dossiers systémiques</b>	30
<b>4</b>	<b>SUIVI DE LA RECOMMANDATION 2012-2013</b>	34
	REMERCIEMENTS	37
	ANNEXES	38





## INTRODUCTION



J'ai le plaisir de partager le rapport des activités de l'ombudsman.

L'année 2013-2014 aura été, pour l'institution, l'aboutissement de travaux colossaux en matière réglementaire, en raison de l'adoption de la refonte du *Règlement des études* par le Conseil universitaire au début de juin 2014. Les travaux avaient été initiés par le Vice-rectorat aux études et aux activités internationales lors de l'adoption de la version 2009 du Règlement, mais s'étaient intensifiés ces deux dernières années. Le *Règlement des études* représente le cadre normatif régissant la vie de l'ensemble des étudiants. À ce titre, il constitue le principal outil de travail de l'ombudsman. Celui-ci a été revu en profondeur afin de faciliter sa lecture, sa compréhension et son application. Sa facture est plus moderne, il est rédigé dans un langage clair. Son accessibilité, sa cohérence et la pertinence des modifications apportées contribueront au respect des droits fondamentaux des étudiants.

Au Bureau de l'ombudsman, nous n'avons ménagé aucun effort afin d'assurer à tous, membres de la communauté universitaire, usagers de services et personnes faisant office de sujet de recherche, un traitement juste et équitable s'articulant tantôt en écoute, conseils, recommandations individuelles ou propositions de modifications aux règlements et politiques en vigueur.

La fonction encourage une approche consensuelle simple dans la résolution des difficultés ou des différends de nature académique ou relationnelle. Derrière l'apparente objectivité de nos interventions et la nécessaire neutralité de notre approche, il importe d'éprouver passion pour la fonction, compassion curieuse et empathique pour ceux et celles qui nous consultent, engagement et solidarité envers la communauté universitaire et l'institution. C'est à travers ce fragile équilibre que la fonction prend tout son sens. C'est un exercice que je ne cesse de peaufiner.

Ce rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> mai 2013 au 30 avril 2014 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'ombudsman<sup>1</sup>.

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 de la recommandation formulée dans le rapport de l'an dernier.

Les thèmes abordés cette année, au chapitre des observations et recommandations, reflètent les constats de l'ombudsman relativement au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* et déjà... au *Règlement des études*.

Bonne lecture!

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

# LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

# 1

## LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

### 1.1 L'équipe

**Nancy Chamberland**, ombudsman

**Marylène Cloutier**, coordonnatrice d'opérations

**Martine Paquet**, secrétaire

### 1.2 Le rôle de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman est défini au *Règlement concernant l'ombudsman*<sup>2</sup>. 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 membres de la communauté universitaire, l'ombudsman :

> Traite les demandes d'information et de conseil :

Il conseille les personnes qui le requièrent dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées. Il informe sur les règlements, politiques et pratiques de l'université et sur les droits et obligations qu'ils comportent. 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 formule des recommandations aux personnes, au personnel de direction ou aux instances jugés appropriés s'il est convaincu que la personne qui a déposé une plainte a été lésée par les mécanismes administratifs, ou a été l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité de la part d'un membre agissant au nom 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 la diffusion d'information à la communauté universitaire et par la proposition 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.

<sup>2</sup> [http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire\\_general/Reglements/Reglement\\_concernant\\_l\\_ombudsman\\_version\\_mai\\_2013\\_FINAL.pdf](http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_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 2013-2014.

#### 1.3.1 Activités internes

- > Participation à l'accueil des nouveaux professeurs le 27 août 2013;
- > Rencontre avec 41 groupes d'étudiants nouvellement admis à divers programmes de 1<sup>er</sup> cycle au mois de septembre 2013, soit lors de la journée d'accueil ou lors d'un cours (environ 3 800 étudiants rencontrés);
- > Présentation des services de l'ombudsman et de la réglementation applicable auprès d'étudiants étrangers dans le cadre du cours GPL-0901 et GPL-1901 les 18 septembre 2013 et 11 février 2014;
- > Rencontre avec madame Michelle Tanon-Lora, vice-présidente chargée de l'enseignement, Université Félix Houphouët-Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire, le 31 octobre 2013 : discussion sur la fonction, le rôle et les responsabilités de l'ombudsman au sein d'une université québécoise;
- > Rencontre avec monsieur Éric Bauce, vice-recteur exécutif et au développement, le 12 décembre 2013;
- > Vœux du recteur à la rentrée, au retour du temps des Fêtes;
- > Rencontre avec 16 groupes d'étudiants au mois de janvier 2014 lors de la rentrée de la session d'hiver, représentant environ 1 107 étudiants;
- > Rencontre avec madame Patricia Akiobe, vice-présidente aux droits étudiants, AELIÉS, le 20 janvier 2014;
- > Déjeuner de lancement de financement de la campagne universitaire Centraide le 18 février 2014;
- > Rencontre avec les membres de la Table des responsables facultaires le 28 février 2014;
- > Accompagnée de M<sup>e</sup> Monique Richer, rencontre avec des membres de la Faculté des lettres et des sciences humaines relativement aux stages des étudiants étrangers le 5 mars 2014;
- > Rencontre avec monsieur Nicholas Poirier le 14 mars 2014;
- > Lunch et présentation du nouvel exécutif de la CADEUL le 1<sup>er</sup> avril 2014;
- > Rencontres avec les membres du Comité d'analyse et d'intervention, comportements perturbants et préoccupants, les 5 février et 3 avril 2014;
- > Accompagnée de M<sup>e</sup> Monique Richer, rencontre du groupe responsable de la gestion des accommodements du Centre d'aide aux étudiants le 8 avril 2014;
- > Participation, sur invitation, à plusieurs activités sociales et facultaires.

*« Merci pour notre conversation téléphonique et toutes les ressources que vous m'avez acheminées (sic), c'est très apprécié. » (un étudiant)*

*« Merci beaucoup de votre professionnalisme. » (un étudiant)*

### 1.3.2 Activités administratives

En janvier 2014, à l'occasion de la semaine de sensibilisation à la sécurité de l'information, nous avons tenu une rencontre afin de discuter d'enjeux, notamment en matière de confidentialité de l'information. La mise à jour des processus administratifs a été effectuée et nous avons procédé à un test de récupération de nos données auprès de la Direction des technologies de l'information. En collaboration avec le Bureau de sécurité de l'information, des tests d'analyse de vulnérabilité et de tentative d'intrusion ont été effectués sur les actifs informatiques au mois de mars 2014.

### 1.3.3 Activités de rayonnement

L'ombudsman s'implique et participe activement aux activités connexes à sa fonction. Il rencontre périodiquement ses collègues provinciaux, nationaux et internationaux afin de participer à la promotion et à l'évolution de la profession.

L'ombudsman est membre des associations suivantes dont le rôle est la promotion de la fonction d'ombudsman dans les institutions d'enseignement et les services gouvernementaux au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde :

- > l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) (présidente);
- > l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) (membre de l'exécutif);
- > le Forum canadien des ombudsmans (FCO);
- > l'European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) (membre de l'exécutif).

L'ombudsman a participé aux activités suivantes :

- > Conférence biennale conjointe de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO) à Halifax en Nouvelle-Écosse, dont le thème était « Learning and Working together » et pour lequel elle a siégé au comité organisateur;
- > Interviews (3) à Radio-Canada Acadie sur l'importance du rôle de l'ombudsman dans un milieu universitaire.

L'ombudsman fait partie des comités ou conseils suivants :

- > 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 et aux enquêtes des plaintes de nature déontologique portées par des citoyens à l'endroit de juges administratifs siégeant à la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail, la Régie du logement et au Tribunal administratif du Québec;
- > 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*;
- > 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. Elle préside le comité chargé de soutenir le ministre de la Justice dans ses 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.

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.

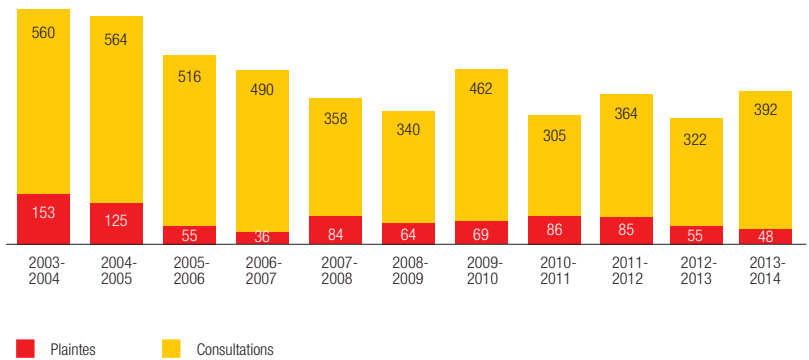
Le processus de traitement d'une demande se trouve à l'annexe 2.

## 2.1 Dossiers en suspens

Au 1<sup>er</sup> mai 2013, 19 dossiers étaient toujours ouverts dont 14 consultations et 5 plaintes. Les 19 dossiers toujours ouverts au 1<sup>er</sup> mai 2013 ont été traités et fermés.

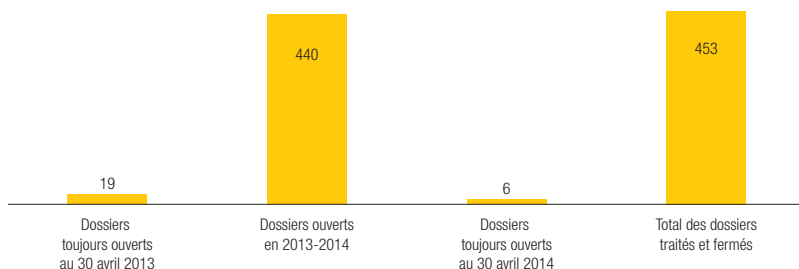
Au 30 avril 2014, 6 dossiers étaient toujours ouverts dont 2 consultations et 4 plaintes. Le plus ancien datait du 1<sup>er</sup> avril 2014. Au moment de la rédaction du rapport, ils avaient tous été traités et fermés.

## 2.2 Compilation des dossiers au fil des ans



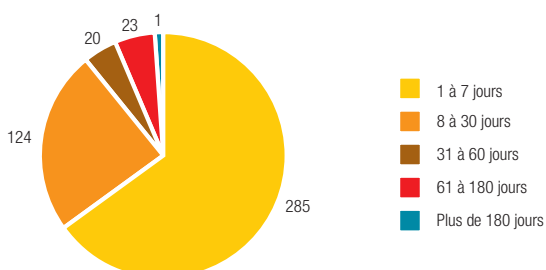
Pour l'année 2013-2014, il y a eu une augmentation de près de 17 % des dossiers; ce qui ramène le nombre de dossiers à la moyenne des 6 dernières années d'environ 432 dossiers par année.

## 2.3 Traitement des dossiers



453 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2013-2014. De ce nombre, 19 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 5 plaintes antérieures traitées durant l'année 2013-2014, 3 ont été jugées non recevables, 1 non fondée et 1 dont l'enquête a été interrompue, le plaignant ayant fait défaut de transmettre les documents à l'appui de sa demande. La plainte non fondée a quand même donné lieu à la correction de certaines anomalies à l'environnement numérique d'apprentissage (ENA). L'une des plaintes non recevables, parce que formulée à l'endroit d'un codirecteur d'une université étrangère, a donné lieu à une recommandation systémique concernant les ententes de cotutelle.

## 2.4 Durée des interventions

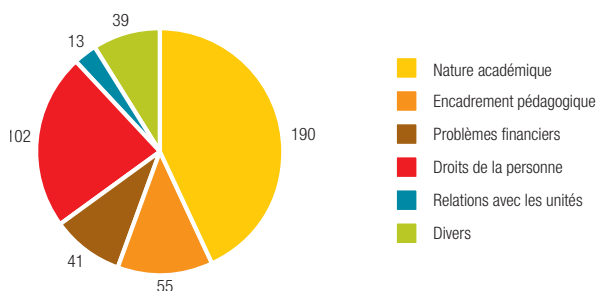


63 % (285/453) des dossiers ont été traités à l'intérieur d'une semaine, ce chiffre augmente à 90 % pour un délai de moins de 30 jours. Les consultations constituent principalement ce pourcentage. Les plaintes, en raison de l'enquête qu'elles commandent, ont généralement une durée de traitement plus longue.

Les délais de certains dossiers tiennent tantôt à la nature du dossier, tantôt au volume ponctuel à traiter et, dans certains cas, à la complexité de la situation. L'ombudsman ne travaille pas dans la seule dynamique de la productivité. La célérité et la qualité des services sont toutefois des préoccupations constantes. Dans certains dossiers, il y a urgence d'agir en raison d'une échéance susceptible d'affecter les droits d'un étudiant. D'autres, par ailleurs, commandent une plus grande réflexion, une compréhension globale des enjeux, plusieurs itérations auprès des départements ou des facultés avant d'émettre une ou des recommandations. L'ombudsman suggère, recommande. Agir dans la précipitation pourrait provoquer de la résistance relativement à l'accueil de la recommandation formulée. L'adage à l'effet que patience et longueur de temps font plus que force ni que rage est absolument vrai pour un travail d'ombudsman.



## 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 dossiers de nature académique font l'objet de la majorité des consultations et des plaintes. À ce chapitre, les dossiers d'admission et d'exclusion nous occupent particulièrement. Le pourcentage de demandes au niveau de l'encadrement pédagogique et des droits de la personne est le plus élevé depuis 2010. Les dossiers concernaient, entre autres, les conflits entre un étudiant et son directeur de recherche ou un enseignant, les difficultés rencontrées lors de la supervision des stages, le processus disciplinaire ainsi que celui en matière de harcèlement.

### > Les objets de nature académique : 190 (43 %)

#### Admission :

- délai de réponse;
- refus basé sur le contingentement;
- processus de calcul de la cote de rendement;
- échec au test de français;
- admission conditionnelle.

#### 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.

#### Programme :

- version applicable d'un programme;
- modification au contenu d'un programme;
- pertinence du contenu d'un programme.

#### Exclusion :

- règles applicables;
- probation;
- poursuite conditionnelle.

#### Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires :

- règles applicables;
- scolarité préparatoire.

> **Encadrement pédagogique : 55 (13 %)**

**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.

**Formation à distance :**

- environnement numérique d'apprentissage (ENA).

> **Problèmes financiers : 41 (9 %)**

**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.

**Bourses**

**Plan de soutien financier**

*« Un petit suivi rapide. Nous avons conclu avec eux (les étudiants) une entente... Chaleureux remerciements pour votre accompagnement. » (un directeur)*

*« Je vous remercie beaucoup pour la belle présentation faite aux étudiants étrangers. J'espère collaborer avec vous longtemps... » (une chargée de cours)*

> **Droits de la personne : 102 (23 %)**

**Comportements et attitudes :**

- relations interpersonnelles;
- courtoisie, civisme;
- 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.

**Harcèlement :**

- processus et règles.

**Discrimination :**

- milieu de stage.

> **Relations avec les unités (ressources humaines, activités sportives, résidences, bibliothèque, etc.) : 13 (3 %)**

Problèmes de communication;

Conflits;

Exclusion;

Retard dans le traitement des demandes.

> **Divers : 39 (9 %)**

**Activités de recherche :**

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

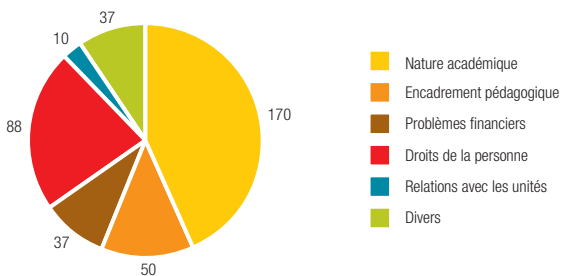
**Services de l'ombudsman :**

- demandes concernant les services offerts.

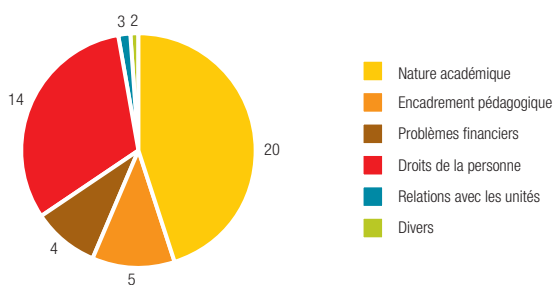
**Autres :**

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

## Objet des consultations



## Objet des plaintes



Trois sujets ont retenu mon attention cette année :

### L'admission à l'université : « Dura lex sed lex », mais encore...!

Dès qu'un dossier sort du lot, il risque d'être rejeté parce que les gestionnaires et les comités d'admission assimilent trop souvent uniformisation de traitement à équité et traitement particulier à discrimination. Le fort volume à analyser dans un délai imparti laisse peu de place à la réflexion en termes de droits fondamentaux et de traitement équitable. S'il est rejeté, un dossier d'admission, malgré la possibilité des demandes de révision et d'appel prévues au *Règlement des études*, fait en général l'objet du maintien de la décision initiale. Compte tenu des délais en jeu, l'intervention de l'ombudsman demeure théorique.

Plusieurs programmes sont contingentés. Les offres d'admission peuvent représenter seulement 5 à 10 % des demandes des candidats.

Pour être admis, un candidat doit satisfaire aux exigences générales d'admission, habituellement traitées par le Bureau du registraire, et aux exigences particulières d'un programme traitées, elles, en faculté, de même qu'aux critères de sélection du programme. Les candidats sont invités à consulter régulièrement les sites Web facultaires dont l'information peut être inégale, changeante et difficile d'accès. Le processus relève trop souvent de la course à obstacles.

Par exemple, lors du processus d'admission à un programme donné, un candidat pouvait choisir que sa demande soit traitée dans une catégorie particulière. Cette catégorie lui permettait de faire valoir une note autobiographique auprès du comité d'admission et lui donnait, si elle était retenue, l'opportunité d'être convoqué en entrevue auprès du comité. Le candidat croyait à tort signifier sa volonté d'être dans cette catégorie lorsqu'il avait répondu positivement à la question « Avez-vous déjà interrompu vos études? » du formulaire d'admission du Bureau du registraire, et qu'il avait précisé la durée de l'interruption. Bien qu'ayant accompli, en temps opportun,

toutes les formalités d'admission, il a vu sa demande initiale et son appel rejetés par le comité d'admission de la faculté convoitée pour dossier incomplet en faculté et souci d'équité envers les autres candidats. N'eut été de cet imbroglio, il aurait pu progresser dans le processus. On craignait de faire preuve de favoritisme à son endroit sans nullement tenir compte du fait qu'il ait pu être induit en erreur en raison même de l'extrême complexité du processus, du manque de clarté et de la dispersion de l'information. Une solution lui permettant de déposer sa note autobiographique après la date butoir prévue en faculté, mais avant l'envoi des offres d'entrevues aux autres candidats retenus dans cette même catégorie, avait été proposée mais n'avait pas été retenue.

Un autre candidat m'a consultée. Sa cote de rendement universitaire avait progressé considérablement après avoir reçu un diagnostic médical et une médication appropriée de manière à le qualifier selon les conditions d'admission du programme convoité. Il avait été refusé en raison de résultats universitaires obtenus antérieurement à son diagnostic et pris en compte dans l'analyse de son dossier. Encore une fois, faire fi de particularités autres qu'académiques propres à un individu ou à un sous-groupe dans le cadre d'un processus normé pour un groupe désigné est de nature à induire un traitement inique, non respectueux des droits fondamentaux d'un individu.

Les candidats à l'admission, ayant déjà effectué un parcours universitaire, doivent composer avec une cote de rendement qui tient compte d'études effectuées souvent à une époque de leur vie où la maturité et un projet professionnel défini n'étaient pas au rendez-vous. Lorsque quelques années plus tard ils effectuent une demande d'admission dans un programme contingenté, puisque le processus d'admission tient compte de l'ensemble des résultats de leur parcours, ils ne peuvent accéder au programme convoité.

Un comité de réflexion s'est déjà penché sur des hypothèses de modification du calcul de la valeur globale d'un dossier d'admission afin d'apporter des solutions à certaines problématiques identifiées ci-dessus, et ce, afin d'augmenter les chances pour un candidat, ayant par ailleurs démontré sa capacité à réussir mais dont les chances de voir sa candidature retenue sont compromises, d'être admis. Le dossier a été présenté aux responsables facultaires en 2013. Je ne formulerai donc pas de recommandations spécifiques. Toutefois, il est impératif que le dossier progresse rapidement et qu'il soit porté aux instances décisionnelles dans les meilleurs délais afin que les candidats à l'admission fassent l'objet d'un traitement plus juste. Il est important aussi que la réflexion se poursuive sur les autres aspects traités ci-dessus.

### **Encadrement pédagogique**

Le droit à un environnement de qualité s'exprime, dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, de façon non limitative, par un énoncé de protection contre le harcèlement psychologique et sexuel, et l'obligation d'entretenir des rapports exempts de pression afin d'obtenir des faveurs en retour de services auxquels les étudiants ont droit.

Les étudiants qui consultent sont, dans certains cas, référés par le Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) ou le Centre d'aide aux étudiants (CAE) pour l'aspect académique de leur dossier. Année après année, les dossiers traités ont des problématiques analogues d'encadrement déficient et de relations dysfonctionnelles entre directeurs et étudiants. Je relate ces problématiques d'encadrement aux cycles supérieurs dans chaque rapport annuel. Je demeure persuadée et, encore une fois, j'insiste sur l'importance du plan de collaboration prévu à la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat*, sur l'information à donner aux étudiants et sur la formation des professeurs comme outils stratégiques d'encadrement.

Étonnamment, je ne suis jamais interpellée en vertu de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*. Conformément à cette déclaration, l'ombudsman peut tenter toute médiation utile et, en cas d'échec, en référer au secrétaire général afin qu'il saisisse le comité d'application des droits des étudiants et des étudiantes. Cette piste devrait être explorée comme mode alternatif de règlement d'un différend lorsqu'un étudiant s'estime lésé d'un droit prévu à la Déclaration.

### **Modification du processus de facturation à la Direction générale de la formation continue**

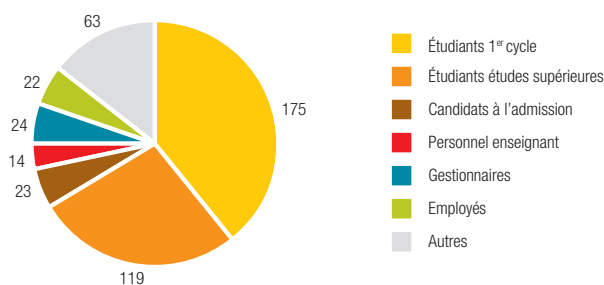
La Direction générale de la formation continue (DGFC) prône, parmi ses valeurs, une prestation de services hors pair et la satisfaction de leur clientèle.

La modification du processus de facturation à l'Université a suscité des commentaires de la part d'étudiants relevant de cette direction. Plusieurs d'entre eux ont fait l'objet de facturation d'intérêts et de blocage de leur compte en vertu du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*.

Ces étudiants relevant de la DGFC constituent « une clientèle » particulière. Ce sont, pour la plupart, des travailleurs, professionnels et cadres libérés par leur employeur pour acquérir diverses formations. Ces employeurs assument généralement les coûts de formation de leurs employés qui suivent leurs cours à distance ou sur les campus satellites. Le sentiment d'appartenance à la communauté universitaire de ces étudiants « hors situs » n'est pas le même que pour un étudiant au baccalauréat. Beaucoup d'enseignants communiquent avec eux à leur adresse courriel personnelle ou professionnelle, plutôt qu'à celle de ulaval.ca. Ils se sentent donc moins interpellés par les nombreux courriels adressés à l'ensemble des étudiants via la liste « Info Étudiants » et « Info générale », ont moins le réflexe de consulter leur boîte de courriels ulaval.ca, et n'ont pas le loisir de se faire retirer de certaines listes.

Un courriel d'avis de changement sur la procédure de facturation a été acheminé aux étudiants en octobre 2013, à l'effet que la facturation ne se ferait plus par la poste mais par courrier électronique. Plusieurs ne l'avaient pas lu et, n'ayant pas acquitté leurs frais en temps opportun, se sont vu imposer des intérêts. Étant pour beaucoup à la maîtrise en développement des organisations, ils ont démontré une grande sensibilité aux modes de communication organisationnelle. L'uniformisation des processus est certes un outil de gestion efficace et rentable. Il importe aussi de distinguer et de prendre en compte les particularités des différentes clientèles lorsque l'on communique et transige avec elles.

## 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 (317/440), soit 72 %.

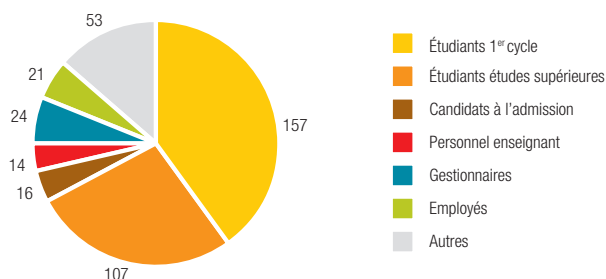
L'adoption des modifications au *Règlement concernant l'ombudsman* en mai 2013 a permis d'élargir de manière officielle son champ d'application aux personnes faisant office de sujet de recherche dans le cadre d'un projet de recherche dont le protocole est approuvé par l'un des comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval. Auparavant, l'ombudsman pouvait intervenir lorsqu'il recevait une plainte d'un sujet de recherche en vertu d'une entente prise avec le Vice-rectorat à la recherche et à la création. Il arrive que les sujets de recherche communiquent avec le Bureau de l'ombudsman, non pas pour déposer une plainte formelle, mais pour faire part de commentaires relatifs aux questionnaires auxquels ils sont invités à répondre. Notre bureau transmet ces commentaires aux chercheurs concernés.

Les personnes faisant office de sujet de recherche et les usagers des services se retrouvent dans la catégorie « Autres », ainsi que les dossiers des associations étudiantes ou ceux des ombudsmans externes qui ont consulté l'ombudsman sur des questions particulières.

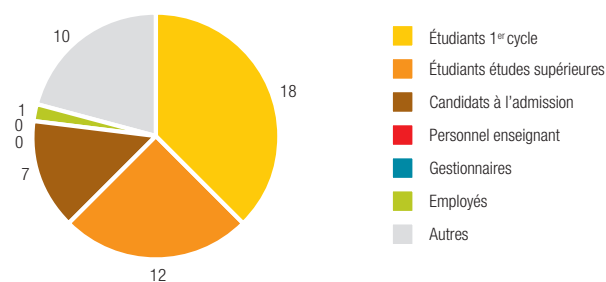
*« Merci beaucoup pour avoir pris à cœur ma cause. C'est ce qui a mené à bien la conduite de ce dossier. Je vous en suis très reconnaissante. » (une étudiante)*

*« Tout d'abord, je tenais à vous dire que j'ai bien apprécié la discussion franche que nous avons eue aujourd'hui. Ça change passablement de la langue de bois et du sacro-saint principe du "politically correct"... quant à moi c'est une bonne façon d'avancer et de régler les vrais dossiers dans le respect... des acteurs impliqués. » (un vice-doyen)*

## Provenance des consultations



## Provenance des plaintes



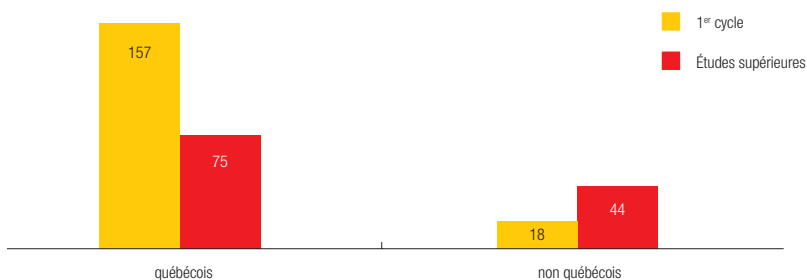
Parmi les étudiants qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents consultent dans une proportion de 79 % et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants étrangers, représentent 21 %.

*« Au final, ils ont été très compréhensifs face à ma situation et j'en suis soulagé. Je tiens à vous remercier pour les informations et le temps que vous avez mis à ma disposition pour régler mes problèmes. J'espère que ma situation pourra améliorer les processus... pour de futurs étudiants. » (un étudiant)*

*« Merci pour votre réponse très détaillée. Je verrai comment petit à petit amener ce problème. L'important pour moi c'est d'en parler. » (un étudiant)*

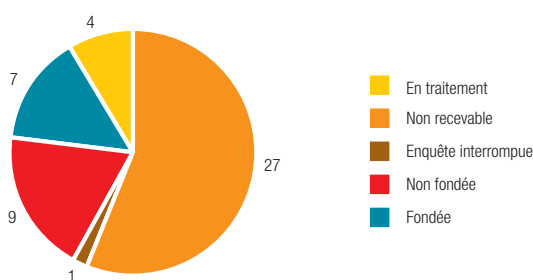


## Répartition des étudiants



50 demandes de consultation et 4 plaintes ont été acheminées à l'ombudsman de la part d'étudiants étrangers. Le tiers de ces demandes concernait des questions liées aux droits de la personne dont 5 étaient en lien avec l'application du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*.

## 2.7 Traitement des plaintes



48 plaintes ont été reçues pendant la période 2013-2014. Au 30 avril 2014, 4 plaintes étaient toujours en traitement. Sur les 44 plaintes traitées, 27 ont été jugées non recevables, 9 non fondées, 7 fondées et 1 dont l'enquête a été interrompue.

1 plainte fondée a été réglée sans que l'ombudsman n'ait eu à formuler de recommandation. 1 plainte fondée a fait l'objet d'une recommandation systémique qui a été suivie. 5 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies et visaient les sujets suivants : le processus d'admission, le traitement d'une demande de révision de l'évaluation d'un stage, l'entente quant aux modalités de la fin des études, la rédaction d'un plan de remédiation et l'assurance d'une supervision étroite et constructive lors d'un stage, la modification d'un relevé de notes à la suite de la preuve obtenue d'une entente conclue entre l'enseignant et l'étudiant.

OBSERVATIONS  
ET RECOM-  
MANDATIONS  
DE 2013-2014

# 3

## OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2013-2014

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 des études* : parcours académique multiple lié aux problèmes de santé mentale.

Les problématiques de santé mentale chez les étudiants universitaires sont connues<sup>3</sup>. D'une façon ou d'une autre, mais de manière récurrente, elles font l'objet de discussions au sein des forums universitaires et de préoccupations parmi les gestionnaires. L'Université Laval n'y échappe pas. J'avais, à l'occasion de la rédaction de rapports annuels précédents, fait le constat que la confidentialité des dossiers engendrait une gestion en silo inefficace, et que la pertinence du recours au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* pour expulser ces étudiants du campus, en raison de leur comportement perturbateur, était à revoir. J'avais recommandé diverses mesures de nature à améliorer la prise en charge de ces dossiers. Il importe de souligner l'amélioration significative de cette prise en charge, dorénavant concertée, depuis la mise en place de la *Procédure de gestion et d'intervention lors d'un comportement perturbateur ou d'un état qui risque de constituer ou qui constitue un danger pour l'individu ou pour autrui* initiée par la secrétaire générale, et la récente introduction au *Règlement des études* de mesures spéciales en cas de problèmes de comportement ou de santé.

Mon propos, ici, est de partager d'autres constats, et de recommander des mesures de nature à améliorer les pratiques universitaires dans la gestion académique et administrative de ces dossiers.

Un étudiant aux prises avec un trouble grave en santé mentale peut s'inscrire et se désinscrire à répétition dans plusieurs programmes. Parfois toléré mais à un moment donné exclu d'un programme parce qu'il ne remplit pas, dans un délai imparti, les conditions pédagogiques exigées, il peut poursuivre ses études dans un autre programme. Il s'agit de présenter une demande d'admission ou, s'il parvient à démontrer ses chances de succès, de se faire réadmettre dans le programme initial dont il a été exclu. Un étudiant peut ainsi avoir réussi deux cours sur 6 sessions en 3 ans, et se promener d'une faculté à l'autre au fil des exclusions et admissions dans divers programmes sans être autrement inquiété. D'autres quittent pour une ou deux sessions pour d'autres institutions universitaires puis reviennent dans un nouveau programme. J'ai malheureusement aussi constaté ce phénomène d'inscriptions et d'abandons multiples chez certains étudiants étrangers, effectués dans le seul but de garder un statut d'étudiant et d'éviter l'expulsion du pays.

<sup>3</sup> L'université et le comportement déviant ou perturbateur, Sous-comité des conseillers juridiques, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, février 1993.

Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science (MERS) octroie du financement sous forme de prêts et bourses aux étudiants inscrits et des subventions aux institutions. Des tranches de prêts peuvent avoir été encaissés par un étudiant en décembre pour des frais scolaires et de subsistance de la session à venir. En janvier, il pourrait ne faire l'objet d'aucune facturation, ayant abandonné ses cours dans les délais prescrits au *Règlement des études*. Un autre étudiant s'inscrit initialement à temps plein, paiera pour douze (12) crédits, puis abandonnera des cours pour se retrouver avec un statut de temps partiel. Dès lors qu'il maintient un crédit pour la session, il demeure admissible au financement et ne se verra appliquer qu'une pénalité de cent dollars (100 \$) de réduction du montant accordé pour les mois suivants l'abandon. Le calendrier scolaire tolérant l'abandon de cours sans échec jusqu'au troisième mois de la session, un étudiant pourrait n'avoir qu'une pénalité de 100 \$ pour le dernier mois de la session. D'autres encore feront une demande de dérogation au MERS à la limite des mois d'études pour lesquels une aide est attribuée ou à la limite d'endettement fixée parce qu'ils auront été tolérés dans le programme, malgré le non-respect des moyennes minimales prescrites au *Règlement des études*. Pour certains, malheureusement, cette stratégie d'admissions, de réadmissions et d'abandons sert à subsister et à se loger sur le campus.

Au Québec, le critère de réussite scolaire ne fait pas partie des critères d'admissibilité à l'aide financière. Parmi les critères gouvernementaux, on retrouve l'obligation de statut de temps plein ou réputé temps plein et le respect du nombre limite de mois d'études pour lesquels une aide peut être attribuée. Après ce délai, une demande de dérogation peut être acheminée au MERS. Un étudiant qui interrompt ou abandonne ses études à temps plein ou réputées à temps plein au début du mois est considéré être aux études pour tout ce mois, et le montant des frais reconnus variera à compter du mois suivant l'abandon, et ce, pour quatre mois.

En Colombie-Britannique, un étudiant devient inéligible au financement de ses études s'il ne conserve pas un minimum de 60 % de la charge académique d'un programme pendant toute la période pour laquelle il reçoit de l'aide financière. Il devra alors rembourser le trop perçu. Il deviendra inéligible à toute assistance financière si cette situation se produit deux fois pendant la période où il reçoit de l'aide financière<sup>4</sup>.

En Ontario, sous réserve de la reconnaissance d'un statut temps plein pour un étudiant inscrit à temps partiel, mais ayant un diagnostic médical documenté, un étudiant doit démontrer une progression académique suffisante pour maintenir son éligibilité à l'aide financière. De fréquents et multiples changements de programmes, des abandons, retraits et reprises à répétition sont considérés comme un défaut de progression suffisant et font perdre l'éligibilité à l'aide<sup>5</sup>.

L'Université du Québec à Montréal (UQAM) considère toutefois qu'un étudiant de premier cycle en probation assujéti à la réussite de conditions pédagogiques de cheminement, qui abandonne son programme ou qui change de programme, est réputé avoir été exclu de ce programme. Un étudiant exclu d'un programme ne peut être réadmis à ce même programme au cours des cinq années suivantes. De surcroît, un étudiant exclu de deux programmes est exclu de l'Université pour une période de cinq ans et ne peut, durant cette période, être admis, réadmis ou s'inscrire comme étudiant libre<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> <https://studentaidbc.ca/maintain/responsibilities>

<sup>5</sup> <https://osap.gov.on.ca/OSAPPortal>

<sup>6</sup> [http://www.instances.uqam.ca/ReglementsPolitiques/Documents/Documents/REGLEMENT\\_NO\\_5.pdf](http://www.instances.uqam.ca/ReglementsPolitiques/Documents/Documents/REGLEMENT_NO_5.pdf)

Année après année, divers services, le Bureau du registraire, le Service des finances, le Centre d'aide aux étudiants, la CADEUL, le Service des immeubles et les directions facultaires me consultent, déconcertés par leurs multiples interactions avec ces étudiants. En corollaire à sa mission d'enseignement et de recherche, l'Université Laval énonce certains principes devant guider l'admission. L'article 164 alinéa e) du *Règlement des études*<sup>7</sup> énonce qu'un étudiant est admissible s'il présente des chances raisonnables de succès. Parmi les autres principes devant régir l'admission on retient l'étude équitable, juste et diligente des demandes.

Dans un souci d'équité, de saine gouvernance et dans le respect de sa mission, il est nécessaire que l'Université trouve des solutions académiques de nature à contrer ce problème qui relève plus de la société en général que d'une institution d'enseignement supérieur.

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

- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant, autorisé à poursuivre son cheminement avec l'imposition de conditions, qui abandonne son programme ou qui change de programme soit réputé avoir été exclu de son programme;
- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant exclu d'un programme ne puisse être réadmis à ce même programme pendant un délai déterminé;
- > Que soient examinées l'opportunité et la faisabilité de modifier le *Règlement des études* afin qu'un étudiant exclu de deux programmes fasse l'objet d'une exclusion de l'Université pour une période déterminée, et que pendant cette période il ne puisse être admis ou réadmis dans aucun programme ni s'inscrire à titre d'étudiant libre.

### **3.1.2 Le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval – une asymétrie de moyens favorables à qui?**

L'encadrement déontologique universitaire est prévu au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*. Le processus disciplinaire a pour fonction de préserver la crédibilité de l'institution, la validité des diplômes et de s'assurer que l'étudiant respecte les valeurs institutionnelles en gardant en tout temps un comportement qui témoigne de ces valeurs. La déontologie universitaire vise aussi à soutenir la confiance de la communauté universitaire envers la justice institutionnelle. La finalité de la déontologie n'est pas d'être punitive, mais elle vise à donner l'exemple d'un idéal à atteindre.

Le commissaire aux infractions relatives aux études remplit une partie du mandat en enquêtant de façon indépendante et confidentielle à la suite d'une dénonciation d'une infraction académique réelle ou présumée. Le directeur du Service de sécurité et de prévention ou son commettant fait de même pour les infractions réelles ou présumées de nature comportementale. Le Règlement prévoit des procédures accélérées par enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité au stade de l'enquête.

<sup>7</sup> Édition du 1<sup>er</sup> mai 2009 en vigueur jusqu'à la session d'été 2014. Concordance : article 181 d) du *Règlement des études* adopté le 3 juin 2014 et entré en vigueur à compter de la session d'automne 2014.

Le comité de discipline est une entité administrative investie d'une fonction juridictionnelle. Il agit comme un tribunal mais n'en est pas un au sens des Chartes<sup>8</sup>. Il est un décideur impartial à la recherche de la vérité. Il est constitué d'un membre externe possédant une formation juridique qui préside le comité et s'assure du respect des règles de procédures, et d'assesseurs, étudiants, membres du personnel enseignant, membres du personnel administratif. Le système disciplinaire de l'Université Laval est calqué en grande partie sur le modèle du système professionnel québécois prescrit au *Code des professions* et dans les codes de déontologie des ordres professionnels. Contrairement au système professionnel, les auditions se tiennent à huis clos et la décision du comité de discipline est confidentielle. Lors de l'audition de la plainte, le comité de discipline reçoit le plaidoyer de l'étudiant, examine la preuve, entend les témoins assignés, s'assure que l'étudiant pourra les interroger et les contre-interroger, entend les représentations sur sanctions et délibère, puis rend une décision. Les sanctions varient de la réprimande à la mise en probation, à l'échec à un travail, un examen, un cours, à la suspension d'inscription, au congédiement, à l'expulsion de l'Université et même au rappel du diplôme. Des mesures exceptionnelles assimilables à la radiation provisoire du Code des professions peuvent être appliquées par le recteur ou le secrétaire général dans les cas graves ou urgents.

Confiante de mieux garantir aux étudiants le respect de leurs droits fondamentaux par le biais d'un traitement neutre et impartial, l'Université Laval a fait le choix de ne pas laisser aux facultés le soin de traiter les infractions disciplinaires et d'en gérer son processus à l'extérieur des facultés. D'autres universités ont fait des choix différents. À l'Université McGill, par exemple, la première instance est gérée par un officier de discipline en faculté, étant d'office le doyen ou une personne commise par lui, qui a des pouvoirs d'enquête et d'exclusion dans des situations particulières, et qui, au terme de l'enquête, peut disculper ou inculper l'étudiant et imposer différentes sanctions, ou encore déférer le dossier à un comité de discipline.

Dans le traitement des dossiers reliés au processus disciplinaire, les avis diffèrent. Les commentaires sont diamétralement opposés selon que l'interlocuteur est étudiant, membre du corps professoral ou en situation de gestion; encore qu'entre ces derniers, là aussi, les avis peuvent être très partagés. Du côté de l'administration facultaire, on m'entretient du peu d'enthousiasme à dénoncer, compte tenu de la complexité des enquêtes et de la « clémence des sanctions ». On m'a informée du cri du cœur lancé il y a quelques années par une faculté, alors que plusieurs directeurs de départements et de programmes avaient formulé des propositions de bonification des infractions jugées insuffisantes et des sanctions jugées trop légères.

Du côté des étudiants, et particulièrement des étudiants étrangers, on témoigne « d'une chasse aux sorcières systématisée ».

Toutes les universités sont aux prises avec des problèmes d'infractions académiques, dont principalement le plagiat. L'article intitulé « Cheating students punished by the 1000s, but many go undetected - CBC survey shows 7086 students disciplined for cheating at Canadian universities in 2011-12 »<sup>9</sup> et sa carte interactive publiée à la suite d'un sondage effectué auprès de 54 universités en 2011-2012 sont éloquentes à cet égard.

Monsieur Bernard Garnier, vice-recteur aux études et aux activités internationales, et un représentant de la CADEUL avaient d'ailleurs été interrogés, le 26 février dernier, sur le même sujet au réseau français de Radio-Canada<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Ahvazi c. Concordia University, 1992 CanLII 3119 (QC CA), <<http://canlii.ca/t/1pdfv>>

<sup>9</sup> <http://www.cbc.ca/news/canada/manitoba/cheating-students-punished-by-the-1000s-but-many-more-go-undetected-1.2549621>

<sup>10</sup> <http://ici.radio-canada.ca/regions/quebec/2014/02/26/009-tricherie-plagiat-universite-laval-cas-sanctions.shtml>

Selon l'un des professeurs interrogés au réseau anglais, la réalité est qu'il est très difficile de détecter le plagiat et que, selon lui, plusieurs étudiants trichent régulièrement. Ce qui est répertorié ne serait que la pointe de l'iceberg. Un professeur témoignait qu'il est plus facile de détecter le plagiat chez un étudiant faible qui produit un travail exemplaire. Toutefois, selon lui, la preuve est presque impossible à faire. Il y aurait un marché de ventes de travaux où un étudiant ayant de bons résultats peut obtenir une garantie qu'avec le travail qu'il se procure, il pourra avoir un résultat similaire ou légèrement en deçà de son rendement habituel, éliminant ainsi le risque de suspicion! Les étudiants interrogés anonymement ont en effet témoigné tricher régulièrement ou avoir déjà triché et, pour certains, en éprouver aucun remords. Selon l'un des professeurs, bien que les sanctions puissent avoir, à l'occasion mais pas toujours, un effet dissuasif, l'attitude des étudiants ne va pas changer. Ce sont les moyens de prévention qui devront être revus.

L'Université McGill aurait ainsi réduit significativement, depuis le début des années 1990, ce type d'infraction en rendant obligatoire l'administration d'examens différents distribués aléatoirement dans un groupe donné. L'Université McMaster, quant à elle, ne l'obligerait pas, mais plusieurs professeurs le feraient volontairement.

À l'Université Laval, certains professeurs le font volontairement lors de l'administration d'examens à choix multiples ou en ligne, alors que la programmation nécessaire à cette fin est simple. Les examens écrits à développement seraient toutefois les mêmes pour l'ensemble d'un groupe. Il semblerait que la tricherie « électronique » et celle à l'occasion de travaux longs soient les plus préoccupantes.

La réalité est multiple et complexe. De mon côté, malgré que je souscrive au principe de la tolérance zéro mis de l'avant par l'institution, je suis à même de constater, à tout le moins, l'asymétrie de moyens entre l'institution et l'étudiant visé par la dénonciation et la plainte. Quelles sont les sources d'information mises à leur disposition? Le processus du greffe est-il suffisamment transparent? Pourquoi la jurisprudence n'est accessible qu'au comité de discipline? Pourquoi ne permet-on pas une assistance juridique?

J'ai malheureusement été témoin d'histoires invraisemblables où des doyens et des professeurs ont dû intervenir pour se porter à la défense d'un étudiant :

- qui avait fait l'objet de dénonciation disciplinaire à des fins d'exclusion simplifiée de laboratoires;
- qui, son professeur dépité de voir sa dénonciation portée en discipline mais rejetée par le comité, achemine tout de même une dénonciation à un collègue qui aura à administrer un examen d'entrée dans une profession;
- qui, allophone, dont le niveau de français était questionnable en terme d'admissibilité, après avoir été laissé totalement à lui-même à son arrivée, est traduit en discipline après qu'il lui ait été suggéré d'utiliser le processus accéléré.

Les étudiants, particulièrement les étudiants étrangers, doivent appréhender notre société, comprendre le fonctionnement de l'institution, s'appropriier les règles, politiques et procédures, s'adapter à la pédagogie universitaire, apprendre à vivre, souvent pour la première fois en dehors du cocon familial et sous notre climat, se nourrir, se loger, travailler. . .

L'Université Laval recrute, admet et accueille ces étudiants. Le contexte culturel du pays d'origine n'excuse pas la commission d'une infraction, mais il doit être tenu en compte. On ne peut traiter de la même façon un étudiant pour qui c'est culturellement honorable et souhaité de répéter textuellement les propos d'un professeur d'un autre qui, depuis le secondaire, se fait répéter que même reprendre l'idée de quelqu'un sans le citer ou mentionner sa source constitue du plagiat. L'autoplégat est aussi très mal compris de l'ensemble des étudiants. L'institution n'atteint pas la cible recherchée en traduisant en discipline des étudiants allophones qui reçoivent peu ou pas d'information à leur arrivée, alors que bien souvent une simple référence au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* dans le plan de cours tient lieu de mise en garde.

Au cours de l'année, j'ai rencontré deux groupes d'étudiants allophones au premier cycle et fait état des règles, du processus et des sanctions en matière d'infractions académiques. Les exemples de cas réels qui illustraient mes propos m'ont permis de constater qu'il y avait un fossé entre, d'une part, les attentes de l'institution et ce qu'elle prend pour acquis quant à leur compréhension d'une infraction académique, et d'autre part, la perception et la compréhension qu'en ont ces étudiants.

D'autres constats tirés de mes rencontres avec les représentants de la CADEUL et de l'AELIÉS sont instructifs :

- Les étudiants croient que c'est l'enseignant ou le surveillant qui porte plainte. La seule obligation incombant à une personne en autorité est la dénonciation dans les circonstances prescrites au Règlement.

L'obligation de dénonciation naît dès lors qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise. La plainte est portée par le commissaire aux infractions relatives aux études ou le directeur du Service de sécurité et de prévention après enquête et cueillette de la preuve.

- L'obligation de dénonciation semble être comprise et traitée différemment selon les facultés.

Les facultés à fort contingent semblent respecter à la lettre les articles 53 et 54 du Règlement. Les facultés moins peuplées prennent parfois des libertés avec le Règlement. Certains enseignants ou directeurs font ce qui pourrait être assimilé à une pré-enquête et ne transmettent pas l'information au secrétaire général. Tantôt ils procèdent directement à la sanction ou passent l'éponge, se substituant ainsi aux instances prévues par le Règlement. À mon avis, il y a un risque de voir se développer une justice parallèle et potentiellement arbitraire puisqu'à la carte.

- Beaucoup d'étudiants ont témoigné avoir été incités à opter pour le traitement accéléré.
- Beaucoup d'étudiants n'ont pas un niveau de français suffisant pour comprendre adéquatement le processus, déjà complexe pour un non-initié aux tribunaux.

Lors de l'audience, ils se sentent intimidés et ont de la difficulté à s'exprimer. Ils craignent que leur crédibilité ne fasse pas le poids face au témoignage d'un enseignant. Ils arrivent peu préparés et ignorent comment présenter leur défense.

- Certains étudiants ont été traduits en discipline pour du plagiat à l'occasion de travaux d'équipe, alors qu'ils n'avaient aucun contrôle sur la production académique d'un coéquipier.
- Le choix du dépôt de la plainte, selon l'infraction de l'article 28 a) copier, contrefaire, falsifier, ou celle de 28 b) emprunter l'œuvre d'autrui sans citer, est mal comprise par les étudiants.

Les sanctions diffèrent selon l'une ou l'autre des infractions.

- Les enseignants, les vice-doyens et les doyens qui pourraient à l'occasion apporter au comité un éclairage différent sont frileux à intervenir et à témoigner en faveur d'un étudiant.



La réalité des institutions universitaires change. L'étudiant peut s'expliquer, présenter des témoins, interroger et contre-interroger. En ce sens, en apparence, ses droits fondamentaux sont respectés. Mais est-il capable de le faire? A-t-il un niveau de connaissances adéquat d'un processus contradictoire pour le faire? Sait-il comment le faire? Est-il réellement assisté autrement que simplement supporté par un membre de son association ou de la CADEUL qui peut l'accompagner? Il importe de repenser le modèle disciplinaire pour atteindre les objectifs poursuivis, tout en privilégiant une approche flexible qui s'inscrit dans une dynamique d'aide et d'incitatifs au respect de valeurs qui animent l'institution, et non seulement d'autorité punitive pour les étudiants.

La rétention des étudiants étrangers comporte comme facteur le sentiment d'être traité avec respect et ouverture. Sévir, oui, le cas échéant, mais après avoir informé clairement, au-delà d'une simple inscription dans un plan de cours, sans prise en charge, particulièrement des étudiants allophones. Donner accès à un support réel. À cet égard, dans le cadre de la révision réglementaire anticipée, des pistes de solutions pourraient être examinées. Par exemple :

- Formation obligatoire et créditée aux principes déontologiques;
- Création d'un comité de recevabilité des dénonciations;
- Abolition de la procédure accélérée par dépôt d'un plaidoyer de culpabilité lors d'une première infraction, sous réserve de la demande expresse de l'étudiant;
- Abolition des poursuites à l'endroit de tous les membres d'une équipe pour l'infraction commise par l'un d'eux;
- Accès à de l'aide de nature juridique : cliniques de la Faculté de droit, mise en ligne dénominalisée de la jurisprudence applicable, site Internet convivial et adapté, bandes vidéo d'explication des étapes d'une procédure disciplinaire, assistant virtuel;
- Instauration de principes de justice participative au chapitre des sanctions.

Une recommandation de produire et de remettre, aux étudiants faisant l'objet de dénonciations déontologiques, un dépliant explicatif sur le processus disciplinaire, les enquêtes et les plaintes avait été accueillie favorablement par la Direction des services aux étudiants lors de la rédaction du rapport annuel couvrant la période 2011-2012. Je constate, deux ans plus tard, que rien n'a encore été fait et en circulation. Je ne peux faire état que d'une certaine déception. Compte tenu des nombreuses consultations et plaintes reliées au processus disciplinaire que je traite annuellement, j'estime que cet outil est indispensable et qu'il est aussi opportun qu'il soit produit et distribué.

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

- > Que la recommandation formulée au rapport annuel 2011-2012 à l'effet de produire un dépliant explicatif du processus, qui avait reçu un accueil favorable, soit mise en application;
- > Que soient entrepris les travaux de révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de 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 d'une plainte. Le problème soulevé peut concerner un département, une faculté ou un service.

### L'ombudsman a formulé huit recommandations systémiques durant l'année 2013-2014.

#### Catégorie « Nature académique - évaluation »

##### > Méthodologie d'évaluation des travaux d'équipe

Dans le cadre d'un travail d'équipe, des étudiants avaient demandé la révision de leur évaluation respective après l'attribution de note à l'ensemble de l'équipe, au motif que leur contribution était supérieure à celle des autres coéquipiers, et qu'il était inique que tous soient notés de la même façon. La révision avait été effectuée, et une nouvelle grille de correction avait été appliquée, pondérant la contribution relative de chacun afin de les évaluer individuellement. Les étudiants de l'équipe n'ayant pas demandé la révision de leur évaluation avaient vu leur note respective faire l'objet d'une correction à la baisse. Par la suite, il avait été refusé à ces étudiants le rétablissement de leur note initiale respective au motif qu'ils n'avaient jamais requis de révision. À la suite de l'appel de cette décision, ils avaient été informés que les notes révisées étaient maintenues. Ils se sont adressés à l'ombudsman.

Les processus intégrés d'évaluation de la performance des différents coéquipiers visent à permettre la reconnaissance de la contribution individuelle de chacun en soulignant l'excellence des uns et, dans certains cas, le laisser-aller des autres. J'avais fait remarquer toutefois, aux enseignants ayant traité l'évaluation, la révision et l'appel qu'il est en général plus facile pour un étudiant de prendre sur soi la réalisation de tout ou d'une partie d'un travail d'équipe que de procéder à la gestion des difficultés inhérentes aux travaux d'équipe : répartition des responsabilités, contribution, leadership, identification et gestion des différends, imputabilité quant aux résultats. Les consultations et les plaintes des étudiants, dans le cadre de travaux d'équipe, ont souvent pour origine ces difficultés non surmontées dans le cadre du cours lui-même, et des effets collatéraux vécus à posteriori au plan subjectif et culturel.

J'en étais venue à la conclusion que la modification de l'instrument de mesure, à la suite d'une demande de révision par deux membres de l'équipe, induisait chez les étudiants concernés un sentiment d'iniquité procédurale et relationnelle en raison de la non-congruence entre les objectifs visés dans le cours et la validité de la mesure.

J'avais recommandé au directeur d'indiquer, dans tous les plans de cours comportant des travaux d'équipe, que le professeur se réserve l'opportunité de réviser les évaluations effectuées par les pairs, et d'y préciser la méthode qui sera utilisée ainsi que le moment où telle révision pourra être effectuée, et d'évaluer l'opportunité de formuler des règles relatives aux demandes de révision dans le cadre de travaux d'équipe.

> Accès au corrigé des examens

Les étudiants n'avaient pas accès au corrigé de l'examen et ne pouvaient prendre une décision éclairée quant à l'opportunité de demander une révision de l'évaluation. La Cour d'appel<sup>11</sup> a statué en 2011 que l'équité procédurale commande que les étudiants aient droit à la consultation de tous les documents pertinents avant de formuler une demande de révision. L'ombudsman a recommandé que la faculté révise le processus de consultation des examens afin de permettre aux étudiants d'avoir accès, pour tous les cours, au questionnaire d'examen, à leur copie d'examen (feuille de réponse), au corrigé et à la grille de correction.

> Politique facultaire d'absence aux examens

Plusieurs facultés et départements ont adopté des politiques internes de gestion des examens offerts en salle ou à distance. L'objectif de ces politiques consiste à offrir aux étudiants un processus uniforme et transparent de gestion des examens et à supporter les professeurs et chargés de cours dans la gestion des cours dispensés. Ces politiques traitent aussi des reports d'examen. On y offre tantôt un examen d'accommodement à une date déterminée par le département ou la faculté après entente avec le professeur, ou encore la reprise de l'examen manqué à la session suivante. Dans certaines politiques, lors d'une absence justifiée à un examen de mi-session, l'une des mesures offertes aux étudiants consiste à ce que la note obtenue à l'examen final puisse être appliquée à l'examen de mi-session non effectué. Cette mesure d'accommodement peut être acceptable si d'autres formes d'évaluation sont prévues au plan de cours, travaux pratiques, examens maison. Autrement, dans les cas où le plan de cours ne prévoit que deux examens, l'un en cours de session et l'autre à la fin, une telle mesure ne respecte pas l'esprit de l'article 239 du *Règlement des études*<sup>12</sup> qui stipule que :

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

Cette mesure exceptionnelle n'atteint pas les objectifs pédagogiques d'une évaluation sommative puisque l'évaluation d'une session entière reposerait sur une évaluation finale. Ramener à un seul moment l'évaluation de toute une session ne semble pas être de nature à favoriser le support à la réussite.

L'ombudsman a recommandé la modification d'une politique facultaire d'absence aux examens afin de s'assurer qu'elle soit conforme au *Règlement des études*. En effet, une alternative prévue à la place d'un examen de report pouvait, dans certaines circonstances, aller à l'encontre de l'article 239 du *Règlement des études*.

<sup>11</sup> Barreau du Québec c. Khan, 2011 QCCA 792 (CanLII)

<sup>12</sup> Édition du 1<sup>er</sup> mai 2009 en vigueur jusqu'à la session d'été 2014. Concordance : article 289 du *Règlement des études* adopté le 3 juin 2014 et entré en vigueur à compter de la session d'automne 2014.

### **Catégorie « Nature académique - plan de cours »**

#### **> Concordance des informations**

Un dossier a fait l'objet d'une recommandation à l'effet que les informations relatives à l'heure limite pour le dépôt de la remise d'un travail, à la correction ou non d'un travail remis en retard, à la pénalité applicable, le cas échéant, et au délai maximal advenant le cas d'un retard soient concordantes au plan de cours et qu'elles soient identiques sur le site du cours concerné situé sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA). À l'analyse des documents, les informations n'étaient pas concordantes entre le plan de cours, la directive départementale et les informations retrouvées sur ENA, et pouvaient ainsi induire en erreur les étudiants.

### **Catégorie « Nature académique - mémoires et thèses »**

#### **> Cotutelle - clause d'arbitrage**

Une plainte logée à l'endroit d'un codirecteur étranger, pour lequel l'ombudsman n'avait pas juridiction car non membre de la communauté universitaire, a été jugée non recevable. Elle a toutefois permis de réaliser l'importance de prévoir une clause de règlement des litiges dans le cadre des conventions de cotutelle. Une recommandation systémique a été transmise aux personnes responsables afin de prévoir ce type de clause lors de la négociation des prochaines ententes de cotutelle.

### **Catégorie « Nature académique - exclusion »**

#### **> Processus**

L'analyse d'un dossier de consultation a permis à l'ombudsman de constater que le processus d'exclusion suivi par une direction de programme, consécutivement à un échec à un cours, était non conforme aux articles 288 et 292 d) du *Règlement des études*<sup>13</sup> qui commandent que la sanction d'exclusion soit désignée dans la description du programme. L'ombudsman a recommandé que la sanction d'exclusion soit indiquée de manière explicite dans la description du programme afin de respecter l'article 288 du *Règlement des études*. Elle a aussi recommandé de rendre conforme au *Règlement des études* le processus de demande de levée de sanction d'exclusion et que l'ensemble des documents offerts aux étudiants soit révisé afin que la mention de la sanction applicable en cas d'échec soit identique pour chacun des cours concernés.

<sup>13</sup> Édition du 1<sup>er</sup> mai 2009 en vigueur jusqu'à la session d'été 2014. Concordance : articles 224 et 349 c) du *Règlement des études* adopté le 3 juin 2014 et entré en vigueur à compter de la session d'automne 2014.

### Catégorie « Nature académique - reconnaissance des acquis »

#### > Information

L'ombudsman a constaté que les étudiants n'étaient pas informés du droit de révision stipulé à la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval*, entrée en vigueur à la session d'hiver 2013, lorsqu'ils recevaient un refus consécutivement à leur demande de reconnaissance des acquis. Lorsque les étudiants consultaient le Bureau de l'ombudsman, le délai prévu à la politique pour exercer le droit de révision de 10 jours ouvrables était déjà expiré. Une recommandation a été faite aux instances appropriées à l'effet que les directeurs de programme précisent à l'étudiant la possibilité de se prévaloir du droit de révision et le délai applicable dans la lettre ou le courriel transmettant la décision prise à la suite d'une demande de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires.

### Catégorie « Problèmes financiers - autres »

#### > Information

Une analyse approfondie du processus mis en place et des informations communiquées aux personnes souhaitant s'inscrire à un service géré par une faculté a été effectuée à la suite d'une demande de consultation d'un usager de ce service. L'ombudsman a fait plusieurs recommandations d'amélioration du processus, notamment de préciser les responsabilités de chacune des parties sur le formulaire d'inscription ainsi que les modalités de paiement, et ce, afin de s'assurer que toutes les personnes impliquées dans le processus aient une information de qualité.

*« Je vous remercie de votre traitement juste et pertinent du dossier...  
La situation a relevé une faille jusque-là invisible dans mon système  
d'évaluation. Je vais suivre vos recommandations tout à fait pertinentes. »  
(un professeur)*

*« Je vous écris pour vous informer que j'ai reçu une offre d'admission.  
Les efforts et le travail sont récompensés et je pourrai mordre à pleines dents  
dans un métier qui me passionne. Je tiens à vous remercier. »  
(un candidat à l'admission)*

SUIVI DE LA  
RECOMMAN-  
DATION  
2012-2013

# 4

## SUIVI DE LA RECOMMANDATION 2012-2013

De concert avec le vice-recteur aux études et aux activités internationales, monsieur Bernard Garnier, nous vous faisons part du suivi de la recommandation formulée l'année dernière.

### **Recommandation**

#### **Le cadre normatif :**

#### **Le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* :**

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*.

#### **Responsable**

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

On m'a indiqué que les travaux devraient débiter sous peu.

*« Je vous remercie encore, vous et votre personnel, pour votre travail et pour l'efficace diligence que vous avez prodigué (sic) à ce dossier. » (un étudiant)*





# REMERCIEMENTS

Encore une fois, en cohérence avec le plan d'action Horizon 2017, le Bureau de l'ombudsman a la conviction d'avoir contribué à l'amélioration des conditions de vie des étudiants et de la communauté.

Mes collaboratrices, mesdames Marylène Cloutier, coordonnatrice d'opérations, et Martine Paquet, secrétaire, savent au quotidien faire preuve d'un souci en matière de services à nos clientèles et de créativité dans la gestion efficace du bureau. Pour leur dévouement discret et sans faille, je les remercie. Nous formons une petite équipe certes, mais soudée et efficace.

Pour bien faire son travail, l'ombudsman doit être informé par la communauté universitaire. Mon travail ne pourrait être réalisé sans que les étudiants et les membres de la communauté portent à mon attention les éléments qui les préoccupent. Merci de votre confiance, merci à la CADEUL et à l'AELIÉS pour nos échanges. L'ombudsman est en quelque sorte la conscience institutionnelle. Il doit maintenir un haut niveau de crédibilité pour pouvoir exprimer ses constats et recommandations. Il ne peut le faire sans la confiance de la direction. Cette confiance s'exprime, à l'Université Laval, par le respect sans équivoque de l'un des attributs de la fonction : l'indépendance. Dans aucun dossier, même extrêmement sensible, je n'ai senti quelque interférence que ce soit de la part de la direction. C'est précieux et éloquent d'une saine gouvernance. Merci à vous, Messieurs Brière et Porter, ainsi qu'au Conseil d'administration et au Conseil universitaire d'être porteurs de ces valeurs d'intégrité et de rigueur.

# 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 sa 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 lésé par les mécanismes administratifs ou traité injustement ou abusivement, ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel ou différent par souci d'équité.

**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.

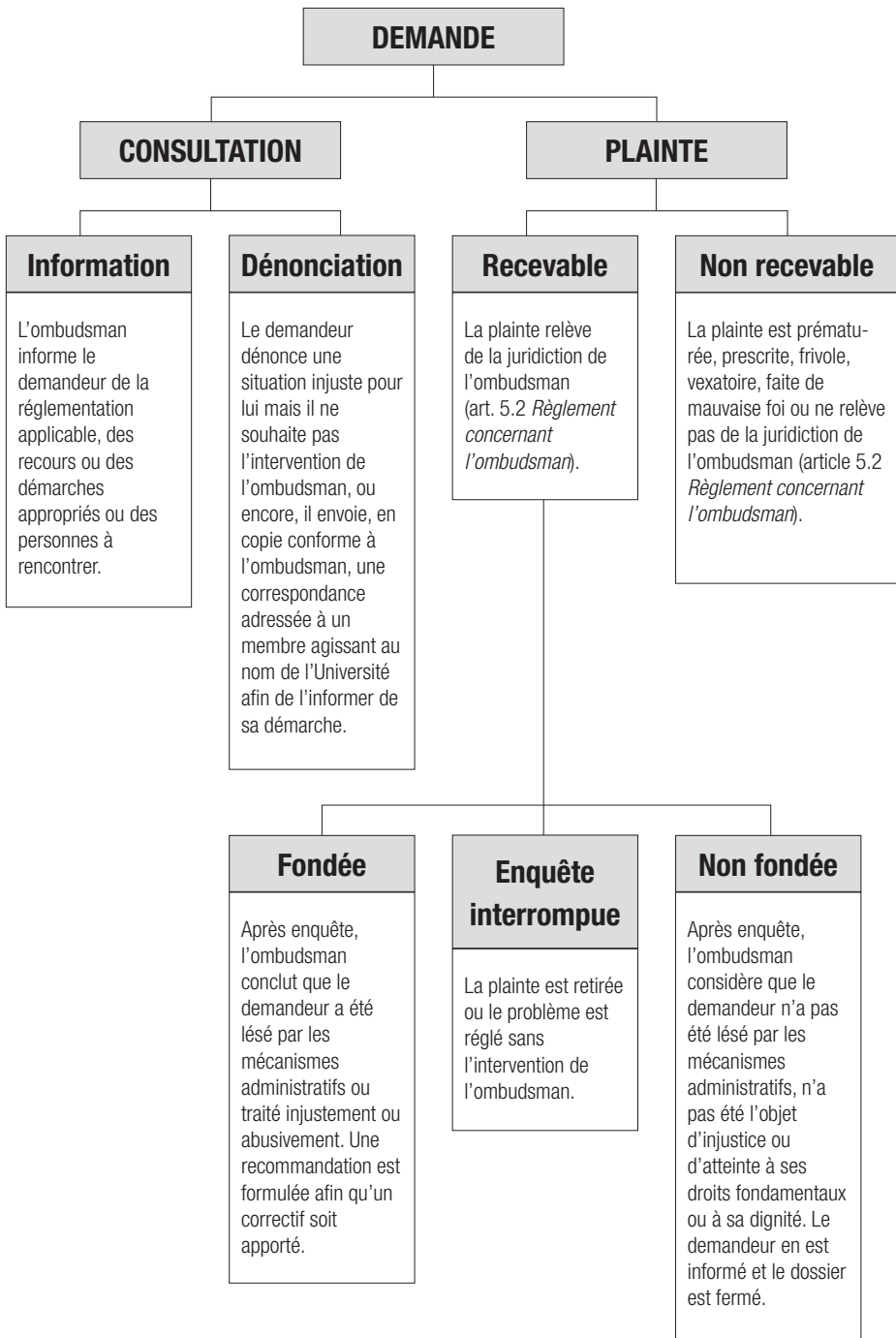
#### SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

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**  
**info@ombudsman.ulaval.ca**

**[www.ombudsman.ulaval.ca](http://www.ombudsman.ulaval.ca)**

