

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

OMBUDSMAN



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

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

ISBN 978-2-9812904-4-1

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

Le 26 octobre 2016

Madame Marie-France Poulin

Présidente du Conseil d'administration

Monsieur Denis Brière

Président du Conseil universitaire

Madame la présidente,

Monsieur le président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2015-2016 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 observations et ses recommandations.

Vous remerciant de l'attention que vous y porterez, veuillez agréer, Madame et Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman,

Hélène Richard, M. Ps. LL. M.

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

418 656-3081
info@ombudsman.ulaval.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
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	10
1.3.3 Activités de rayonnement et de formation continue	10
2 STATISTIQUES	12
2.1 Sommaire	13
2.2 Statistiques commentées	14
2.2.1 Traitement des dossiers	14
2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans	15
2.2.3 Dossiers en suspens	15
2.2.4 Objet des dossiers	16
2.2.5 Provenance des demandeurs	21
2.2.6 Traitement des plaintes	23
3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2014-2015	26
4 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2015-2016	32
4.1 Cadre normatif	33
4.1.1 <i>Le Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval</i>	33
4.2 Dossiers systémiques	34
5 REMERCIEMENTS	36
ANNEXES	38

INTRODUCTION

Le rapport des activités 2015-2016 couvre la période du 1^{er} mai 2015 au 30 avril 2016. Cette reddition de comptes est présentée aux membres du Conseil d'administration et aux membres du Conseil universitaire¹, et diffusée à la communauté universitaire².

Trois personnes ont occupé la charge d'ombudsman au cours de cette période. Le 8 octobre 2015, j'ai été nommée par le Conseil d'administration pour un mandat de cinq ans, soit du 14 octobre 2015 au 13 octobre 2020. Je succédais à M. Marc Pelchat, ombudsman par intérim nommé par le recteur, pour exercer à partir du 1^{er} juillet. Le premier mois d'activités a été rempli par M^{me} Nancy Chamberland dont le mandat d'ombudsman avait été renouvelé par le Conseil d'administration pour cinq ans, pour la période du 1^{er} juin 2015 au 31 mai 2020, et qui a présenté sa démission afin d'occuper un poste de vice-rectrice adjointe aux ressources humaines à l'Université.

La fonction d'ombudsman est encadrée par un règlement spécifique, bien entendu. Toutefois, chaque individu doit y apporter son caractère personnalisé. Pour ma part, j'ai endossé mon rôle en mettant l'accent sur la communication, à l'image de la page d'accueil de votre lecture actuelle. Arrivée en cours de session d'automne, nul besoin de vous convaincre que j'ai été vite plongée dans la réalité universitaire, porte d'entrée idéale pour une immersion dans la réalité du quotidien étudiant et de celle des autres membres de la communauté universitaire. Oui, le rôle d'ombudsman appelle à la solitude pour la neutralité essentielle à ses fonctions; mais, jamais je ne veux me retrouver dans une position de réclusion. Par les échanges avec les différentes parties, la consultation des ressources facultaires, départementales, administratives et des services, et par la collaboration avec mon équipe, je cherche à écouter, réfléchir, comprendre, renseigner pour résoudre des différends. À mon arrivée, je me décrivais persévérante, idéaliste et « un peu pressée ». Un an plus tard, j'y ajouterai la notion de recul, élément essentiel à la délicate mission que me confie l'Université. Le recul, pour permettre une analyse éthique sur les situations. Le recul, pour s'assurer de l'impartialité et de l'indépendance à la recherche de la justice et de l'équité. Le recul, pour savoir questionner sans blesser, mais pour trouver la vérité. Le recul, pour annoncer des nouvelles. Le recul, pour savoir expliquer, conseiller, proposer et conclure. Le recul, pour convaincre. Le recul, pour recommander en vue d'améliorer les pratiques et innover. Le recul, pour accompagner plus de 40 000 étudiants vers la réussite universitaire.

Je vous invite à parcourir ce rapport composé de cinq parties. La première présente les activités de l'ombudsman, la seconde, les statistiques, la troisième, le suivi des recommandations 2014-2015, la quatrième, les observations et les recommandations 2015-2016, et la dernière, les remerciements et les annexes.

¹ *Règlement concernant l'ombudsman*, Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 1999, 2002, 2004 et 2013, [http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf], art 8.

² Ce rapport est disponible sur le site WEB du Bureau de l'ombudsman au <http://www.ombudsman.ulaval.ca/mieux-connaître-lombudsman/nos-publications.html>.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 L'équipe

L'équipe du Bureau de l'ombudsman est constituée d'Hélène Richard, ombudsman, de Marylène Cloutier, coordonnatrice d'opérations, et de Martine Paquet, secrétaire.

1.2 Le rôle de l'ombudsman

Les attributs et fonctions de l'ombudsman sont déterminés par le *Règlement concernant l'ombudsman*³ dont une copie se trouve en annexe.

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

L'ombudsman exerce plusieurs fonctions :

- > Il informe sur les règlements, politiques et pratiques de l'université et sur les droits et obligations qu'ils comportent. Il informe le demandeur de l'existence des recours prévus aux règlements et politiques de l'Université Laval en vigueur et de la manière de s'en prévaloir. Au besoin, il le réfère vers les ressources appropriées.
- > Il conseille et aide le demandeur qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.
- > Il reçoit les plaintes des membres de la communauté universitaire, des personnes ayant soumis une demande d'admission, des usagers des services et des 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. Il peut faire enquête lorsqu'il a raison de croire 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. Son pouvoir d'enquête lui permet d'accéder à tout document ou dossier pertinent et d'interroger toute personne susceptible de fournir les renseignements qui lui sont nécessaires. Au terme de son enquête, si la plainte est jugée fondée par l'ombudsman, son rôle consiste alors à formuler des recommandations aux personnes, au personnel de direction ou aux instances jugés appropriés.
- > Lorsqu'il le juge nécessaire, il peut mener une enquête sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.
- > Il contribue à l'amélioration des pratiques universitaires de justice et d'équité, notamment par la diffusion d'information à la communauté universitaire et par la proposition de modifications aux politiques et règlements en vigueur.
- > Il présente annuellement un rapport de ses activités au Conseil d'administration et au Conseil universitaire. Il publie ce rapport et le diffuse auprès de la communauté universitaire par l'intermédiaire de son site Web⁴.

³ http://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

⁴ <http://www.ombudsman.ulaval.ca>.

La *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes de l'Université Laval* prévoit aussi un rôle pour l'ombudsman qui doit apprécier la recevabilité des plaintes qui lui sont adressées en vertu de cette Déclaration, et, le cas échéant, faire enquête et agir comme médiateur s'il le juge utile⁵.

Un rôle s'est ajouté à la charge de l'ombudsman au cours de l'année. Ainsi, le *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*⁶ a été modifié et, depuis le 25 février 2016, l'ombudsman est devenu responsable de la fonction de désigner un médiateur, parmi un ensemble de personnes nommées par le conseil exécutif⁷. Il peut recevoir également une plainte d'un étudiant ayant fait l'objet d'une sanction imposée en vertu du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval* si ce dernier est d'avis que la sanction est déraisonnable⁸.

1.3 Les activités professionnelles⁹

L'ombudsman a exercé diverses activités professionnelles au cours de l'année 2015-2016, dont voici une liste sélective.

1.3.1 Activités internes

Activités de présentation et de participation

- Accueil des nouveaux professeurs (août 2015)
- Tournée des classes des étudiants nouvellement admis à différents programmes de 1^{er} cycle (32 groupes d'étudiants pour un total d'environ 3 550), en septembre 2015. En janvier 2016, 18 groupes d'étudiants du 1^{er} cycle, lors de la rentrée de la session d'hiver, représentant environ 1 627 étudiants. Ces activités d'accueil se sont déroulées en collaboration avec le Bureau des droits des étudiants de la CADEUL.
- Présentation du rapport annuel 2014-2015 au Conseil d'administration de l'Université Laval, 28 septembre 2015 (Nancy Chamberland)
- Présentation du rapport annuel 2014-2015 au Conseil universitaire de l'Université Laval, 3 novembre 2015

Activités de prise de contact auprès de différents partenaires et familiarisation avec plusieurs services de l'Institution à partir d'octobre 2015 :

- Denis Brière, recteur
- Éric Bauce, vice-recteur exécutif et au développement
- Bernard Garnier, vice-recteur aux études et aux activités internationales
- Monique Richer, secrétaire générale
- Michel Beauchamp, vice-recteur aux ressources humaines

⁵ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Charte__statuts/Declaration_des_droits_etudiants_2010-2011.pdf, art. 1.3 et 1.4.

⁶ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcèlement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf.

⁷ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcèlement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf, art. 7.4.

⁸ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcèlement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf, art. 6.19.

⁹ Du 1^{er} juin au 1^{er} juillet 2015, Nancy Chamberland; du 1^{er} juillet 2015 au 13 octobre 2015, Marc Pelchat, et à partir du 14 octobre 2015, Hélène Richard.

- Danielle Fleury, registraire
- Denis Bussière, directeur de la Direction des services aux étudiants
- Josée Bastien, doyenne de la Faculté des études supérieures et postdoctorales
- Alain Faucher, directeur général du 1^{er} cycle
- Jacques Lachance, directeur du Service des finances
- Serge Demers, directeur du Service de sécurité et de prévention
- Richard Buteau, directeur du Service de placement
- Francis Brousseau, directeur du Bureau des bourses et de l'aide financière
- CADEUL : Vanessa Parent, présidente, et Louis-Philippe Pelletier, vice-président à l'enseignement et à la recherche, Thierry Bouchard-Vincent, président sortant, et Maude Cloutier, vice-présidente sortante à l'enseignement et à la recherche; Mélanie Rembert, coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants.
- AELIÉS (Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures) : Faustin Mbuya Muyembe, vice-président aux droits des étudiants, et Alix Tapsoba, vice-présidente sortante aux droits des étudiants.
- Échange de vœux du nouvel an du recteur, 7 janvier 2016
- Séance d'accueil et d'information pour les étudiants étrangers donnée par le Bureau de la vie étudiante (18 janvier, invitée par le Bureau de la vie étudiante comme observatrice).
- Invitée par le Vice-rectorat aux ressources humaines (VRRH) pour une réunion avec Dominic Roux, adjoint au vice-recteur aux ressources humaines, et Marie-Pierre Beaumont du VRRH, qui présentent le projet de révision du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, 19 janvier 2016.
- Conférence *Demeurer au Québec après ses études* donnée par le Bureau de la vie étudiante : renseignements sur le Programme de l'expérience québécoise (PEQ), le Certificat de sélection du Québec (CSQ) et la résidence permanente (hiver 2016, invitée par le Bureau de la vie étudiante comme observatrice).
- Invitation par la Direction générale du premier cycle à participer à une rencontre sur l'admission dans les programmes contingentés, à titre d'observatrice, 16 février 2016.
- Présentation du rôle de l'ombudsman, sur invitation de la doyenne de la Faculté des études supérieures et postdoctorales, à la rencontre *La relation avec les étudiants* pour les directeurs de programmes, 18 mars 2016.
- Participation au Comité d'analyse et d'intervention (*Procédure de gestion d'un comportement perturbateur ou dangereux*).

1.3.2 Activités administratives

Le Bureau de l'ombudsman a demandé au Bureau de la sécurité de l'information de procéder à des tests d'intrusion et de vulnérabilité sur les actifs informationnels détenus par l'ombudsman. Un rapport a été émis, le 31 mars 2016, et certains correctifs seront apportés.

1.3.3 Activités de rayonnement et de formation continue¹⁰

Spectatrice à la Table ronde sur *Les recommandations de la CEIC¹¹ : des enjeux et des défis en matière d'Éthique publique* (9 mars 2016, Institut d'éthique appliquée U. Laval – École nationale d'administration publique).

Participante à la formation offerte par le VRRH : *La santé mentale en milieu universitaire : les étudiants étrangers comme clientèle à risque*, 2 février 2016.

L'ombudsman communique avec ses collègues provinciaux et nationaux dans une perspective de recherche de solutions aux enjeux qui lui sont soumis, et il participe aux échanges de réflexions pour enrichir le développement de la profession. L'ombudsman est membre des associations suivantes dont le rôle est la promotion de la fonction d'ombudsman dans les institutions :

- Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ)
- Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- Au sein de l'AOUQ :
 - réunion annuelle tenue les 11 et 12 juin 2015 (N. Chamberland) à l'Université Laval; M. Jean-Claude Paquet, avocat à la retraite, a offert une présentation basée sur son livre *L'ombudsman au Québec – Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*;
 - réunion mi-annuelle (26 novembre 2015) : Présentation de M^{me} Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen, et de M. Marc Clavet du vice-protectorat aux affaires institutionnelles : *L'évaluation de la performance de l'ombudsman : comment répondre à sa nécessité, tout en évitant ses écueils ?*

Formation en accès et protection de l'information pour les ombudsmans des milieux municipal et universitaire, 28 et 29 janvier 2016, par l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI).

Visite de M. Paul Herfs, ombudsman de l'Université D'Utrecht des Pays-Bas, dans le but d'enrichir sa connaissance des activités et des attributs d'exercice des ombudsmans d'universités canadiennes, 25 avril 2016.

¹⁰ Du 1^{er} juin au 1^{er} juillet 2015, Nancy Chamberland; du 1^{er} juillet 2015 au 13 octobre 2015, Marc Pelchat, et à partir du 14 octobre 2015, Hélène Richard.

¹¹ CEIC : Commission d'enquête sur l'Industrie de la construction-CEIC-Commission Charbonneau.

STATISTIQUES

2 STATISTIQUES

2.1 Sommaire

DOSSIERS :

- > **420** nouveaux dossiers individuels ont été ouverts;
- > **75 %** des dossiers (317/420) sont des consultations;
- > **25 %** des dossiers (103/420) sont des plaintes.

DEMANDEURS :

- > **74 %** des dossiers (312/420) proviennent des étudiants (candidats à l'admission, étudiants de 1^{er} cycle et des cycles supérieurs), 14 % des autres membres de la communauté et 12 % des usagers de services et des personnes non membres de la communauté universitaire;
- > **40 %** des dossiers (168/420) proviennent des étudiants de 1^{er} cycle;
- > **76 %** des étudiants qui consultent sont québécois, 24 % sont des étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étrangers.

OBJETS :

- > **42 %** des dossiers concernent des questions académiques, 20 % des questions de droits de la personne, 19 % des questions financières, 10 % des questions d'encadrement pédagogique, 5 % des questions diverses et 4 % des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS :

- > **404** dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 11 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 11 dossiers, il y avait 4 plaintes et 7 consultations.

TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES :

- > 103 plaintes ont été reçues pendant la période 2015-2016 :
- > 20 plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2016¹²;
- > 48 plaintes ont été jugées non recevables;
- > 35 plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - 5 enquêtes interrompues;
 - 20 non fondées;
 - 10 fondées;
 - 8 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles dont 7 ont été suivies;
 - 2 plaintes ont été réglées sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation.

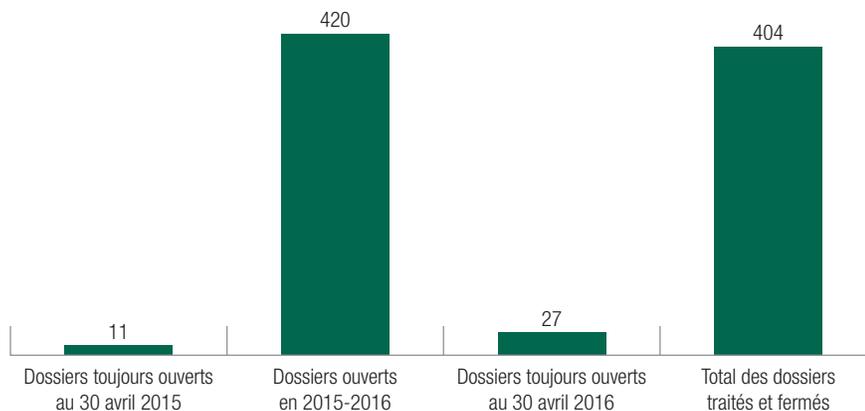
2.2 Statistiques commentées

Au Bureau de l'ombudsman, nous tenons des statistiques annuelles concernant les dossiers des consultations et des plaintes. En annexe, la définition des notions utilisées lors de la classification des dossiers s'y trouve, de même que le processus de traitement d'une demande.

2.2.1 Traitement des dossiers

Quatre cent quatre dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2015-2016. De ce nombre, 11 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 4 plaintes antérieures traitées durant l'année 2015-2016, 1 a été jugée non recevable et 3 ont été jugées non fondées.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS ET FERMÉS

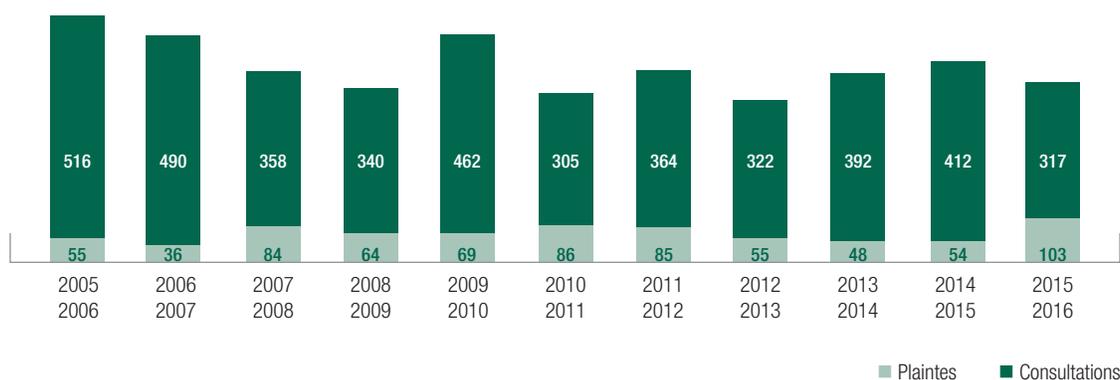


¹² Au moment de diffuser ces lignes, les 20 dossiers étaient clos.

2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans

Le nombre de dossiers ouverts est plutôt stable depuis les cinq dernières années. Le dernier exercice a donné lieu à un plus grand nombre de plaintes déposées, 25 %, comparativement à 12 % et 11 % pour 2014-2015 et 2013-2014. Le nombre de plaintes déposées pour l'an en cours reste inférieur à la moyenne de l'ensemble des exercices financiers du Bureau, qui s'élève à 35 % pour les 35 ans d'exercice¹³. Les plaintes fondées représentent 12 % des plaintes traitées en 2015-16 comparativement à 17 % en 2014-15 et 16 % en 2013-14, et le nombre de plaintes recevables pour le dernier exercice est de 42 %, tandis qu'il atteignait 64 % en 2014-15 et 39 % en 2013-14.

COMPILATION DES DOSSIERS AU FIL DES ANS



2.2.3 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2015, 11 dossiers étaient toujours ouverts dont 7 consultations et 4 plaintes. Ces 11 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année.

Au 30 avril 2016, 27 dossiers étaient toujours ouverts dont 7 consultations et 20 plaintes. Sur les 20 plaintes en cours de traitement, 8 dossiers étaient liés à la même problématique¹⁴. Au moment de la diffusion du présent rapport, ils avaient tous été traités et fermés.

¹³ De 1981 à 1997, il s'agissait du Bureau du protecteur universitaire.

¹⁴ Il s'agit de bourses du fonds de soutien à la réussite, de la FESP, dans ce cas pour un département en particulier. Les suites de cette intervention de l'ombudsman seront partagées dans le rapport d'activités de l'an prochain.

2.2.4 Objet des dossiers



L'objet des dossiers est réparti en six catégories. Cette année, ce sont les dossiers de nature académique, des droits de la personne et des problèmes financiers qui ont fait l'objet de la majorité des consultations et des plaintes. Sans être exhaustive, voici une énumération des thèmes de ces demandes (consultation ou plainte) :

■ LES OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 178 (42 %)

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 :

- Délai 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 :

- Modification 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

■ DROITS DE LA PERSONNE : 82 (20 %)

Comportements et attitudes :

- Relations interpersonnelles, courtoisie, civisme
- Qualité de l'accueil au téléphone et en personne
- Activités d'intégration et respect de la personne

Accès et vie privée :

- Protection des renseignements personnels

Propriété intellectuelle :

- Probité, auteur des articles de recherche

Règlement disciplinaire :

- Situations de fraude/plagiat et partage de responsabilités; application du processus disciplinaire, droits de la personne

Accommodement :

- Application des accommodements : délai, restriction des mesures

Harcèlement :

- Processus et règles

Discrimination :

- Milieu de stage

■ PROBLÈMES FINANCIERS : 79 (19 %)

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 à plan médical et dentaire au premier cycle et aux cycles supérieurs; négation de couverture; processus applicable au programme prioritaire si l'étudiant est dans deux programmes simultanés sur deux cycles différents

Bourses :

- Plan facultaire de soutien financier (bourses de soutien à la réussite), autres bourses

■ ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 43 (10 %)

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 :

- Utilisation ou fonctionnement de l'environnement numérique d'apprentissage (ENA)

■ DIVERS : 23 (5 %)

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 (concordance des notes académiques)
- Références à des ressources externes

■ RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 15 (4 %)

Problèmes de communication

Conflits

Exclusion

Retard dans le traitement des demandes



OBJET DES CONSULTATIONS

- Nature académique (135)
- Encadrement pédagogique (36)
- Problèmes financiers (48)
- Droits de la personne (64)
- Relations avec les unités (14)
- Divers (20)



OBJET DES PLAINTES

- Nature académique (43)
- Encadrement pédagogique (7)
- Problèmes financiers (31)
- Droits de la personne (18)
- Relations avec les unités (1)
- Divers (3)

Les thèmes académiques occupent une grande partie des activités de l'ombudsman, ce qui ne présente aucune surprise car ils sont porteurs de questions centrales dans l'expérience étudiante : entre l'admission et la diplomation, se trouvent le plan de cours, la révision de note, les délais de correction, les tests de langue, les procédures d'abandon et l'exclusion, pour n'en nommer que quelques-uns. Je me dois de souligner qu'aux étudiants qui consultent, s'ajoutent des membres du corps enseignant et du personnel administratif qui, en vue de prévenir certains conflits ou erreurs, cherchent une oreille pour partager leurs doutes ou leurs difficultés. Je m'assure que chacun trouve réponse à sa question, tout en sachant référer à l'entité responsable du domaine mis en jeu. L'ombudsman ne se substitue pas aux différents partenaires, mais il doit s'assurer que les demandeurs trouvent l'écoute auprès de l'instance compétente en la matière.

Certains thèmes financiers, quatre spécifiquement, ont particulièrement retenu mon attention cette année et je souhaite vous en décrire quelques-uns. Ces sujets qui, sans conduire à une enquête de l'ombudsman, ont comporté des enjeux à large portée pour la communauté universitaire.

D'une part, à l'hiver dernier, une modification apportée au processus de recouvrement des droits de scolarité, applicable à partir de la session d'été 2016, prévoit le blocage de l'inscription en cas de solde de frais et de droits exigibles, en vertu du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*. Cette nouvelle a généré un élan de consultations et des plaintes à mon bureau. Ces dernières, sans être fondées ni recevables, et ces consultations ont démontré une préoccupation des étudiants, habitués à une certaine tolérance envers les soldes impayés. Témoin de leurs commentaires, j'ai choisi pour l'instant d'adopter une position d'observatrice face à cette nouvelle pratique du Service des finances. Évidemment, pour les questions sollicitant des explications sur la mise en application du processus de blocage, mon bureau a référé les demandeurs au Service des finances. Et, en guise de recherche de solutions aux cas manifestant un désarroi et un besoin de financement, j'ai référé des étudiants au Bureau des bourses et de l'aide financière. Aussi, j'ai conseillé aux demandeurs, présentant un solde débiteur, de prendre la peine de contacter le Service des finances pour expliquer leur situation. Consciente du but poursuivi par l'Université en matière de recouvrement financier et de la responsabilité qui incombe à l'étudiant, je demeure alerte quant aux enjeux académiques potentiels liés à cette modification. Je dois aussi reconnaître que l'ancienne pratique (permettre une inscription malgré un solde débiteur pour désinscrire après quelques semaines du début de session, en cas de persistance de solde antérieur) comportait son lot de complications académiques et des frustrations pour les étudiants, sans compter des procédures administratives supplémentaires et des pertes financières pour l'institution. Il faut aussi considérer les limites de l'équité envers les autres étudiants qui acquittent leur solde en respect des règles.

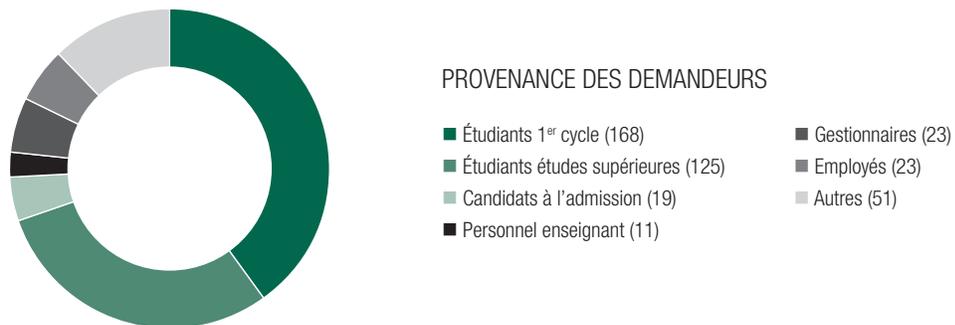
Après un référendum tenu auprès de ses membres, la CADEUL a mis en vigueur un Régime collectif de soins de santé et dentaires. Entrée en vigueur à la session d'hiver 2016, cette assurance à adhésion automatique permet aux étudiants du premier cycle de bénéficier d'un régime complémentaire à l'assurance maladie du Québec et à l'assurance médicaments. Ce régime est offert en collaboration avec l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASEQ) et une compagnie d'assurances; il s'agit d'une mesure qui rejoint celle déjà en place depuis plusieurs années pour les étudiants des 2^e et 3^e cycles (celle-ci avec l'AELIÉS). Les étudiants peuvent se désinscrire à ce plan en respectant une date butoir et un processus établis par la CADEUL en collaboration avec l'ASEQ. Mon bureau a reçu un certain nombre de demandes de consultation et plaintes pour cette nouvelle application : caractère automatique de l'adhésion, accès aux informations nécessaires pour la désinscription... D'entrée de jeu, il faut comprendre que l'ombudsman ne peut se saisir de ces plaintes, car ni la CADEUL ni l'ASEQ n'est un membre agissant au nom de l'Université¹⁵. Bien entendu, les demandeurs ont été référés à la CADEUL pour obtenir les renseignements liés à leurs requêtes et présenter leurs commentaires. Et, comme l'Université est impliquée fonctionnellement dans la perception de la cotisation d'assurance, j'ai rencontré la direction du Service des finances (DSF) en compagnie de l'exécutif de la CADEUL pour leur partager les commentaires reçus au sujet de cette assurance. J'ai compris qu'une collaboration était établie de part et d'autre, DSF et CADEUL, pour permettre une perception des frais d'assurance en respect des procédures prévues par l'Université.

¹⁵ *Règlement concernant l'ombudsman*, art. 5.2, http://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf. L'ombudsman ne peut, pour la même raison, se saisir des plaintes concernant l'AELIÉS».

Aussi, l'application du plan de soutien à la réussite (programme de la FESP) a fait l'objet d'une plainte qui s'est révélée fondée avec un règlement sans recommandation de l'ombudsman, à la suite de l'initiative de la faculté impliquée au cours de mon enquête. Onze étudiants d'un même département étaient concernés par la requête, impliquant des bourses du programme de maîtrise et une du doctorat. D'autre part, l'application de *l'Entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République Française en matière de mobilité étudiante au niveau universitaire*¹⁶ a fait l'objet de plaintes au sujet de l'imposition d'un certain tarif pour les frais de scolarité. Ces deux derniers thèmes seront détaillés dans la section 2.2.6.

En matière de droits de la personne, les procédures disciplinaires ont suscité des questions de la part d'étudiants faisant l'objet d'une dénonciation pour une infraction relative aux études ou au bon ordre. Des membres du personnel enseignant, souhaitant soutenir des étudiants faisant l'objet de ces procédures et en attente du traitement de leur dossier, m'ont également consultée. Parmi les questions qui m'ont été soumises, se trouvent des aspects liés au processus disciplinaire lui-même : le traitement accéléré de la plainte, la convocation devant le comité de discipline, la révision et l'appel. Des questions sur les droits fondamentaux ont été adressées à l'ombudsman, comme le droit d'être accompagné pendant les procédures, le droit d'être entendu, et d'autres questions de nature procédurale. Aussi, des demandes d'explications sur les procédures suivies par le Service de sécurité et de prévention, telles le devoir de s'identifier à la demande d'un agent de sécurité dans le contexte d'une allégation de commission d'une infraction au bon ordre, le déroulement prévu d'une entrevue avec un enquêteur du Service de sécurité et de prévention, et les délais accordés pour décider de signer une reconnaissance de culpabilité ont fait partie des demandes soumises à mon bureau. Attentive à ces questions, et après avoir obtenu le consentement des demandeurs, j'ai communiqué avec la Secrétaire générale et avec les enquêteurs du Service de sécurité et de prévention pour leur partager ce besoin d'information. J'ai noté une ouverture de la part de ces deux instances pour rencontrer et renseigner les demandeurs, et leur rendre les procédures accessibles et compréhensibles.

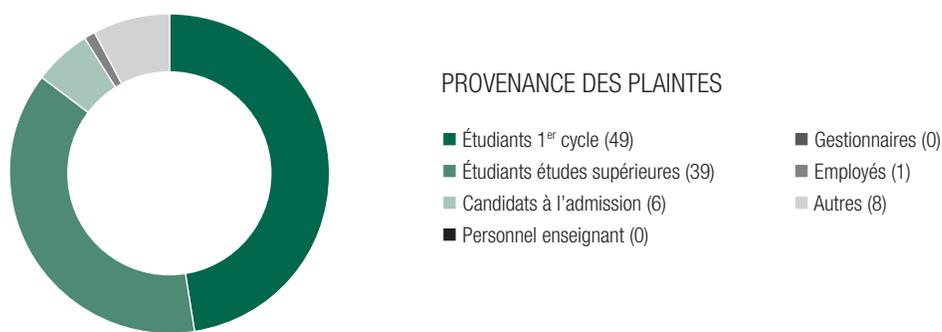
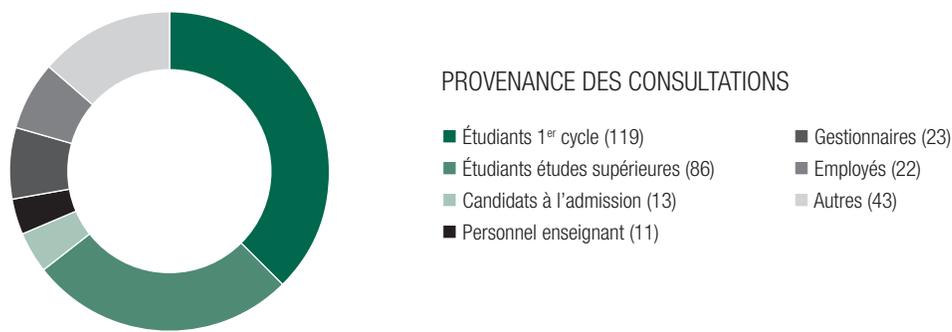
2.2.5 Provenance des demandeurs



¹⁶ Aussi connue sous l'appellation de *l'Entente France-Québec*.

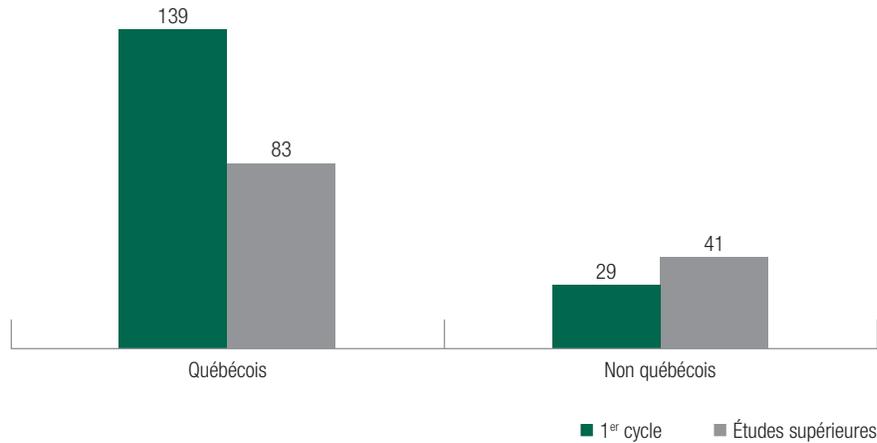
L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Les demandes en provenance de la population étudiante, incluant les candidats à l'admission, représentent la majorité des dossiers (312/420), soit 74 %.

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.



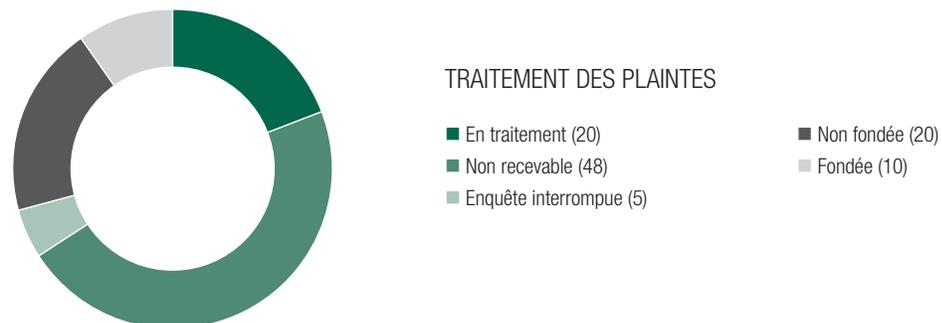
Parmi les étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents consultent dans une proportion de 76 % et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants étrangers, représentent 24 %.

RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS



En 2015-2016, 49 demandes de consultation et 16 plaintes ont été acheminées à l'ombudsman de la part d'étudiants étrangers. De ces 65 demandes, 40 % concernaient des questions de nature académique dont des problèmes liés à une sanction d'exclusion; 14 % des problèmes d'encadrement de la part d'un directeur de recherche; 28 % des problèmes financiers liés aux droits de scolarité notamment quant à l'application de l'exemption prévue à l'*Entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République Française en matière de mobilité étudiante au niveau universitaire*; 17 % des questions de droits de la personne et 1 % des questions diverses ou sur les relations avec les unités.

2.2.6 Traitement des plaintes



Cent trois plaintes ont été reçues pendant la période 2015-2016. Au 30 avril 2016¹⁷, 20 plaintes étaient toujours en traitement dont 8 plaintes étaient liées à la même problématique. Sur les 83 plaintes traitées, 48 ont été jugées non recevables, 20 non fondées, 10 fondées et 5 dont l'enquête a été interrompue.

¹⁷ Au moment de diffuser le présent rapport, ces 20 dossiers avaient été traités et fermés.

Deux plaintes fondées ont été réglées sans que l'ombudsman n'ait eu à formuler de recommandation. Huit plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles. Sept recommandations ont été suivies. Le respect du processus prévu au *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*¹⁸, la reprise d'un cours réussi, la poursuite des études après la fin d'une sanction appliquée en vertu du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, le droit à un encadrement adéquat lors de la rédaction d'un mémoire, l'exemption du Test d'expression écrite en français (TEEF), l'ajustement de la facturation des frais de scolarité et des modalités d'inscription pour une situation d'inscription à des crédits de recherche à la suite d'une absence pour motif médical, la dénonciation d'un incident auprès du Bureau de sécurité de l'information, la diffusion d'un mémoire, constituent les thématiques des plaintes qui ont fait l'objet d'une recommandation de l'ombudsman.

Une des plaintes réglées sans recommandation de l'ombudsman a eu une incidence collective pour plusieurs candidats à une bourse. Ainsi, dans le cadre de la distribution du Fonds de soutien à la réussite, une étudiante qui s'était vu refuser une bourse de ce programme de soutien, pour motif de dépôt tardif de la demande, a présenté une plainte en invoquant qu'elle avait suivi les directives de sa faculté. Elle représentait des étudiants de son programme. Au cours de l'enquête, il a été démontré qu'une erreur de bonne foi, de la part d'un employé de la faculté attitrée au programme en question, avait entraîné une méprise dans les dates de dépôt auprès d'une cohorte d'étudiants, ce qui expliquait le retard de certaines demandes. La direction facultaire des programmes visés a pris la responsabilité de rétablir la situation en octroyant le fonds à l'étudiante et à ses collègues; certains ne purent toucher la bourse parce qu'il fut démontré qu'ils n'avaient pas déposé de demande dans un délai raisonnable (dépôt dépassant la date butoir erronée annoncée). La faculté a pris l'initiative de faire la vérification et le suivi auprès d'autres étudiants de la cohorte qui pouvaient avoir été lésés par cette erreur.

Les frais de scolarité appliqués à des étudiants étrangers ont fait l'objet d'une plainte par des personnes participant au programme de mobilité en vertu de l'*Entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République Française en matière de mobilité étudiante au niveau universitaire*. Ces étudiants à la maîtrise avaient obtenu l'autorisation de leur direction de programme pour s'inscrire à un cours de premier cycle en substitution d'un cours obligatoire de deuxième cycle, prévu pour la session mais non disponible. Cependant, une surprise attendait ces étudiants. Ainsi, depuis les modifications à l'Entente en 2015, le tarif prévu pour les étudiants canadiens non québécois s'applique aux cours de premier cycle (au lieu du tarif québécois qui s'applique aux étudiants français inscrits à des cours de 2^e et 3^e cycles de leur programme). Les étudiants n'avaient pas été informés de cette implication avant de choisir leur cours substitutif; et, puisque l'Université a la responsabilité de l'offre de cours prévus aux programmes, j'ai recommandé que le tarif québécois s'applique au cours substitué à la place du cours obligatoire non offert. Cette recommandation a été suivie.

Il importe de distinguer la plainte précédente de celles d'étudiants qui, pour la même entente, réclamaient le remboursement de certains cours de premier cycle non intégrés à leur programme ou qui avaient changé de programme après la modification de l'Entente, ce qui ne leur permettait pas de bénéficier du tarif québécois. Une autre précision doit être apportée pour certaines questions restées en suspens : depuis 2015, l'Université Laval, comme d'autres universités québécoises, s'est retrouvée en attente de réponses du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec pour la tarification de certains cours suivis par la clientèle de ce programme de mobilité, dont la scolarité préparatoire. J'ai compris que l'Université avait adopté une approche prudente en préconisant le tarif canadien en attendant la réponse gouvernementale, tout en prévoyant rembourser les étudiants si la réponse gouvernementale accordait le tarif québécois¹⁹. Des plaintes m'ont été soumises

¹⁸ Il s'agissait d'un étudiant ayant terminé la sanction prévue, suspension d'inscription pendant trois sessions, mais pour lequel la direction de programme exigeait de faire une nouvelle demande d'admission, sous prétexte d'abandon de programme. Cette situation contrevenait au Règlement disciplinaire, art. 44 qui prévoit la réinscription.

¹⁹ Au moment de diffuser ce rapport, l'Université avait reçu les réponses de la Direction des affaires étudiantes et institutionnelles du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

pour ces situations, mais je n'ai pu conclure à une injustice, car l'ensemble des étudiants alors visés par la situation étaient l'objet de la tarification canadienne, en vertu de la position choisie par l'Université.

L'encadrement des étudiants aux 2^e et 3^e cycles a également donné lieu à des demandes au Bureau de l'ombudsman. Une certaine partie concerne des étudiants qui, de manière préventive, voulaient vérifier les délais de correction applicables à leur essai, mémoire ou thèse et adressaient des demandes d'information. La FESP a représenté une ressource collaborative pour encadrer les étudiants à ce sujet, quand le recours à leur direction de programme ou facultaire ne suffisait pas. D'autres dossiers ont nécessité une enquête. Il m'a été donné de me pencher sur des situations où la recherche d'informations dans le dossier de gestion des études, jumelée à la lecture des courriels étudiant – professeur, et aux discussions auprès des différentes parties, ont permis de reconstituer le fil des événements. Au terme du processus d'enquête, que la plainte soit fondée ou non, le partage de mes conclusions se veut un éclairage neutre pour l'étudiant et pour les autres instances impliquées, tout en faisant ressortir la notion d'équité.

Une autre situation concerne une étudiante qui réclamait un changement de direction du mémoire pour manque d'encadrement et délai de correction. Cette expérience a mis en jeu l'importance de la cohésion dans les attentes réciproques, ainsi que celle de la continuité des interventions. De plus, il m'a été donné de constater que certaines situations d'encadrement aux cycles supérieurs laissent peu de traces écrites : pas d'échéanciers, absence d'objectifs. La communication orale étant certainement une modalité à conserver dans les rapports étudiants – professeurs, elle gagnerait, dans certains cas, à être complétée par des écrits : courriels de résumés de rencontres ou d'appels, rédaction d'un plan de collaboration (exemple de la FESP). Quand je rencontre les professeurs impliqués par la demande d'intervention de l'étudiant, et qu'ils me décrivent les raisons de la mésentente, il est très facilitant de pouvoir compter sur un écrit. Sans douter du témoignage des personnes impliquées, la mémoire en contexte conflictuel n'est pas toujours facilitante. Il m'a aussi été donné de constater que certains programmes prévoyaient un formulaire pour évaluer la progression du cheminement de la recherche, document à remplir par les étudiants et par les directeurs de recherche, séparément, en toute confidentialité et sans partage ultérieur. Ainsi, seule la direction de programme ou facultaire avait accès au contenu écrit de chaque témoignage, à savoir celui de l'étudiant quant à l'appréciation de sa progression et de ses attentes, même chose pour l'appréciation du directeur envers l'étudiant. L'étudiant ne prenait pas connaissance de l'écrit de son directeur de recherche et inversement. Dès lors, il convient de se demander pourquoi se livrer à une telle sorte d'exercice, si leur contenu reste, pédagogiquement tout au moins, inerte?

Forte d'une mission constructive axée vers la réussite, l'Université travaille activement à des mesures d'amélioration de l'encadrement aux 2^e et 3^e cycles, sujet qui sera abordé dans la section 4.

SUIVI DES
RECOMMANDATIONS
2014-2015

3

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2014-2015

Recommandations

Voici le suivi des recommandations du rapport annuel de l'ombudsman de l'an dernier.

LE CADRE NORMATIF :

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

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

- > 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*.

Voici un résumé des recommandations et de certains commentaires des rapports concernés pour le règlement disciplinaire :

- > Qu'un dépliant explicatif sur le processus disciplinaire, enquête et plainte au comité de discipline soit produit par la Direction des services aux étudiants;
- > Que la Direction des services aux étudiants évalue l'opportunité d'élaborer des sessions spécifiques d'information relative au Règlement disciplinaire;
- > Que les modalités de remise du dépliant explicatif soient prévues, par exemple : remise du dépliant à tout étudiant avec la lettre du doyen l'avisant de la nature de la dénonciation; remise du dépliant à l'étudiant visé par la plainte avec la copie de la lettre acheminée au secrétaire des comités de discipline par le commissaire enquêteur ou le directeur du Service de sécurité et de prévention.

Suivi :

Précisons d'abord qu'une nouvelle version du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* est entrée en vigueur au début de la session d'automne 2016. J'ai pris connaissance d'un dépliant produit par la CADEUL qui résume le processus disciplinaire visé par ce règlement. Cette initiative étudiante est à souligner.

Du côté de l'Université elle-même, il m'a été partagé que le projet de révision réglementaire avait contribué à placer l'idée du dépliant en suspens. J'ai compris que la Direction des services aux étudiants était ouverte à l'idée de collaborer à la création d'une source d'information sur le processus disciplinaire destinée à la communauté étudiante, en pouvant bénéficier des ressources appropriées : conseils juridiques, financement, communication, etc.

Quant aux sessions spécifiques d'information aux étudiants sur le règlement disciplinaire, il n'y a pas eu de développement de la part de l'Université.

De son côté, la CADEUL, par l'entremise du Bureau des droits des étudiants, dans le cadre de sa tournée des classes, au début des sessions d'automne et d'hiver en contexte de l'« opération plan de cours », informe les étudiants de l'existence de ce règlement et, à titre préventif, relève des points d'attention sur les infractions relatives aux études comme la notion de plagiat.

- 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.

Suivi :

Cette recommandation a été appliquée pour les infractions générales et celles relatives au bon ordre : le Comité de discipline a le choix de la sanction. Pour les infractions relatives aux études, elle a été appliquée en partie : certaines sanctions sont imposées et d'autres sont laissées à la discrétion du comité.

Il convient de mentionner que la nouvelle version du règlement disciplinaire permet de distinguer la notion de responsabilité des coéquipiers dans le contexte de certains types de travaux en équipe²⁰, ce qui s'inscrit dans la lignée d'un commentaire de l'ombudsman dans le rapport de 2013-2014²¹.

²⁰ http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_disciplinaire_a_l_intention_des_etudiants_CA-2016-91.pdf, art. 24 et 25.

²¹ http://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/57075_RA_Ombuds_2013-2014_WEB.pdf, p. 29.

DOSSIERS SYSTÉMIQUES

> Catégorie « Divers – services fournis par l'ombudsman »

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

Afin de s'assurer de la concordance de la *Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention* avec le *Règlement concernant l'ombudsman* et de respecter mon devoir de secret professionnel, je suggère que le deuxième paragraphe de l'article 9.4 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. »

Suivi :

Cette recommandation a été suivie. La *Directive sur le processus d'enquête au Service de sécurité et de prévention* qui est entrée en vigueur le 13 mai 2015 prévoit que :

« L'ombudsman dispose de pouvoirs d'enquête. Lorsque requis, et à sa discrétion, l'ombudsman peut demander la collaboration du SSP. 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. »²²

> Catégorie « Nature académique – admission et reconnaissance des acquis »

Exigences lors d'une réadmission à un programme

Ainsi, dans un souci de contribution à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, je recommande 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 ci-dessus. Les deux propositions faites sont : 1) 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; 2) l'ajout, à la fin de la première phrase de l'article 2.1 de la *Politique*, de ce qui suit : « avant ou pendant sa formation dans le programme dans lequel il est inscrit ».

²² http://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Directives__procedures/Directive_sur_le_processus_d_enquete_au_SSP_2015-05-13.

Suivi :

M. Bernard Garnier, vice-recteur aux études et aux activités internationales, et M^{me} Marie-France Ebacher du Comité de révision du *Règlement des études* m'ont confirmé que ces deux modifications étaient prévues dans la révision du règlement; subséquemment, la *Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval* sera modifiée.

> Catégorie « Nature académique – admission et reconnaissance des acquis »

Afin d'améliorer les pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, je recommande : de modifier l'article 10.1.4 afin d'ajouter que l'étudiant doit abandonner tous ses cours dans le délai indiqué, de modifier l'article 10.1.4 afin 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, et de modifier l'article 10.2.2 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 ci-dessus.

Suivi :

La consultation du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*²³ applicable en 2016-2017 révèle que les modifications ont été apportées conformément aux recommandations de l'ombudsman :

« 10.1.4 L'Université rembourse 75 % des droits de scolarité, des frais afférents, des frais de gestion et des frais technologiques à l'étudiant qui, pour des raisons impératives indépendantes de sa volonté (décès, maladie), abandonne tous ses cours et 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. L'avis d'abandon doit 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. »

« 10.2.2 L'Université rembourse 75 % des droits de scolarité, des frais afférents, des frais de gestion et des frais technologiques à l'étudiant qui, pour des raisons impératives indépendantes de sa volonté (décès, maladie), abandonne un ou plusieurs cours après la fin de la deuxième semaine de cours, mais avant la fin de la sixième semaine de cours d'une session régulière. L'avis d'abandon doit 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. »

²³ https://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_frais_admission_2016-2017_Juillet2016.pdf.

OBSERVATIONS ET
RECOMMANDATIONS
2015-2016

4

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2015-2016

La promotion de pratiques universitaires justes et équitables fait partie du mandat de l'ombudsman. À cette fin, il peut en outre proposer des modifications aux politiques et aux règlements en vigueur. Cette initiative s'inscrit dans un esprit rassembleur pour optimiser les mesures déjà en place et pour inciter à l'innovation, si besoin est.

L'ombudsman se doit d'être visionnaire, il a à observer, réfléchir et prévoir pour l'ensemble de la communauté universitaire, dans la recherche d'une destinée axée sur la réussite.

4.1 Cadre normatif

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

Au terme de l'année 2015-2016, la révision du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* a été achevée. Le nouveau règlement est entré en vigueur au début de la session d'automne 2016.

L'importance de ce règlement et sa portée pour assurer la justice au sein de l'institution, pour promulguer le respect au sein des membres de la communauté et pour assurer la valeur des diplômes, est indéniable. Tenant compte qu'il est attendu que l'étudiant en prenne connaissance, le respecte et s'y conforme²⁴, et puisqu'il est légitime de s'attendre à ce que l'Université prenne les mesures raisonnables pour informer la communauté étudiante du règlement et de ses modifications²⁵, il m'apparaît évident qu'il bénéficie d'une diffusion institutionnelle pour rejoindre l'ensemble de la communauté universitaire.

Et, tenant compte des recommandations antérieures de l'ombudsman pour la réalisation d'un dépliant explicatif du processus disciplinaire (enquête et plainte au comité de discipline), en perspective du développement durable, il me semble que le contexte est opportun pour introduire une nouvelle source d'information.

Dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

Que l'Université s'assure que le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval* soit distribué électroniquement à l'ensemble des membres de la communauté universitaire;

Que l'Université prenne les moyens nécessaires afin que la procédure disciplinaire (enquête, plainte au comité de discipline et déroulement de l'audition) soit expliquée aux étudiants par voie électronique sur le site de l'institution.

²⁴ *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval*, préambule.

²⁵ Id.

4.2 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.

Le déroulement de l'encadrement des étudiants aux études supérieures est un sujet qui se retrouve régulièrement parmi les demandes formulées à l'ombudsman. Aux questions typiquement académiques telles les situations de délais de correction, s'ajoutent celles de l'encadrement pédagogique comme le conflit étudiant/superviseur. Tel que mentionné précédemment, une approche préventive des différends permet d'éviter certaines complications. Dans le cadre de ma collaboration avec la Faculté des études supérieures et postdoctorales, j'ai constaté qu'il existait des outils pour encadrer le cheminement de ces étudiants. Ainsi, le *Guide de cheminement pour étudiants à la maîtrise avec mémoire*²⁶ et le *Guide de cheminement pour étudiants au doctorat*²⁷ découlent de la *Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat*²⁸. Destinées aux étudiants et aux directeurs de recherche, ces références mettent de l'avant un plan de collaboration, entente consensuelle entre ces deux interlocuteurs, pour structurer le cheminement du mémoire ou doctorat. Ce plan de collaboration peut très bien s'inscrire dans une approche d'autorégulation de l'encadrement des études aux 2^e et 3^e cycles.

Dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

Que la Faculté des études supérieures et postdoctorales bénéficie des appuis universitaires et des ressources nécessaires afin d'optimiser l'emploi du plan de collaboration pour l'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat, dans la poursuite de la réussite académique.

²⁶ [https://www.fesp.ulaval.ca/files/content/sites/fesp/files/documents/00_Guides_Renseignements_Regles/Guide%20%C3%A9tudiants_ma%C3%A9trise%20\(v.2015\).pdf](https://www.fesp.ulaval.ca/files/content/sites/fesp/files/documents/00_Guides_Renseignements_Regles/Guide%20%C3%A9tudiants_ma%C3%A9trise%20(v.2015).pdf).

²⁷ [https://www.fesp.ulaval.ca/files/content/sites/fesp/files/documents/00_Guides_Renseignements_Regles/Guide%20%C3%A9tudiants_doctorat%20\(v.2015\).pdf](https://www.fesp.ulaval.ca/files/content/sites/fesp/files/documents/00_Guides_Renseignements_Regles/Guide%20%C3%A9tudiants_doctorat%20(v.2015).pdf).

²⁸ https://www2.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Politiques/Politique_d_encadrement_des_etudiants_maîtrise_memoire_et_doctorat__CU-2015-75.pdf.

REMERCIEMENTS

5

REMERCIEMENTS

Je suis reconnaissante au recteur, M. Denis Brière, à M^{me} Marie-France Poulin, présidente du Conseil d'administration, et à M. John R. Porter, président sortant du Conseil d'administration, ainsi qu'aux membres du Conseil d'administration et du Conseil universitaire, pour leur confiance.

Le mandat de l'ombudsman est le fruit d'un travail en équipe. Tous mes remerciements à M^{me} Marylène Cloutier, coordonnatrice d'opérations, qui par sa mémoire de l'historique du bureau permet un suivi actif des enjeux, et ce, avec une rigueur sans pareil. Je remercie également M^{me} Martine Paquet, secrétaire, qui sait indéniablement prêter une écoute attentive et empathique aux demandeurs et aux différents partenaires interpellés. Également, je ne peux passer sous silence la présence de ma voisine de locaux, M^{me} Josée Laprade, directrice du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH), qui, tout en poursuivant un mandat distinct du mien, constitue une ressource déterminée.

Je veux souligner l'accueil remarquable que m'ont réservé mes collègues ombudsmans des autres universités du Québec regroupés au sein de l'AOUQ et ceux des autres universités et collèges du Canada au sein de l'AOUCC, avec lesquels j'ai pu discuter et réfléchir collectivement autour d'enjeux réels qui nous sont soumis dans le contexte de notre rôle de gardien de l'équité et du respect des droits fondamentaux dans nos institutions respectives.

Finalement, aux représentants des associations étudiantes dont la CADEUL et l'AELIÉS, à la coordonnatrice du Bureau des droits des étudiants, à tous les membres de la communauté universitaire, étudiants, professeurs, chargés de cours, employés et administrateurs, j'apprécie grandement votre confiance et votre engagement pour contribuer à la réussite universitaire.

Hélène Richard

ANNEXES

ANNEXE 1

Règlement concernant l'ombudsman

ARTICLE 1 – CADRE JURIDIQUE

Les Statuts de l'Université Laval, art. 238.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Le Règlement concernant l'ombudsman s'applique à l'ensemble des membres de la communauté universitaire, et ce, pour toutes les activités de l'Université : aux personnes qui ont soumis une demande d'admission, aux usagers des services, ainsi qu'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.

ARTICLE 3 – RESPONSABILITÉ

Le Conseil universitaire et le Conseil d'administration sont responsables de l'application du Règlement. L'ombudsman est responsable de sa révision.

ARTICLE 4 – NOMINATION

L'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration sur recommandation du recteur.

4.1 Comité-conseil

Un comité-conseil appuie le recteur dans le choix de la personne à nommer ou à reconduire dans la fonction.

[COMPOSITION]

Le comité-conseil est constitué, sauf exception, de membres du Conseil universitaire ou du Conseil d'administration selon la répartition suivante :

- un doyen ou une doyenne;
- un professeur ou une professeure;
- la titulaire de la Chaire d'étude Claire-Bonenfant sur la condition des femmes ou une professeure désignée par la Chaire;
- un membre externe;
- un membre du personnel administratif;
- un chargé ou une chargée de cours;
- deux étudiants ou étudiantes de 1^{er} cycle et deux de 2^e ou de 3^e cycle, dont au moins un étudiant ou une étudiante de l'étranger.

[RECOMMANDATION]

Le comité-conseil peut recommander au recteur de proposer :

1. le renouvellement du mandat de l'ombudsman en fonction, sans appel de candidatures, ou;
2. la personne retenue consécutivement à un appel public de candidatures, et ce, après avoir requis les suggestions de la communauté universitaire, s'il juge cela opportun.

[DÉPÔT]

Le recteur dépose la recommandation du comité-conseil au Conseil universitaire et au Conseil d'administration pour approbation.

[DÉLAI]

La recommandation du comité-conseil au recteur doit avoir été formulée au moins trois (3) mois avant la fin du mandat de l'ombudsman en fonction.

4.2 Conditions d'engagement

Le Conseil d'administration fixe les conditions d'engagement de l'ombudsman pour la durée de son mandat, et met à sa disposition les ressources nécessaires à l'exécution de ses fonctions.

4.3. Durée du mandat

La durée du mandat de l'ombudsman est de cinq (5) ans. Ce mandat peut être reconduit. Dans le cas contraire, l'ombudsman demeure en fonction jusqu'à son remplacement.

4.4 Serment

À son entrée en fonction, l'ombudsman prête serment devant la présidence du Conseil universitaire et de la présidence du Conseil d'administration (voir la Déclaration solennelle en annexe).

4.5 Démission

L'ombudsman peut démissionner en tout temps en donnant un avis préalable écrit d'un (1) mois à la présidence du Conseil d'administration et au recteur.

ARTICLE 5 – FONCTIONS

L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire sont traités avec justice et équité, dans le respect des droits fondamentaux.

5.1 Conflit d'intérêts

L'ombudsman agit de manière impartiale, neutre et indépendante. Pendant la durée de son mandat, il doit éviter tout conflit d'intérêts et ne peut exercer aucune autre fonction universitaire.

5.2 Plaintes

L'ombudsman reçoit les plaintes des personnes visées à l'article 2 et peut faire enquête lorsqu'il a raison de croire 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.

Si l'ombudsman le juge nécessaire, une enquête peut être menée sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail;
- la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire.

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose de recours prévus par les règlements en vigueur;
- la personne qui dépose une plainte n'a pas un intérêt suffisant pour sa cause;
- la plainte est prématurée;
- il s'est écoulé plus d'une (1) année depuis l'acte ou l'omission qui l'objet de la plainte;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;
- un recours a déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande.

Si l'ombudsman refuse de se saisir d'une plainte, il en informe la personne.

5.3 Demandes d'information

L'ombudsman reçoit les demandes d'information sur les règlements, politiques et pratiques de l'Université, et sur les droits et obligations qu'ils comportent.

L'ombudsman conseille et aide la personne qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.

5.4 Amélioration des pratiques universitaires

L'ombudsman contribue à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, notamment par la diffusion d'information à la communauté universitaire et la proposition de modifications aux politiques et règlements en vigueur.

5.5 Référence

Lorsque la personne qui porte plainte ou celle qui consulte l'ombudsman dispose de recours prévus aux règlements et politiques en vigueur, il l'informe de l'existence de ces recours et de la manière de s'en prévaloir.

ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITÉ

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes de renseignements de manière confidentielle. Il peut divulguer de l'information confidentielle si un danger grave et imminent est jugé à risque pour une personne ou pour l'Université.

ARTICLE 7 – POUVOIRS D'ENQUÊTE

- 7.1** L'ombudsman peut exiger des instances et du personnel de direction de l'Université, ainsi que de toute personne intéressée, l'accès à tout document ou dossier pertinent. Il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.
- 7.2** Au terme de son enquête, si la plainte est jugée fondée par l'ombudsman, son rôle sera de :
- formuler ses recommandations aux personnes, au personnel de direction ou aux instances jugés appropriés selon son analyse de la situation;
 - informer le plaignant ou la plaignante des conclusions de l'enquête et, s'il y a lieu, des recommandations formulées.
- 7.3** Les personnes qui reçoivent les recommandations de l'ombudsman doivent y répondre dans les meilleurs délais et l'informer des mesures qui seront prises pour y donner suite ou, le cas échéant, les motifs de leur refus d'y souscrire.
- 7.4** L'ombudsman peut saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, si, selon son estimation, on ne donne pas une suite satisfaisante à ses recommandations.

ARTICLE 8 – RAPPORT D'ACTIVITÉS

8.1 L'ombudsman doit, au plus tard le 30 novembre, présenter au Conseil d'administration et au Conseil universitaire un rapport de ses activités pour l'année universitaire précédente ainsi qu'un exposé de ses recommandations. Il publie ce rapport et le diffuse auprès de la communauté universitaire.

L'ombudsman peut, en tout temps, produire un rapport particulier à l'intention de ces deux conseils.

8.2 L'ombudsman peut, dans son rapport annuel ou dans ses rapports spéciaux :

- formuler des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université;
- suggérer des modifications à la Charte, aux Statuts et aux règlements de l'Université.

ARTICLE 9 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le Conseil d'administration, à moins qu'il soit convenu d'une autre date.

Le règlement est révisé aux trois (3) ans.

DÉCLARATION SOLENNELLE

Je déclare solennellement que je remplirai mes fonctions en toute honnêteté, impartialité et justice et en évitant toute situation de conflit d'intérêts. De plus, je déclare solennellement que je ne révélerai, à moins d'en avoir reçu l'autorisation de la ou des personnes intéressées, aucun renseignement confidentiel que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

ANNEXE 2

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 par les mécanismes administratifs 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 impliquant plusieurs dossiers de plainte qui concernent la même problématique.

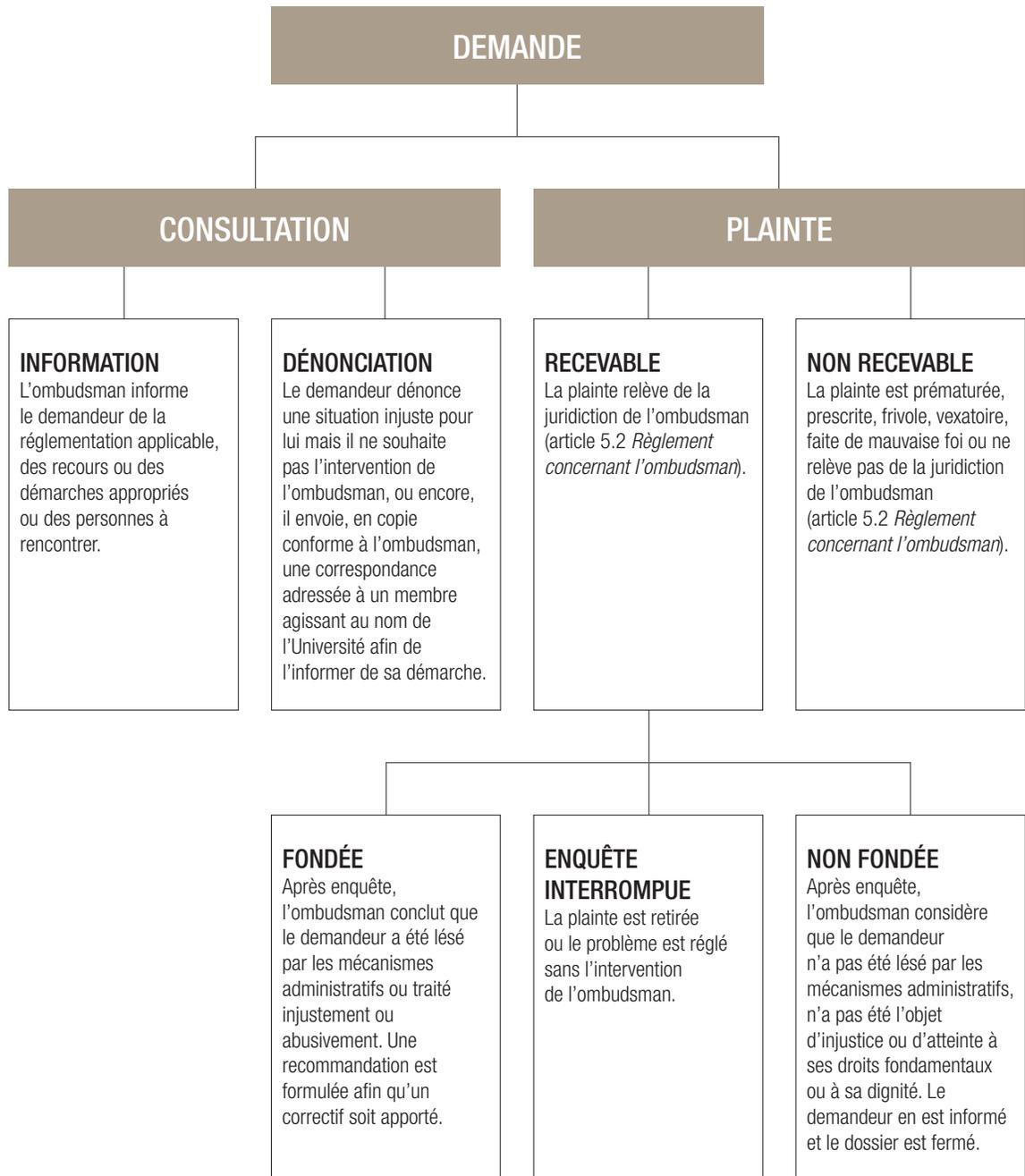
RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE : À la suite d'une enquête dans le cadre d'un dossier systémique, l'ombudsman fait une recommandation de modifier un processus, une politique, un règlement ou l'application d'une politique ou d'un règlement.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

- A) Adoptée : La recommandation individuelle, collective ou systémique émise par l'ombudsman a été adoptée par l'instance concernée par la plainte.
- B) Refusée : La recommandation individuelle, collective ou systémique émise par l'ombudsman a été refusée par l'instance concernée. En conséquence, elle n'a pas été mise en application.

ANNEXE 3

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



ANNEXE 4

Biographie de l'ombudsman

Madame Hélène Richard

Détentrice d'une maîtrise en psychologie et d'une maîtrise en droit de l'Université Laval (1993 et 2015), Hélène Richard compte des réalisations en enseignement, en recherche et en intervention clinique. Elle a enseigné au niveau universitaire en psychologie (Université Laval) et en criminologie (Université Laval et Université de Montréal), de même qu'au collégial (Cégep Limoilou). Devenue membre de l'Ordre des psychologues du Québec en 1993, elle a exercé la psychologie clinique jusqu'en 2013. Intéressée par la réinsertion communautaire des personnes en rupture des règles sociales, elle a été commissaire pour la Commission québécoise des libérations conditionnelles de 2000 à 2015. Membre du Comité d'éthique de la Société canadienne de psychologie depuis 2009, elle s'est également impliquée en déontologie pour l'Ordre des psychologues du Québec en agissant comme inspectrice en matière de compétence professionnelle de 1999 à 2007. Ce croisement entre la psychologie appliquée et la déontologie l'a amenée à étudier le droit, inclination qui s'est transformée en emballement pour l'analyse juridique. Les limites du droit et l'apport de la réflexion éthique font partie de ses intérêts de recherche, de même que la pénologie et ses finalités.

La conceptualisation des différends et de leurs enjeux individuels et collectifs constitue la pierre angulaire de ses fonctions. Hélène Richard préconise la communication et la collaboration pour trouver des solutions réalistes, axées sur l'autorégulation. Elle est entrée en fonction comme ombudsman le 14 octobre 2015 après avoir été nommée par le Conseil d'administration le 8 octobre 2015. Elle est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC).

Bureau de l'ombudsman

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

418 656-3081
info@ombudsman.ulaval.ca

www.ombudsman.ulaval.ca

