

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

SOMMAIRE

Dossiers :

466

nouveaux dossiers individuels
ont été ouverts;

88 %

des dossiers (412/466)
sont des consultations;

12 %

des dossiers (54/466)
sont des plaintes.

Demandeurs :

69 %

des dossiers (322/466) proviennent des
étudiants (candidats à l'admission,
étudiants de 1^{er} cycle et des cycles
supérieurs), 17 % des autres membres de
la communauté et 14 % des usagers de
services et des personnes non membres
de la communauté universitaire;

38 %

des dossiers (179/466) proviennent des
étudiants de 1^{er} cycle;

80 %

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

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Objets :

41 %

des dossiers concernent des questions académiques, 24 % des questions de droits de la personne, 14 % des questions d'encadrement pédagogique, 11 % des questions financières, 7 % des questions diverses et 3 % des questions sur les relations avec les unités.

Traitement des dossiers :

461

dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 6 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 6 dossiers, il y avait 4 plaintes et 2 consultations;

71 %

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

94 %
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 disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*

> Cadre normatif

Dossiers systématiques

L'ombudsman recommande :

- > Que les considérations et remarques formulées dans les rapports annuels 2011-2012, 2013-2014 et 2014-2015 soient tenues en compte dans les travaux de révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*;
- > Que les sanctions disciplinaires fassent l'objet d'une énumération graduée de la réprimande au rappel du diplôme dans le Règlement, et qu'il soit laissé à l'appréciation du comité de discipline le choix de la sanction à adjuger au mérite du dossier.

L'ombudsman a recommandé :

- > Que le deuxième paragraphe de l'article 9.4 de la *Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention* soit modifié comme suit :
« L'ombudsman avise le SSP et peut divulguer l'information confidentielle reçue dans le cadre d'une consultation ou d'une enquête lorsqu'un danger grave et imminent est jugé à risque pour une personne ou pour l'Université. »;
- > Que soit examinée l'opportunité de modifier le *Règlement des études* et la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* dans le sens des propositions formulées : la précision à l'article 203 du *Règlement des études* ou l'ajout d'un nouvel article venant clarifier que l'étudiant, lors d'une réadmission, est soumis aux nouvelles exigences du programme, ainsi que la précision à l'article 2.1 de la *Politique* à l'effet que la reconnaissance des acquis est une démarche permettant à l'étudiant inscrit à un programme d'obtenir, le cas échéant, la reconnaissance officielle de ce qu'il a retiré de formations diverses ou d'expériences variées avant ou pendant sa formation dans le programme dans lequel il est inscrit;
- > Que soit modifié l'article 10.1.4 du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* afin d'ajouter que l'étudiant doit abandonner tous ses cours dans le délai indiqué et de préciser que l'avis d'abandon accompagné des pièces justificatives doivent parvenir au Service des finances avant la date officielle de la fin de la session telle que prévue au calendrier universitaire, excluant la période d'examen;
- > Que soit modifié l'article 10.2.2 du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* afin de le rendre conforme à l'article 10.1.4 en faisant les adaptations nécessaires pour un abandon partiel et en tenant compte des recommandations formulées par l'ombudsman concernant l'article 10.1.4.

Traitement des dossiers de plaintes :

54

plaintes ont été reçues pendant la période 2014-2015 :

- > 4 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2015;
- > 18 plaintes ont été jugées non recevables;
- > 32 plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - 9 fondées;
 - 21 non fondées;
 - 2 enquêtes interrompues;
 - 1 plainte a fait l'objet d'une recommandation collective et 6 ont fait l'objet de recommandations individuelles, qui ont été suivies;
 - 2 plaintes ont été réglées sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation.



**UNIVERSITÉ
LAVAL**

Bureau de l'ombudsman

Le 30 juin 2015

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 2014-2015 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

Pavillon Alphonse-Desjardins
2325, rue de l'Université, 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
1	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	9
2	STATISTIQUES	10
	2.1 Dossiers en suspens	11
	2.2 Compilation des dossiers au fil des ans	11
	2.3 Traitement des dossiers	12
	2.4 Durée des interventions	12
	2.5 Objet des dossiers	13
	2.6 Provenance des demandeurs	22
	2.7 Traitement des plaintes	23
3	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2014-2015	24
	3.1 Cadre normatif	25
	3.1.1 <i>Le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval – révision en cours, un rendez-vous à ne pas rater!</i>	25
	3.2 Dossiers systémiques	27
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2013-2014	30
5	BILAN DU MANDAT DE 5 ANS	34
	5.1 Sujets traités	35
	5.2 Traitement des plaintes	35
	5.3 Recommandations	36
	REMERCIEMENTS	37
	ANNEXES	38

INTRODUCTION



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

Membre de la communauté universitaire, familier avec l'institution, l'ombudsman n'en fait toutefois pas partie formellement. Il se tient à distance car il porte un regard critique sur celle-ci. Pour les membres de la communauté universitaire, il est le garant de l'équité procédurale, le relais permettant le dialogue, l'interface avec l'administration, assurant à tous l'accès à une justice de proximité. Pour l'administration, il contribue à l'amélioration de la perception que les parties prenantes ont de l'institution car ce qui est montré ou révélé s'améliore. Il assure donc la transparence de l'organisation et une forme d'adéquation entre les valeurs prônées et les agissements institutionnels. Le concept d'indépendance et d'impartialité est la pierre angulaire de la fonction.

L'approche que j'ai privilégiée au cours des cinq années de mon mandat fut celle de la transparence et de la collaboration, le souci de ne jamais chercher de coupables ou de fautifs mais de suggérer, de recommander des solutions à des situations parfois difficiles, tendues, sans biais favorable ou défavorable envers les uns ou les autres, ni sans juger ou préjuger des acteurs impliqués car l'équité est subtile et complexe.

Pour ce faire, la connaissance des principes applicables en droit administratif, celle du corpus normatif régissant les membres de la communauté, ainsi que celle de la structure organisationnelle et de la culture institutionnelle sont des atouts de taille. Ils demeurent incomplets toutefois s'ils ne sont pas jumelés à une compréhension pointue du mandat, des attentes de l'institution et de la communauté universitaire et, au grand plaisir, de la rencontre avec les individus qui y étudient et y travaillent, et qui ont à cœur leur réussite académique ou professionnelle.

Avoir été l'objet d'une décision unanime de renouvellement de mandat, par le Conseil universitaire et le Conseil d'administration consécutivement à une recommandation tout aussi unanime d'un comité conseil paritaire dont la composition est prévue au *Règlement concernant l'ombudsman*, constitue une première depuis la création de la fonction en 1981 dont je ne suis pas peu fière et que j'ai partagé avec mes collègues ombudsmans d'autres universités.

Ce rapport couvre la période du 1^{er} mai 2014 au 30 avril 2015 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'ombudsman¹.

Il comporte cinq 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 deux recommandations, la quatrième est un suivi des recommandations formulées dans le rapport de l'an dernier, et la cinquième constitue un bilan des cinq années.

Bonne lecture!

¹ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

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

Dans l'exercice de ses fonctions auprès des 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.

² *Règlement concernant l'ombudsman*, Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 1999, 2002, 2004 et 2103, [En ligne], [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 2014-2015.

1.3.1 Activités internes

- > Participation à l'accueil des nouveaux professeurs le 26 août 2014;
- > Rencontres avec 47 groupes d'étudiants nouvellement admis à divers programmes de 1^{er} cycle au mois de septembre 2014, soit lors de la journée d'accueil ou lors d'un cours (environ 6 125 étudiants rencontrés);
- > Rencontre avec M. Denis Brière, recteur, le 12 septembre 2014;
- > 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 le 22 septembre 2014;
- > Rencontres avec M. John R. Porter, président du Conseil d'administration, le 22 septembre 2014 et le 16 décembre 2014;
- > Campagne de sensibilisation avec Zoom Media au mois d'octobre 2014;
- > Rencontre avec M. Thierry Bouchard-Vincent, vice-président à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL, et M^{me} Marie-Noëlle Routhier-Beaulé, coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants, le 15 octobre 2014;
- > Présentation du rapport annuel 2013-2014 au Conseil d'administration de l'Université Laval le 22 octobre 2014;
- > Rencontre avec M^{mes} Paule Têtu, directrice, et Kaouther Bessrou, directrice adjointe du Bureau pour l'internationalisation et le partenariat en recherche (BIPER) le 11 novembre 2014 afin d'obtenir de l'information sur les différentes chaires;
- > Rencontre avec M^{me} Patricia Akiobe, vice-présidente aux droits des étudiants de l'AELIÉS, le 12 novembre 2014;
- > Présentation du rapport annuel 2013-2014 au Conseil universitaire de l'Université Laval le 2 décembre 2014;
- > À l'invitation de M. Éric Philippe, rencontre avec la Commission des affaires étudiantes le 11 décembre 2014, échanges et discussions sur le nouveau mandat donné à la Commission;
- > Vœux du recteur à la rentrée, au retour du temps des Fêtes;
- > Rencontres avec 9 groupes d'étudiants au mois de janvier 2015 lors de la rentrée de la session d'hiver, représentant environ 983 étudiants;
- > Rencontre avec un groupe d'étudiants en droit notarial le 14 janvier 2015, perspectives de carrière : la pratique non traditionnelle du notariat et l'implication auprès d'un ordre professionnel, et divers conseils d'administration;
- > Rencontre avec M. Denis Brière, recteur, le 26 janvier 2015;
- > Rencontre avec M^{mes} Lucie Girard, adjointe à la vice-rectrice et directrice du Bureau de la recherche et de la création, et Judith Paquet, conseillère et agente de recherche et de planification en éthique de la recherche, dossier de soutien et de mise en valeur de la conduite responsable, et éthique en recherche le 4 février 2015;
- > Rencontres avec le comité d'analyse et d'intervention constitué par 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*;
- > Rencontre avec MM. Serge Demers, directeur, et Jean-Philippe Drapeau, enquêteur du Service de sécurité et de prévention, pour discussion sur le contenu de la *Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention*, le 9 mars 2015;

- > Rencontre avec M^{me} Virginie Ambrosino, conseillère en sécurité de l'information, et M. Guillaume Dubé, conseiller en sécurité de l'information du Bureau de sécurité de l'information, concernant les modifications à apporter à la *Politique de sécurité de l'information et au Règlement sur l'utilisation des actifs informationnels*, le 30 avril 2015;
- > Participation, sur invitation, à plusieurs activités sociales et facultaires.

1.3.2 Activités administratives

Le Bureau de l'ombudsman a produit la reddition de comptes en matière de sécurité de l'information pour l'année financière 2013-2014 le 18 juin 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)
- > l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- > le Forum canadien des ombudsmans (FCO)
- > l'European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)

L'ombudsman a participé aux activités suivantes :

- > Dans le cadre d'un concours soulignant les 30 ans de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), membre du comité ayant lancé le concours et attribué deux bourses de 1 000 \$ chacune;
- > Participation, sur invitation, au lancement du livre « L'ombudsman au Québec : agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable » de M. Jean-Claude Paquet le 10 septembre 2014;
- > Entretien sur la problématique de santé mentale chez les étudiants universitaires lors d'une rencontre à l'INRS le 26 novembre 2014;
- > Participation, sur invitation, à une table ronde lors d'une rencontre avec le Conseil supérieur de l'éducation le 23 avril 2015.

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;
- > 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 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.

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.

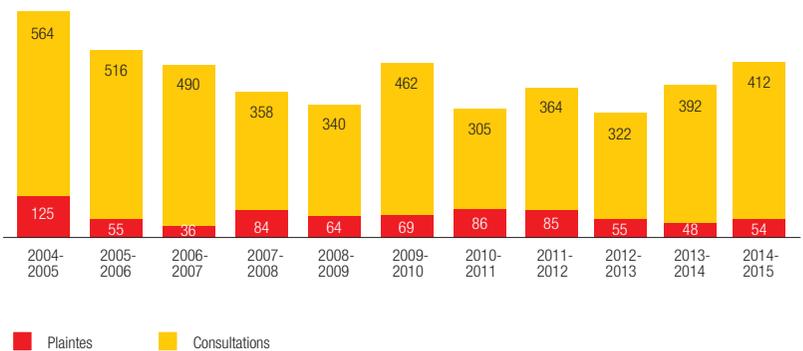
Le processus de traitement d'une demande se trouve à l'annexe 2.

2.1 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2014, 6 dossiers étaient toujours ouverts dont 2 consultations et 4 plaintes. Les 6 dossiers toujours ouverts au 1^{er} mai 2014 ont été traités et fermés.

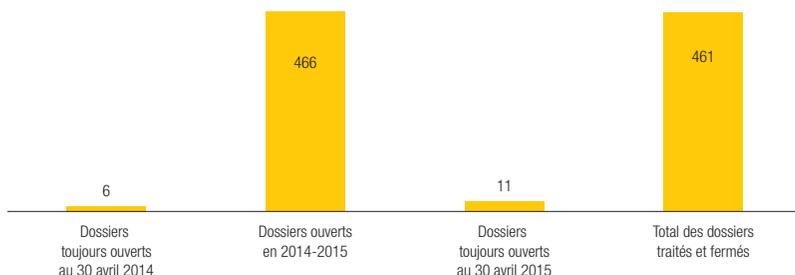
Au 30 avril 2015, 11 dossiers étaient toujours ouverts dont 7 consultations et 4 plaintes. Le plus ancien datait du 1^{er} avril 2015. Au moment de la rédaction du rapport, ils avaient tous été traités et fermés.

2.2 Compilation des dossiers au fil des ans



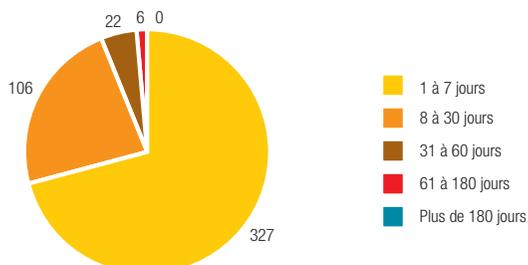
Pour l'année 2014-2015, il y a eu une augmentation de près de 6 % des dossiers par rapport à l'an dernier.

2.3 Traitement des dossiers



461 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2014-2015. De ce nombre, 6 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 4 plaintes antérieures traitées durant l'année 2014-2015, 2 ont été jugées non fondées, 1 dont l'enquête a été interrompue, le plaignant ayant retiré sa plainte, et 1 plainte a été jugée fondée. La plainte fondée a donné lieu à une recommandation individuelle qui a été suivie.

2.4 Durée des interventions

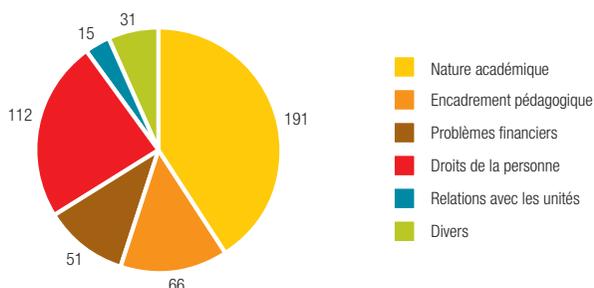


71 % (327/461) des dossiers ont été traités à l'intérieur d'une semaine, ce chiffre augmente à 94 % pour un délai de moins de 30 jours. Les consultations constituent principalement ce pourcentage. Les plaintes, en raison de l'enquête qu'elles commandent, ont généralement une durée de traitement plus longue.

« Je suis certaine que (...) le fait que vous ayez été impliquée a grandement aidé à ce que les choses bougent (enfin!) pour moi. Ainsi, je vous remercie à nouveau. » (Étudiant)

« Mes remerciements pour la rapidité et la clarté de votre réponse. » (Étudiant)

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 et ceux des droits de la personne font l'objet de la majorité des consultations et des plaintes.

> Les objets de nature académique : 191 (41 %)

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
- reprises d'examens

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 : 66 (14 %)**

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 : 51 (11 %)**

Frais de scolarité :

- calcul des frais de scolarité
- droits de scolarité des étudiants étrangers
- 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

« Le département a finalement décidé de modifier la pondération du cours... je vous remercie infiniment de la démarche entreprise pour nous, les étudiants en sont très reconnaissants. » (Étudiant)

« Thanks a lot for your high consideration and helps during last month. Your helps were really great for my life. I will appropriate it forever. » (Étudiant)

> **Droits de la personne : 112 (24 %)**

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.) : 15 (3 %)**

Problèmes de communication

Conflits

Exclusion

Retard dans le traitement des demandes

> **Divers : 31 (7 %)**

Activités de recherche :

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

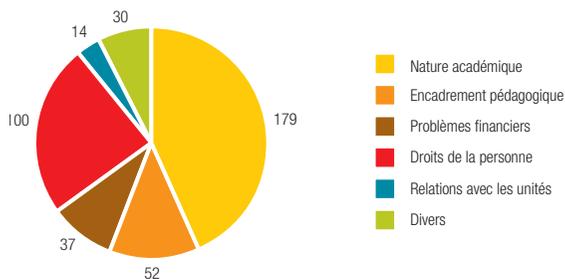
Services de l'ombudsman :

- demandes concernant les services offerts

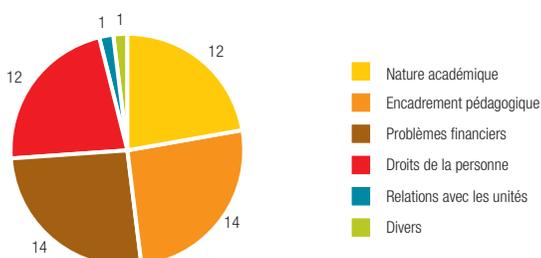
Autres :

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

Objet des consultations



Objet des plaintes



Plusieurs sujets ont retenu mon attention cette année.

La valeur globale d'un dossier d'admission

Encore cette année, j'ai eu à traiter des dossiers de candidats à l'admission faisant l'objet de refus en raison de la valeur globale de leur dossier incluant le calcul de la cote de rendement universitaire. Le motif de refus n'avait rien à voir cependant avec leur capacité à réussir. Ainsi, un détenteur d'un doctorat dans une discipline connexe à celle pour laquelle il désirait être admis et enseignant à l'Université Laval a essuyé un refus pour des raisons de cote de rendement dans une première discipline entreprise à l'étranger plusieurs années auparavant et pour laquelle les résultats obtenus n'avaient pas été à la hauteur de ses aspirations. J'aurais de nombreux autres exemples à donner. J'avais partagé, l'an passé, mes réflexions sur la nécessité d'apporter des solutions à ce type de dossier afin d'augmenter les chances à l'admission de candidats ayant par ailleurs démontré leurs capacités à réussir, mais dont l'admission dans le programme convoité était compromise en raison d'un parcours universitaire antérieur. Je n'avais pas formulé de recommandation particulière. Un dossier sur la révision de la valeur globale du dossier d'admission qui tiendrait compte d'une notion de « rachat » accordé aux candidats répondant à certaines conditions fait l'objet du plan de travail du Bureau du registraire. Les membres du comité sur le contingentement et les critères de sélection pour les programmes de premier cycle ont jugé pertinent de mener une consultation ultime auprès des facultés avant la présentation du dossier au Conseil universitaire. Plusieurs facultés ont donné un accord tacite aux propositions du Bureau du registraire. La Faculté de médecine demeure encore opposée au projet dans sa forme actuelle mais serait ouverte à certains aménagements. Je réitère qu'il est impérieux que ce dossier progresse et qu'il soit présenté rapidement au Conseil universitaire afin d'assurer un traitement plus juste aux candidats à l'admission.

L'accès au dossier de l'ombudsman

Certains ombudsmans ont, dans leur loi constitutive, une disposition qui les met à l'abri de toute demande d'accès renforçant ainsi la confidentialité de leurs interventions. C'est le cas notamment de l'ombudsman parlementaire du Québec, le Protecteur du citoyen. Ce n'est pas le cas des ombudsmans universitaires.

N'étant l'objet d'aucune exception à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*³, le Bureau du secrétaire général, responsable des demandes d'accès formulées à l'institution, prétendait qu'une demande d'accès aux documents contenus dans un dossier étudiant détenu par l'institution incluait d'office les documents que l'ombudsman pouvait détenir relativement à cet étudiant.

J'ai défendu vigoureusement le caractère confidentiel des dossiers de l'ombudsman en m'opposant catégoriquement à divulguer qu'un étudiant m'avait consultée et, le cas échéant, à produire les documents qui auraient pu avoir été versés à son dossier. La confidentialité est une caractéristique intrinsèque de la fonction d'ombudsman et elle comporte, en corollaire, celle de la « non-contraingnabilité » à témoigner. L'ombudsman jouit d'une indépendance absolue par rapport à l'institution qui ne possède pas la détention ni administrative ni juridique des dossiers de l'ombudsman. Sous réserve de la divulgation expresse par le demandeur d'accès au responsable institutionnel de l'accès à l'information qu'il a consulté l'ombudsman, et que sa demande d'accès inclut les documents qu'il aurait pu produire à l'ombudsman, l'ombudsman n'obtempérera pas aux demandes d'accès formulées auprès de l'institution.

L'encadrement pédagogique aux cycles supérieurs

C'est le chapitre récurrent de mes rapports.

Un étudiant avait remis son projet de mémoire. Il fut forcé de s'inscrire pendant deux sessions consécutives supplémentaires parce que son directeur était trop occupé à ses propres publications pour lire son projet de mémoire. L'étudiant était financièrement à bout de ressources et les prétextes pour retarder la lecture préalable au dépôt se multipliaient : mission à l'étranger, grand nombre d'étudiants à superviser, course aux subventions pour le laboratoire. Un autre étudiant, dont le directeur avait accepté un poste dans une autre université, s'était vu refuser le dépôt de son mémoire par le directeur du deuxième et troisième cycle de son département. On lui demandait in extremis de trouver un nouveau directeur, le sien ne pouvant agir qu'à titre de codirecteur. Il devait aussi s'inscrire à la session d'hiver puisque la recherche d'un nouveau directeur ne pouvait être complétée avant la date limite du dépôt de janvier 2015 pour valoir pour la session d'automne. On lui imputait, en quelque sorte, l'incurie administrative du département. Je suis intervenue dans ce dossier avec la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Je jugeais qu'il n'appartenait pas à l'étudiant de se préoccuper des problèmes administratifs qu'impliquait le changement d'emploi de son directeur initial. On m'avait alors informée qu'il n'était pas le seul dans cette situation et qu'il était anticipé que d'autres étudiants de ce même professeur se retrouveraient dans une situation analogue. Une gouvernance adéquate aurait consisté à régler globalement la situation au départ du professeur, et ce, pour tous les étudiants qu'il avait sous sa supervision.

³ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

Admission : arrivée tardive d'étudiants étrangers

Des étudiants étrangers ayant reçu une offre d'admission à l'automne 2014 sont arrivés tardivement en janvier 2015. J'illustre deux cas.

Dans le premier cas, le candidat, après avoir reçu une offre d'admission en octobre 2014, avait dès lors entrepris les démarches légales auprès des services de l'immigration. Il avait été informé, le 13 janvier 2015, de l'émission du visa et du permis requis pour séjourner et étudier au Québec. Aucune ambassade canadienne n'étant implantée dans son pays, il a dû faire un trajet d'autobus de 72 heures pour quérir les documents dans un pays limitrophe. De retour chez lui, il a pris l'avion et est arrivé à Québec, seul et non attendu sur le campus, par une nuit d'hiver glaciale. Le lendemain matin, se présentant au Bureau du registraire, son inscription fut refusée en première ligne pour arrivée tardive. En communication avec sa faculté, il essuie alors un refus catégorique du bureau de la gestion des études qui référerait au caractère explicite de l'offre d'admission d'octobre, au fait que l'offre avait été acceptée en toute connaissance de cause, qu'il n'avait pas tenu compte de l'avertissement, et qu'il s'était lui-même infligé sa propre souffrance... !!! La froidure n'est pas toujours qu'hivernale et la désinvolture remplaça alors l'empathie. Aucune alternative, autre que celle de rentrer chez lui et de revenir à l'automne 2015, ne lui fut proposée... Il est connu que l'Afrique noire est aussi proche de Québec que ne l'est Sherbrooke! Je suis intervenue énergiquement.

L'information « explicite » consistait simplement à informer les étudiants étrangers d'arriver sur le campus une semaine avant le début des cours afin de se familiariser avec l'environnement et d'organiser leur séjour. L'autre communication envoyée, à la fin novembre, transmettait de l'information sur le processus d'inscription et sur la date limite pour procéder aux retraits de cours avec remboursement.

L'autre cas relaté est similaire, à la différence que l'étudiant est arrivé lors de la troisième semaine de janvier 2015. Il avait été en communication avec la faculté qui l'avait enjoint de reporter son arrivée à la session d'automne 2015. On lui avait écrit, de façon très explicite avant qu'il quitte son pays, qu'aucune inscription ne serait permise, que sa venue était à ses risques et périls. Insouciance, jeunesse... Il a pris l'avion et, sur place, il a invoqué la clémence de la direction de programme. La conseillère à la gestion des études lui a offert de l'inscrire aux études libres pour l'hiver. Des mesures exceptionnelles lui furent proposées pour l'été; son programme ne débutant qu'aux sessions d'automne et d'hiver. On l'a invité à s'inscrire à trois cours contributives au programme et à un cours non contributif, de manière à totaliser une inscription à temps plein; ce candidat étant boursier d'une bourse d'excellence.

Deux situations analogues, deux approches facultaires différentes... Les permis d'études ne peuvent pas être transformés en permis de travail. Ces candidats à l'admission, s'ils ne s'inscrivent pas à leur arrivée et demeurent dans la province, y vivent illégalement et dans une très grande précarité. Ils ne sont pas admissibles et donc non couverts par les assurances obligatoires auxquelles doivent souscrire tous les étudiants étrangers. En cas de maladie grave et prolongée, ils représentent un fardeau social et financier important. Je comprends le principe d'admission responsable et de la mise en place des conditions optimales de réussite académique. Le mieux est cependant l'ennemi du bien. L'accueil n'est pas qu'affaire du Bureau de la vie étudiante. L'internationalisation est un des piliers de l'institution en termes de développement et d'excellence. Elle commande un traitement à la hauteur des aspirations institutionnelles. Un suivi serré et personnalisé de ces dossiers, la révision des façons de faire, des échanges et l'adoption de meilleures pratiques entre directeurs de programmes sont à privilégier. Au cas contraire, c'est l'institution qui, à court et moyen terme, verrait sa stratégie de recrutement à l'international compromise par un traitement inadéquat de la première ligne.

Les stages : finalisation d'un processus d'apprentissage ou processus d'intégration en carrière?

L'étudiant est en fin de parcours. Afin de compléter son cursus académique, il effectue des stages pratiques dans le milieu professionnel auquel il aspire. Dans le système professionnel québécois, dont la mission est la protection du public, les ordres délivrent aux stagiaires universitaires des permis d'exercice restreints. Ce faisant, ces étudiants sont soumis aux règles de responsabilité professionnelle et de déontologie des ordres professionnels. C'est le cas généralement des étudiants inscrits dans les sciences de la santé et comme ce le sera pour les étudiants au notariat avec la réforme de la formation notariale implantée en cours d'année. L'article 31 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* y fait d'ailleurs référence en créant une infraction de nature déontologique pour une erreur professionnelle commise par grossière négligence ou aveuglement volontaire. En matière professionnelle, la faute intentionnelle fait l'objet d'une exclusion de couverture d'assurance de responsabilité. Pour un assureur, le risque assuré doit obligatoirement être aléatoire et ne pas être inscrit dans un dessein intentionnel de l'assuré. Dans une poursuite civile en responsabilité professionnelle, un assuré faisant l'objet de négation de couverture d'assurance par son assureur l'appellera en garantie, et ce dernier aura l'obligation d'assurer sa défense. Un étudiant et son superviseur pourraient difficilement être poursuivis en responsabilité professionnelle. Par le raccourci de l'article 31 du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, l'étudiant est traduit devant le comité de discipline et, le cas échéant, il est suspendu pour trois sessions. L'ordre professionnel concerné est avisé de manière à lui retirer son permis restreint, le privant ainsi de l'opportunité de poursuivre sa formation dans une autre université. L'ordre refuse alors de lui délivrer un nouveau permis. Sans remettre en question la culpabilité prononcée par le comité de discipline dans le dossier d'un étudiant auquel je fais référence, alors qu'il convenait avoir des compétences à acquérir, le caractère expéditif de l'enquête, l'administration de la preuve par comparution téléphonique de témoins trop occupés, malades ou « importants » pour se déplacer devant le comité de discipline m'a laissée perplexe! Cet étudiant fut traité plus sévèrement et avec moins d'égards que ne l'aurait été un professionnel inscrit au Tableau de l'ordre professionnel. Or, il était encore en apprentissage... Est-il nécessaire de rappeler que la finalité du processus disciplinaire est l'exemplarité, son caractère pédagogique, tant pour l'étudiant concerné que pour la communauté étudiante, et non la punition.

Un étudiant complétant un baccalauréat en enseignement et effectuant un stage de fin de formation s'est vu interdire la poursuite de sa formation abruptement à quatre jours de la fin de son stage de manière arbitraire. Sans motif valable et sans aucune preuve d'atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'autrui, comme le prévoit le *Règlement des études* à l'article 376, on lui retira l'accès à ses évaluations antérieures, on l'empêcha de se présenter à son stage et on lui refusa son évaluation finale, le plaçant ainsi dans une situation d'échec. N'eût été de l'intervention du Bureau du secrétaire général auprès de la faculté, alors que l'étudiant était en communication avec l'ombudsman, son stage aurait été interrompu.

Certains superviseurs de stage ont, à n'en pas douter, des comportements et des attitudes envers les étudiants qui s'apparentent à de l'abus de pouvoir et à de l'intimidation. L'Université du Québec à Montréal (UQAM) avait implanté un projet pilote de comité facultaire d'arrêt de stages qui, selon les dires de l'ombudsman, a bien fonctionné, tant auprès des étudiants que des directions impliquées. Un bilan sera bientôt présenté. Ce comité assure ainsi aux étudiants une évaluation impartiale de l'ensemble de leur dossier. Les recours de révision et d'appel de notes demeurent aussi accessibles.

La compréhension du rôle du directeur de programme

En général, les étudiants ne comprennent pas bien le rôle et les responsabilités du directeur de programme, particulièrement quant à l'aspect de la personnalisation du cheminement de l'étudiant. Lorsque des décisions académiques de cheminement particulier sont prises à leur égard, ils sont rapidement enclin à me consulter ou à porter plainte, puisqu'ils perçoivent comme arbitraires et discriminatoires les décisions prises à leur endroit. Ils soulèvent le non-respect de leurs droits, l'iniquité des décisions qu'ils qualifient de discriminantes. Or, le *Règlement des études* est limpide. La responsabilité de l'encadrement de l'étudiant relève du directeur de programme qui doit notamment le conseiller dans son choix d'activités de formation et, au besoin, personnaliser son cheminement. Il doit aussi veiller au progrès de l'étudiant et s'assurer qu'il reçoit une évaluation continue. Il peut proposer des mesures correctives. J'ai eu plusieurs entretiens à ce sujet avec la coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants de la CADEUL afin que cette notion soit aussi comprise et intégrée lorsque les étudiants la consultent.

L'ombudsman n'a pas compétence pour juger les décisions de nature académique prises à l'égard d'un étudiant. En général, elles semblent appropriées. J'ai constaté, par ailleurs, certains manquements sur le plan de l'équité procédurale. Un fort volume d'étudiants dans une faculté ne donne licence à aucun passe-droit au chapitre de l'équité. Toutes ces décisions affectent le parcours de l'étudiant : personnalisation du cheminement, imposition de conditions particulières de poursuite, exclusion d'un programme. Il est essentiel que non seulement la décision prise soit juste et équitable, mais le processus décisionnel doit aussi l'avoir été. L'étudiant doit comprendre qu'il fera l'objet d'une décision affectant ses droits. Il peut et doit avoir l'opportunité de faire valoir son point de vue. Il doit être avisé suffisamment à l'avance pour pouvoir consulter et se préparer. La décision qui lui est communiquée doit être motivée et ne refléter aucun préjugé, être basée sur des faits, des évaluations, des résultats et non sur des impressions ou des jugements de valeur. Il serait judicieux d'implanter une formation appropriée aux gestionnaires académiques.

*« Je vous remercie infiniment... pour votre support au cours des dernières années... Il y a toujours un côté positif à toutes les situations de la vie, même celles que l'on aurait aimées éviter. Sans celles-ci... j'aurais manqué l'opportunité de vous connaître et d'apprécier vos conseils, votre expertise. Merci pour votre excellent travail et pour être une personne accueillante, disponible, ouverte à l'écoute. »
(Directeur de programme)*

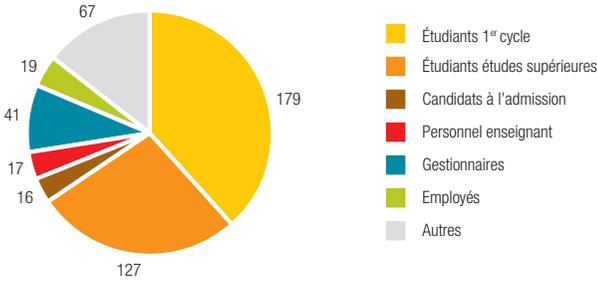
Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval et processus de « Diplomation individuelle – plus de 5 ans »

J'ai constaté chez certains professeurs et directeurs de programmes, une mécompréhension de la politique et du processus en titre induisant des erreurs dans le traitement des dossiers, un sentiment d'injustice de la part d'étudiants, et la non-reconnaissance à sa juste valeur du dévouement et de la créativité dont font preuve l'équipe dédiée à l'application du processus de « Diplomation individuelle – plus de 5 ans » et les responsables de l'application de la Politique à la Direction générale du premier cycle (DGPC).

Un étudiant m'a consultée. Il avait été admis par un directeur de programme dans un programme qui n'existait plus et pour lequel le programme similaire en cours comportait plus d'exigences préalables à l'émission du diplôme. Une fois admis, par l'application de la *Politique de la reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval*, le directeur de programme avait reconnu d'emblée une expérience de travail extrascolaire comme équivalente à 3 crédits. Seulement 3 crédits manquaient à cet étudiant pour l'obtention d'un diplôme de premier cycle selon les exigences de l'époque où il avait effectué son cursus universitaire sans le compléter. L'étape suivante de la stratégie de diplomation consistait à demander l'émission d'un diplôme, pour une formation effectuée il y a plus de dix ans, sans passer par la procédure « Diplomation individuelle – plus de 5 ans » qui ne pouvait toutefois trouver application. N'eut été de la méprise lors du processus d'admission, le directeur de programme aurait réalisé qu'avec les exigences actuelles du programme, plus de 3 crédits étaient nécessaires à l'émission du diplôme. Il lui manquait environ 30 crédits. Il est important aussi de souligner que les étapes prévues à la Politique, dans le cadre de l'analyse d'un dossier de reconnaissance des acquis extrascolaires, n'avaient pas été suivies dans l'ordre prescrit, soit la communication par l'étudiant avec un conseiller de la Direction générale du premier cycle (DGPC) afin de vérifier l'opportunité d'entreprendre une telle démarche, puis la constitution d'un dossier complet selon les exigences prescrites, enfin l'obtention de la décision du directeur de programme et la communication d'une telle décision au Bureau du registraire. Seules l'étape décisionnelle et celle de la communication de ladite décision avaient été accomplies de bonne foi entre le directeur de programme et l'étudiant.

Un ancien étudiant est venu me consulter. Il avait fait une demande de diplôme de baccalauréat pour un programme non complété plusieurs années auparavant, laquelle lui avait été refusée. Il lui manquait un cours de 3 crédits. La structure du baccalauréat actuel était considérablement différente de celle des années 1990. Il avait procédé par une demande de reconnaissance d'acquis extrascolaires, ayant travaillé dans le domaine pendant plusieurs années. Il désirait s'inscrire à l'ordre professionnel concerné pour pouvoir être admissible à un emploi convoité. La *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* s'applique après l'admission et pendant le cursus académique. La Politique ne peut s'appliquer à des expériences acquises après le parcours universitaire. La solution est venue du vice-rectorat aux études et aux activités internationales. Il lui fut décerné un baccalauréat multidisciplinaire par le cumul de trois certificats auxquels pouvaient correspondre les cours effectués lors de son passage à l'université.

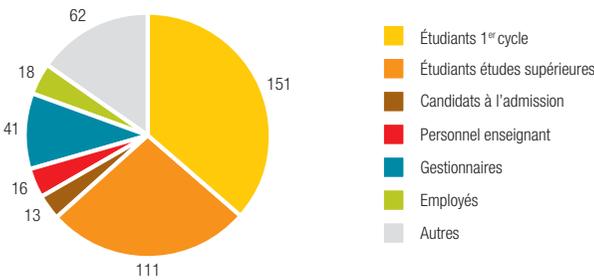
2.6 Provenance des demandeurs



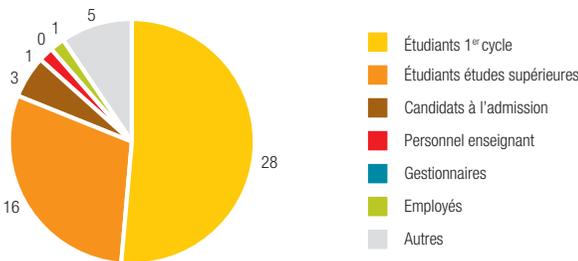
L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Les demandes en provenance de la population étudiante, incluant les candidats à l'admission, représentent la majorité des dossiers (322/466), soit 69 %.

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.

Provenance des consultations

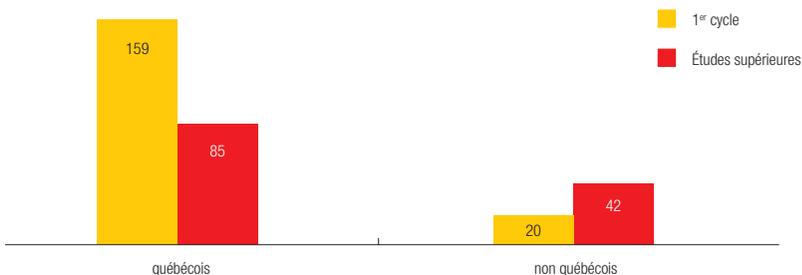


Provenance des plaintes



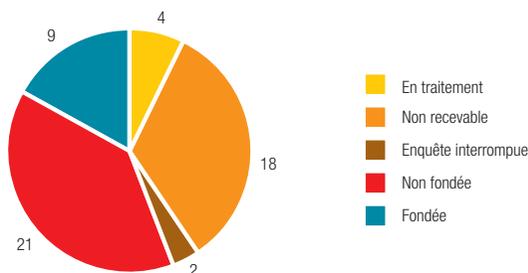
Parmi les étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents consultent dans une proportion de 80 % et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants étrangers, représentent 20 %.

Répartition des étudiants



En 2014-2015, 46 demandes de consultation et 8 plaintes ont été acheminées à l'ombudsman de la part d'étudiants étrangers. De ces 54 demandes, 26 % concernaient des questions de nature académique, notamment des problèmes d'inscription et de sanction d'exclusion; 24 % des problèmes d'encadrement de la part d'un directeur de recherche ou d'un superviseur en stage; 22 % des problèmes financiers liés aux bourses, frais de scolarité et assurances; 20 % des questions de droits de la personne et 8 % des questions diverses ou sur les relations avec les unités.

2.7 Traitement des plaintes



54 plaintes ont été reçues pendant la période 2014-2015. Au 30 avril 2015, 4 plaintes étaient toujours en traitement dont une plainte en vertu de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Sur les 50 plaintes traitées, 18 ont été jugées non recevables, 21 non fondées, 9 fondées et 2 dont l'enquête a été interrompue.

2 plaintes fondées ont été réglées sans que l'ombudsman n'ait eu à formuler de recommandation. 6 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies et concernaient les sujets suivants : la reprise d'une évaluation, le respect du processus de dénonciation prévu au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, la validation du processus suivi pour refuser ou accorder un accommodement à un étudiant en stage, l'inscription d'un étudiant étranger ayant respecté les conditions d'admission, l'adaptation d'une évaluation afin d'accommoder un étudiant et ainsi valider l'atteinte des objectifs, et le droit au remboursement prévu au *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* sur preuve médicale à la suite de l'abandon dans le délai prescrit. 1 plainte fondée a fait l'objet d'une recommandation collective de modification à la procédure d'attribution des stages.

OBSERVATIONS
ET RECOM-
MANDATIONS
DE 2014-2015

3

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE 2014-2015

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 disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval – révision en cours, un rendez-vous à ne pas rater!

À chaque année, le rapport annuel contient des observations et commentaires relatifs au Règlement disciplinaire ou au processus de gestion des plaintes. Les travaux concernant la révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* ont été amorcés par le comité de révision continue présidé par la Secrétaire générale, responsable de l'application du Règlement. Ces travaux constituent une opportunité de repenser et d'améliorer en profondeur la déontologie universitaire permettant de passer d'un système distributif de sanctions à un « système intégratif d'acquisition des valeurs institutionnelles ».

La gestion du déroulement d'une audience est de la compétence exclusive du comité de discipline, l'appréciation de la preuve produite après l'enquête des commissaires et le dépôt d'une plainte aussi. La grille d'analyse de la culpabilité est relativement simple. Un étudiant a-t-il enfreint un règlement, transgressé une politique en vigueur? Si la réponse est positive, il y aura, de la part du comité, déclaration de culpabilité, peu importe que l'étudiant ait eu l'intention ou non de commettre l'infraction. En matière disciplinaire, l'intention n'est pas un facteur dans l'appréciation de la culpabilité. L'appréciation des facteurs atténuants et/ou aggravants devrait intervenir dans la détermination des sanctions.

Or, le règlement actuel est ainsi construit qu'il ne laisse place à aucune appréciation de la preuve et des témoignages produits à l'audience par le comité de discipline, puisqu'à une infraction déterminée correspond une sanction déterminée. Le comité de discipline, constitué d'un avocat qui le préside et de pairs assesseurs, est contraint d'appliquer la sanction prévue au Règlement à l'infraction prouvée.

Sous cet aspect, j'estime que les droits fondamentaux des étudiants ne sont pas respectés. C'est au moment de la fixation de la sanction, dans un éventail progressif allant de la réprimande au rappel des diplômes, que le rôle du comité prend tout son sens. Le comité peut tenir en compte divers facteurs garantissant à tous, étudiant accusé d'une première offense, étudiant allophone peu familier avec notre culture académique, un traitement juste et équitable. Je constate annuellement plusieurs effets pervers de cette rigidité réglementaire.

Un professeur ayant des motifs raisonnables de croire qu'une infraction avait été commise par un étudiant a dénoncé l'infraction présumée. Le dossier a été transmis au commissaire et l'étudiant a fait l'objet d'une plainte disciplinaire. L'étudiant a réussi à convaincre le comité qu'il n'avait pas bien compris les directives du professeur entraînant la commission de l'infraction. Le comité a rejeté la plainte. L'échec à un cours, dans les circonstances de la possible commission de l'infraction, était extrêmement sévère. La décision aurait-elle été similaire si le comité avait pu choisir une sanction plus légère à donner à l'étudiant pour la commission de cette infraction? N'aurait-il pas, compte tenu des circonstances et plutôt que d'imposer une sanction d'échec, décider par exemple d'une réprimande et ainsi ne pas rejeter la plainte?

Le vice-doyen d'une faculté à fort volume, accueillant plusieurs étudiants étrangers, m'entretenait des difficultés induites par les évaluations des travaux d'équipe très utilisés en faculté. Les évaluations arrivent très vite en cours de session alors que plusieurs étudiants étrangers sont encore aux prises avec les difficultés d'adaptation inhérentes aux études dans un pays étranger. Plusieurs commettent des infractions de nature académique. Cette faculté comptait sur l'enquête du commissaire aux infractions académiques pour sensibiliser l'étudiant à la connaissance des règles et à l'importance de leur respect. L'étudiant fut traduit en discipline, reconnu coupable, et s'est vu imposé une sanction d'échec pour le cours. Il était, en outre, passible de suspension d'inscription. Les conséquences légales, quant aux permis d'études et de résidence, ne sont pas tenues en compte préalablement au dépôt des accusations ni dans l'application des sanctions.

Lorsque le processus disciplinaire est terminé, que la décision est rendue et que les délais d'appel sont expirés, il est important qu'un suivi soit effectué par le doyen ou le vice-doyen de la faculté auprès de la personne ayant dénoncé l'infraction. Le professeur qui dénonce ce qu'il croit être du plagiat doit être tenu informé de l'issue du processus disciplinaire de manière à attribuer une note d'évaluation au travail ou à l'examen si la plainte est rejetée, ou zéro ou échec si la plainte est retenue. Ce réflexe de suivi semble faire défaut à beaucoup de doyens ou vice-doyens.

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

- > Que les considérations et remarques formulées dans les rapports annuels 2011-2012, 2013-2014 et 2014-2015 soient tenues en compte dans les travaux de révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*;
- > Que les sanctions disciplinaires fassent l'objet d'une énumération graduée de la réprimande au rappel du diplôme dans le Règlement, et qu'il soit laissé à l'appréciation du comité de discipline le choix de la sanction à adjuger au mérite du dossier.

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. Il peut conduire à des recommandations de modifications aux règlements, politiques ou pratiques universitaires.

L'ombudsman a formulé des recommandations systémiques durant l'année 2014-2015.

Catégorie « Divers – services fournis par l'ombudsman »

- > Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention

À la suite de l'analyse du projet de la *Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention*, j'ai fait une recommandation de modification à l'article 9.4 de la Directive afin que la collaboration possible entre le Service de sécurité et de prévention et le Bureau de l'ombudsman ne contrevienne pas à la garantie de confidentialité conférée au *Règlement concernant l'ombudsman*. La recommandation s'assurait que la divulgation de l'information confidentielle au Service de sécurité et de prévention reçue dans le cadre d'une consultation ou d'une enquête ne soit possible que lorsqu'un danger grave et imminent est jugé à risque pour une personne ou pour l'Université.

Catégorie « Nature académique – admission et reconnaissance des acquis »

- > Exigences lors d'une réadmission à un programme

L'analyse de deux dossiers de consultation m'a permis de constater que l'article 203 du *Règlement des études* n'était pas suffisamment clair pour l'étudiant qui demandait une réadmission à un programme auquel il ne s'était pas inscrit durant trois sessions consécutives, à l'effet qu'il serait réadmis avec les nouvelles exigences du programme au moment de la réadmission. J'ai recommandé de préciser, au *Règlement des études*, que l'étudiant, lors d'une réadmission, soit soumis aux nouvelles exigences du programme.

- > Application de la Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires

Dans la dernière année, j'ai constaté, chez certains professeurs et directeurs de programmes, une mécompréhension des deux processus suivants : le processus de reconnaissance des acquis prévu à la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* et le processus de « Diplomation individuelle – plus de 5 ans ». J'ai recommandé que l'article 2.1 de la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* soit modifié afin d'y apporter une précision à l'effet que la reconnaissance des acquis est une démarche permettant à l'étudiant inscrit à un programme d'obtenir, le cas échéant, la reconnaissance officielle de ce qu'il a retiré de formations diverses ou d'expériences variées avant ou pendant sa formation dans le programme dans lequel il est inscrit.

Catégorie « Problèmes financiers – frais de scolarité »

> Demande de remboursement lors d'un abandon partiel

Un étudiant avait demandé un remboursement, avec preuve médicale à l'appui, à la suite d'un abandon partiel d'un cours de son cursus après la période prévue au *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*. Ce remboursement avait été refusé. En effet, l'article 10.2.2 du Règlement prévoit qu'un abandon partiel de cours, après les échéances fixées en 10.2.1, soit entre autres, après la deuxième semaine de cours d'une session régulière, ne donne lieu à aucun remboursement. Un traitement différent aurait été fait à un étudiant qui aurait abandonné tous ses cours dans les mêmes circonstances, étant donné que l'article 10.1.4 du Règlement permet un remboursement partiel de 75 % des droits et des frais à l'étudiant qui, pour des raisons impératives indépendantes de sa volonté, quitte l'université après la fin de la deuxième semaine de cours, mais avant la fin de la sixième semaine de cours d'une session régulière. J'ai recommandé que l'article 10.2.2 du Règlement soit modifié afin de le rendre conforme à l'article 10.1.4 en faisant les adaptations nécessaires pour un abandon partiel. J'ai également fait des recommandations de modification à l'article 10.1.4, soit d'ajouter que l'étudiant doit abandonner tous ses cours dans le délai indiqué et de préciser la date à laquelle l'avis d'abandon et les pièces justificatives doivent parvenir au Service des finances.

« Les conseils éclairés que vous m'avez prodigués lors de notre conversation téléphonique hier m'ont été d'une grande utilité dans la formulation de la réponse que j'ai adressée à l'étudiant. » (Directrice)

« Je tiens à vous remercier pour la très bonne présentation des règlements faite dans le cadre du cours. » (Un chargé de cours)

SUIVI DES
RECOMMAN-
DATIONS
2013-2014

4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2013-2014

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

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.

Responsable

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

Ressources

Comité de révision
(M^{me} Marie-France Ebacher)

Suivi

Lors de la prochaine révision du *Règlement des études*, le comité de révision :

- analysera l'impact que pourrait avoir la première recommandation;
- examinera la pertinence d'ajouter un délai d'une durée raisonnable au premier paragraphe de l'article 374;
- examinera également la possibilité de modifier l'article 371 pour permettre au directeur de programme de déterminer lui-même un délai avant une réadmission;
- examinera la possibilité d'ajouter, à la sous-section « Admission après une exclusion » comprenant les articles 374 et 375, un nouvel article prévoyant les exclusions multiples.

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

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*.

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)
(M. Denis Bussièrès et M^{me} Geneviève Champoux)

Bureau du secrétaire général (BSG)
(M^e Monique Richer)

Commissaire aux infractions relatives aux études
(M^{me} Ève Chabot-Pettigrew)

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

Suivi

Les travaux de révision du Règlement disciplinaire ont été entrepris. À la suite de la révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, le Vice-rectorat aux études et aux activités internationales collaborera avec le Bureau du secrétaire général pour établir les modalités de diffusion de ce règlement, et plus particulièrement du processus disciplinaire.

« Je suis contente d'avoir été présente dans votre bureau lors de votre discussion. J'ai trouvé cela franchement impressionnant! C'est une joute qui tient à la fois du droit, de la stratégie, de la sémantique, de la psychologie, de la rapidité d'esprit et de la perspicacité... Un grand et sincère merci. » (Étudiant)

BILAN
DU MANDAT
DE 5 ANS

5

BILAN DU MANDAT DE 5 ANS

5.1 Sujets traités

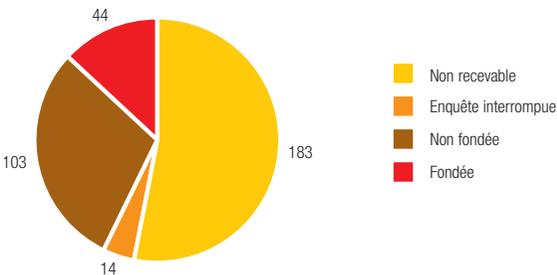
Différents sujets ont retenu mon attention pendant ces cinq années, particulièrement :

- > les problèmes de santé mentale : vigie dans la détection, manque de soutien pédagogique notamment dans les milieux de stage, manque de formation du personnel afin d'interagir avec des étudiants ayant un comportement perturbateur, recours insuffisant ou inapproprié dans ces situations, tolérance accordée qui permet de rester aux études par changement de programme;
- > l'application du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* : méconnaissance des étudiants, objectif d'exemplarité, rigidité des sanctions;
- > l'encadrement des étudiants étrangers aux cycles supérieurs : défi de la culture et de la langue, encadrement déficient, relations dysfonctionnelles, abus d'autorité de certains directeurs de recherche;
- > la problématique en stage : les conflits de personnalité avec le superviseur, la discrimination fondée sur la culture, les difficultés d'obtenir des accommodements pour les étudiants en situation de handicap;
- > le défi de la gestion académique en milieu universitaire : besoin de coaching, de formation;
- > les dossiers d'admission : application de la cote de rendement Laval uniformément à tous sans tenir en compte certaines candidatures exceptionnelles.

5.2 Traitement des plaintes

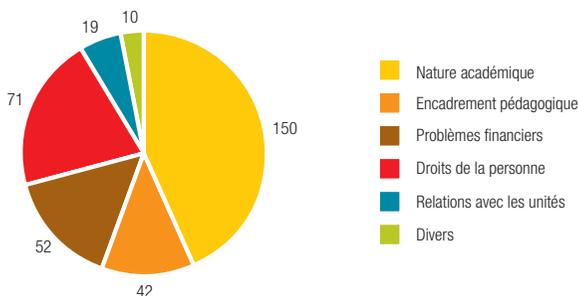
Pendant mon mandat de 5 ans (2010-2015), j'ai traité 2 164 dossiers, incluant les dossiers des années antérieures et en cours lors de mon entrée en fonction le 1^{er} juin 2010, dont 344 plaintes et 1 820 demandes de consultation.

Sur les 344 plaintes traitées, 183 ont été jugées non recevables, 103 non fondées, 44 fondées et 14 dont l'enquête a été interrompue. Des 44 plaintes fondées, 33 ont fait l'objet de recommandations individuelles, collectives ou systémiques, et 11 ont été réglées sans que j'aie eu à faire de recommandation.



« Je ne peux pas rester fâchée après vos explications. Je comprends mieux et j'apprécie votre recommandation de la clarification de la réglementation... » (Une conseillère)

Les dossiers de nature académique ont été l'objet de la majorité des plaintes (44 %) traitées depuis 2010, suivi des dossiers concernant les droits de la personne (21 %), les problèmes financiers (15 %), les problèmes d'encadrement pédagogique (12 %), les relations avec les unités (5 %) et les problèmes divers (3 %).



5.3 Recommandations

L'ombudsman a un pouvoir de recommandation qu'il peut exercer, soit à la suite d'une plainte fondée ou lorsqu'il enquête sur un dossier systémique, ou lorsqu'il contribue à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité.

Depuis 2010, j'ai fait 29 recommandations individuelles, 3 recommandations collectives concernant un groupe de personnes, et non pas seulement le demandeur qui avait porté plainte à l'ombudsman, et 1 recommandation systémique. Sur les 33 recommandations émises, 29 ont été adoptées et mises en application.

J'ai travaillé dans plusieurs dossiers systémiques. Ces dossiers ont été ouverts à la suite du traitement d'une plainte individuelle qui avait soulevé une problématique systémique, par exemple, un processus discriminatoire à l'admission, des conditions ambiguës quant à l'admission à un programme ou à des conditions de poursuite, une information incomplète sur un site internet et dans les documents transmis aux étudiants, des règles incomplètes quant à l'évaluation de travaux d'équipe, une atteinte aux droits fondamentaux des étudiants lors d'un processus de consultation d'examens. Douze recommandations ont été formulées directement aux instances concernées et ont reçu un accueil favorable.

J'ai également émis plusieurs recommandations de modifications aux pratiques universitaires ou réglementaires, que ce soit au *Règlement des études*, au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, au *Règlement concernant l'ombudsman*, à des politiques d'absence ou de report d'examens, à des procédures de révision de notes qui n'étaient pas conformes au *Règlement des études*, au *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*, à la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires ou extrascolaires* et à des directives. Certaines de ces recommandations ont été adressées directement aux instances concernées ou encore ont fait partie des recommandations dans les rapports annuels antérieurs.

REMERCIEMENTS

La période de cinq ans qui se termine aura sans doute été l'une des plus belles et des plus enrichissantes de mon parcours professionnel. Le contact quotidien avec les étudiants est un grand privilège... Travailler avec les représentants de l'AELIÉS et la CADEUL, dont la confiance envers l'ombudsman ne s'est jamais démentie au cours de mon mandat, fut un plaisir toujours renouvelé. Ces étudiants qui s'impliquent auprès de leurs associations sont brillants, allumés, cultivés, passionnés et exigeants. Leur engagement est remarquable. Je les remercie du fond du coeur. Ils me confortent pour l'avenir de notre société... Nous serons entre bonnes mains!

Je tiens aussi à remercier toutes les personnes sollicitées lors du traitement des dossiers. Votre ouverture, votre collaboration confiante, votre célérité à répondre à mes demandes, votre consensualisme contribuent au succès et à la crédibilité de la fonction. La confiance témoignée par les deux conseils est remarquable et très précieuse. D'autres ombudsmans universitaires canadiens, dont les institutions sont plus interventionnistes, ont envié ce respect institutionnel. Merci particulièrement à messieurs Denis Brière et John R. Porter.

Je ne saurais passer sous silence le professionnalisme de mon assistante, madame Martine Paquet. Sa discrétion et la qualité de son accueil méritent une mention spéciale au rapport. Je tiens aussi à remercier madame Marylène Cloutier. Son souci des détails et son support indéfectible constituent un gage de succès des opérations du Bureau de l'ombudsman. Je leur témoigne ma reconnaissance.

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.

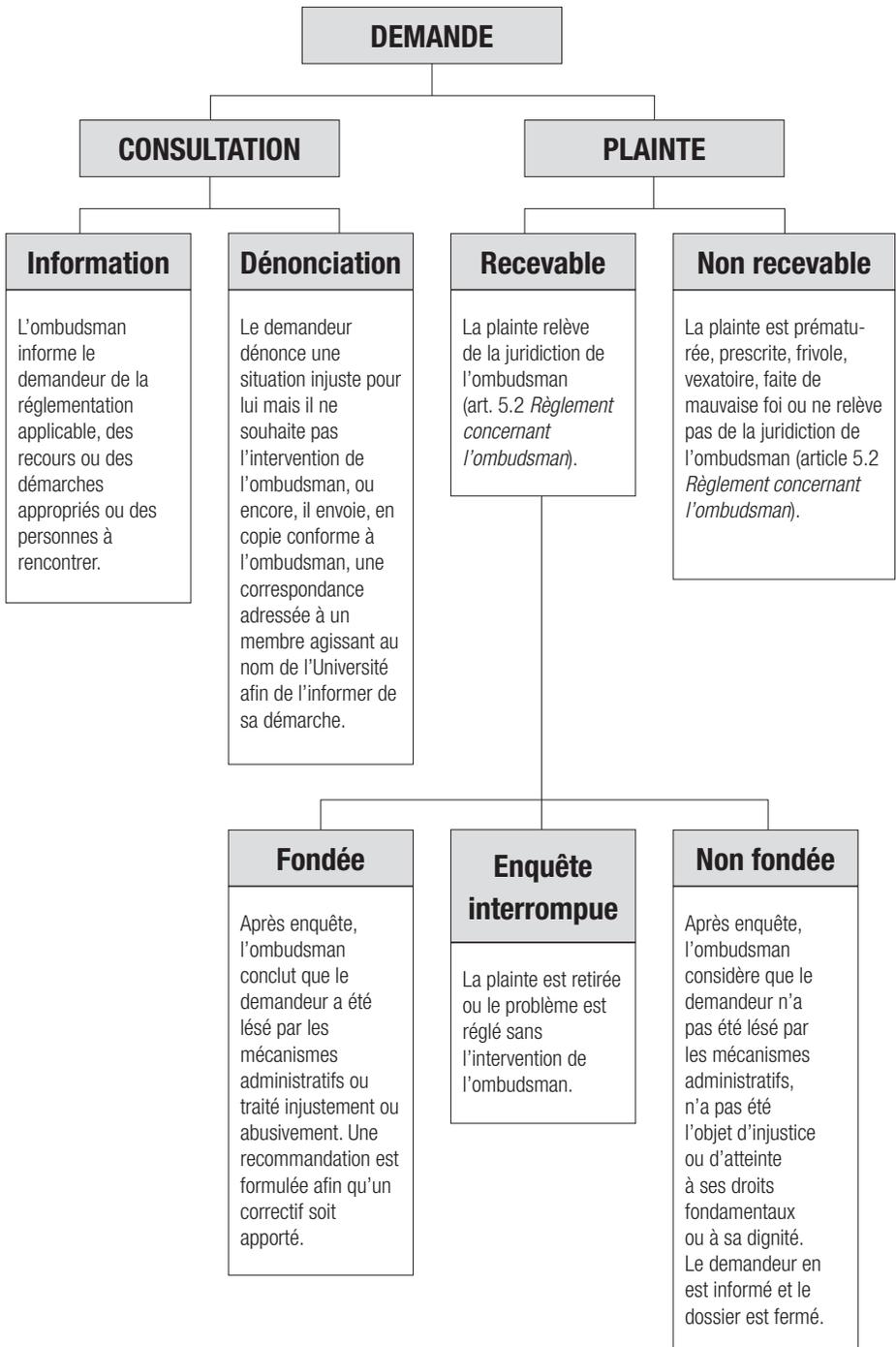
SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

A) **Adoptée :** La recommandation individuelle ou collective émise par l'ombudsman 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

