

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

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 978-2-9812904-5-8

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

Le 25 octobre 2017

Madame Marie-France Poulin

Présidente du Conseil d'administration

Madame Sophie D'Amours

Présidente du Conseil universitaire

Mesdames les Présidentes,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2016-2017 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, Mesdames les Présidentes, l'expression de ma plus haute considération.

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

«L'équité ne s'oppose pas au droit; elle en fait partie,
comme un principe de droit naturel, et le complète,
lorsque la loi ne permet pas, face à une situation non envisagée,
à une disposition obscure ou à des dispositions contradictoires,
d'en arriver à une solution juste, ou encore
lorsque le respect strict de la loi mène à une injustice.»¹

¹Jean-Claude PAQUET, *L'ombudsman au Québec – Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 315.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	5
	Bureau de l'ombudsman	7
	1.1 Équipe	7
	1.2 Rôle de l'ombudsman	7
	1.2.1 Énoncé des fonctions de l'ombudsman	7
	1.2.2 Application du rôle ou l'ombudsman en action	8
	1.3 Activités de communication et activités administratives	10
	1.3.1 Activités de communication	10
	1.3.1.1 Activités institutionnelles ponctuelles	10
	1.3.1.2 Activités de filiation institutionnelle	11
	1.3.1.3 Activités de rayonnement et de formations externes	11
	1.3.2 Activités administratives	12
2	STATISTIQUES	15
	2.1 Sommaire	15
	2.2 Statistiques commentées	16
	2.2.1 Traitement des dossiers	16
	2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans	17
	2.2.3 Dossiers en suspens	17
	2.2.4 Objet des dossiers	18
	2.2.5 Provenance des demandeurs	23
	2.2.6 Traitement des plaintes	25
	2.2.7 Désignation de médiateur	27
	2.3 Implication de l'ombudsman et son partenariat institutionnel	27
3	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2015-2016	29
4	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2016-2017	33
	4.1 Observations	33
	4.2 Aspect systémique	33
5	REMERCIEMENTS	35
	ANNEXES	37

INTRODUCTION

Le rapport des activités 2016-2017 couvre la période du 1^{er} mai 2016 au 30 avril 2017. Il est présenté aux membres du Conseil d'administration et aux membres du Conseil universitaire², et diffusé à la communauté universitaire³.

Il s'agit de mon deuxième rapport annuel et du premier rendant compte d'une activité complète pour laquelle j'ai agi comme ombudsman.

Généralement, il serait raisonnable de s'attendre à ce que l'expérience dans le même rôle facilite les tâches. Est-ce que ce fut le cas pour cette année? Dois-je avouer que mes six mois d'expérience d'*ombudsmanship* et l'ensemble de mes autres acquis professionnels n'ont pas été de refus pour naviguer à travers 2016-2017? Plusieurs façons s'offrent à nous pour décrire la dernière période, je choisirai une manière synthétique et réflexive. Ainsi, les événements tragiques de l'automne 2016, les délits sexuels commis contre des étudiantes dans une résidence universitaire et la tuerie au Centre culturel islamique de Québec l'hiver suivant, près du campus universitaire, ont eu un impact supra-institutionnel, voire national et international, et ont, en bout de ligne, mis en lumière la capacité de résilience des membres de la communauté universitaire. Je vous livrerai le fruit de certains constats à travers le résumé des activités professionnelles et de mes observations.

D'autre part, au cours du même hiver, le conflit de travail entre les employés du SEUL (Syndicat des employés et des employées de l'Université Laval) et l'Université Laval, impliquant près de 1 800 personnes, a connu ses effets et, finalement, la course au rectorat, qui s'est terminée avec l'élection en avril de la première rectrice de l'Université, a conclu cette période sur un vent de changement.

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 2015-2016, la quatrième, les observations et les recommandations 2016-2017, et la dernière, les remerciements et les annexes.

² *Règlement concernant l'ombudsman*, Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 1999, 2002, 2004 et 2013, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf, art 8.

³ Ce rapport est disponible sur le site WEB du Bureau de l'ombudsman au <https://www.ombudsman.ulaval.ca/mieux-connaître-lombudsman/nos-publications.html>.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 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 Rôle de l'ombudsman

1.2.1 Énoncé des fonctions de l'ombudsman

Les attributs et fonctions de l'ombudsman sont déterminés par le *Règlement concernant l'ombudsman*⁴ 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 Web⁵.

⁴Version officielle sur le site Web de l'Université Laval : https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf

⁵<https://www.ombudsman.ulaval.ca>

La *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à 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 utile⁶.

Depuis le 25 février 2016, l'ombudsman est devenu responsable de la fonction de désigner un médiateur, sur demande du vice-recteur responsable à la suite du dépôt d'une plainte de harcèlement au Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement, parmi un ensemble de personnes nommées par le comité exécutif, et ce, conformément à l'article 7.4 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*⁷. 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.

1.2.2 Application du rôle ou l'ombudsman en action

Concrètement, que fait un ombudsman? Qui peut avoir recours à ses services? Est-ce passible de représailles?

D'abord, un grand merci à tous les enseignants et aux directions de programmes qui nous invitent à présenter nos services dans leurs cours ou lors des séances d'accueil, ainsi qu'aux associations étudiantes qui nous convient à les accompagner dans leurs services d'information aux étudiants. Et merci à tous ceux qui nous questionnent pour mieux comprendre notre rôle, ses modalités d'exécution et ses conséquences.

Je me permettrai de donner dans cette communication des exemples rencontrés dans mon exercice pour illustrer mes fonctions, les problèmes et les enjeux; sachez que jamais ces exemples ne se veulent réprobateurs, mais plutôt descriptifs d'un besoin, et le sont en respect de la confidentialité.

Ainsi, il m'arrive de rencontrer des employés qui, bien qu'au sein de l'Université depuis plus d'une décennie, ignoraient l'existence de l'ombudsman. Pourtant, le premier protecteur universitaire a été nommé en 1981⁹. Aussi, je constate que d'autres membres de la communauté en ignorent les fonctions d'information et d'accompagnement en résolution de problème. Pourtant, ces dernières activités représentent les trois quarts des actes posés par l'ombudsman au cours du dernier exercice et du précédent, et elles n'étaient pas moins représentées dans les années antérieures.

L'ombudsman est un agent de prévention et de règlement non judiciaire des différends. Il peut assister les personnes dans l'identification des différentes facettes en jeu et des solutions applicables.

La connaissance des lois, règlements, politiques, directives et des autres paramètres qui s'appliquent à la communauté universitaire est importante pour vérifier le respect des droits fondamentaux et la conformité des processus concernés, connaissance à laquelle s'ajoute la réflexion éthique. C'est l'éthique qui permet de porter un regard fouillé sur les situations plus grises, multipartites ou atypiques, et qui guide l'ombudsman dans son analyse et sa recherche de l'équité, en gardien bienveillant de celle-ci.

⁶ *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval, Université Laval*, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Charte_statuts/Declaration_des_droits_etudiants_2010-2011.pdf, art. 1.3 de la section « Application des droits des étudiants et des étudiantes »

⁷ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, Université Laval*, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcèlement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf

⁸ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, Université Laval*, 25 février 2016, https://www.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 Et, en 1998, la fonction a été modifiée en celle d'ombudsman, <https://www.ombudsman.ulaval.ca/a-propos.html>.

En matière de plainte, l'ombudsman est un dernier recours. Il est disponible avant, pour répondre aux questions, pour guider vers les sources de renseignements appropriées, mais si une plainte est déposée, il doit s'assurer que les recours et les ressources institutionnels préalables ont été consultés. Il ne peut se substituer aux décisions rendues par les instances concernées et ne peut agir en révision. Son rôle est de s'assurer que les procédures prévues par l'Université ont été appliquées correctement et que le demandeur est traité en respect de ses droits fondamentaux. Le pouvoir ultime de l'ombudsman en est un de recommandation aux instances universitaires, ce qui ne l'empêche pas de prendre des décisions au cours des étapes antérieures de traitement des plaintes : non seulement peut-il prendre des décisions, mais il doit le faire. Parmi celles-ci, il doit conclure si une plainte est recevable, et, le cas échéant, après enquête de sa part, il doit vérifier si la plainte est fondée. Dans l'affirmative, il doit décider des recommandations applicables et de l'instance qui en fera l'objet.

Il doit aussi savoir quand s'introduire comme agent de règlement des différends et quand se retirer.

L'ombudsman n'est pas un conseiller juridique et il ne peut pas se saisir d'une plainte qui fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire¹⁰.

Le recours à l'ombudsman est sans représailles, ce qui signifie qu'il ne peut être tenu rigueur à un demandeur d'avoir sollicité ses services.

Ses services s'adressent à tous les membres de la communauté universitaire, pour toutes les activités de l'institution, auxquels s'ajoutent les candidats à l'admission, les usagers des services et les personnes faisant office de sujet de recherche dans le contexte d'un projet approuvé par un comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval.

Donc, cela implique un grand bassin de demandeurs potentiels : plus de 45 000 étudiants¹¹, de 9 000 employés, de 29 000 candidats à l'admission (excluant ceux qui sont déjà inscrits dans un programme), sans compter les usagers des services (Pavillon de l'Éducation physique et des sports, 2 800 membres *grand public* qui ont franchi les guérites pour l'an concerné¹², sans compter les spectateurs du Rouge et Or, la Bibliothèque, environ 200 membres associés actifs) et les participants aux recherches pour les projets approuvés pendant l'année (335 projets).

Ainsi, vous comprendrez que l'ombudsman, sans être un spécialiste de toutes les questions, se doit d'être prêt, polyvalent et disponible. Il doit aussi évaluer la priorité de ses interventions.

L'ombudsman doit savoir faire preuve de sens commun, ou autrement dit de *gros bon sens*, qui lui permet en bout de ligne de remplir ses fonctions en respect de ses obligations, en vertu d'une logique qu'il souhaite humaniste.

¹⁰ *Règlement concernant l'ombudsman*, Université Laval, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf, art. 5.2.

¹¹ Bureau du registraire, Profil de la population étudiante, 28 mai 2017, session d'automne 2016.

¹² Christian GAGNON, Document explicatif du PEPS incluant les statistiques, Université Laval, 2017.

1.3 Activités de communication et activités administratives

1.3.1 Activités de communication

1.3.1.1 Activités institutionnelles ponctuelles

L'ombudsman a pris part à des communications professionnelles, comme présentatrice ou comme observatrice, au cours de l'année 2016-2017, dont voici une liste sélective. Sauf sous mention « présentation », l'ombudsman a assisté en observateur/participant :

- Table institutionnelle sur la sécurité de l'information, mai 2016 (présence de la coordonnatrice d'opérations du Bureau de l'ombudsman)
- Lancement de la campagne sur la conduite responsable en recherche, 1^{er} juin 2016
- Présentation du rôle de l'ombudsman lors de l'accueil des nouveaux professeurs, 23 août 2016
- Présentation du rôle de l'ombudsman en tournée des classes des étudiants nouvellement admis à différents programmes de 1^{er} cycle (36 groupes d'étudiants pour un total d'environ 3 985) à l'automne 2016. En janvier 2017, 20 groupes d'étudiants du 1^{er} cycle, lors de la rentrée de la session d'hiver, représentant environ 3 125 étudiants. Ces activités d'accueil se sont déroulées en collaboration avec le Bureau des droits des étudiants de la CADEUL (Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval).
- Rencontre des administrateurs, 1^{er} septembre 2016
- Invitation par la Direction générale des programmes de premier cycle à assister à la rencontre annuelle des directions de premier cycle, 26 octobre 2016
- Présentation du rapport annuel 2015-2016 au Conseil d'administration de l'Université Laval, 26 octobre 2016
- Présentation du rapport annuel 2015-2016 au Conseil universitaire de l'Université Laval, 1^{er} novembre 2016
- Rencontre d'information sur les services offerts par le Service de sécurité et de prévention au personnel du Bureau de l'ombudsman, par M^{me} Valérie Doyon, 8 novembre 2016
- Échange des vœux du Nouvel An du recteur, 5 janvier 2017
- Présentation du rôle de l'ombudsman, sur invitation du doyen, à la direction de la Faculté de médecine, 1^{er} février 2017
- Conférence sur le processus d'attribution de la citoyenneté canadienne, 17 février 2017, organisée par le Bureau de la vie étudiante et prononcée par une juge de Citoyenneté et Immigration Canada

1.3.1.2 Activités de filiation institutionnelle

Tout au long de l'année, l'ombudsman est resté en contact avec les partenaires institutionnels pour être informé des activités, mandats et enjeux des différentes unités de services, facultés et directions de programmes. Il a aussi rencontré les associations étudiantes, dont l'AELIÉS (Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures) et la CADEUL (Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval).

Ces démarches de communication sont primordiales et enrichissent la connaissance et la compréhension de l'ombudsman sur la réalité vécue par les membres de la communauté universitaire. Cette mise à niveau de type « terrain » permet de situer les priorités, d'actualiser les enjeux et de préparer une vision lucide de l'avenir institutionnel.

Aussi, les partenaires apprécient ces échanges qui dégagent l'ombudsman du mythe de la tour d'ivoire, du vase clos ou du silo. Bien entendu, ces communications respectent les champs de compétence de chacun et leurs obligations respectives.

Je ne me tannerai jamais de répéter que je me déplace avec plaisir et que j'attends vos invitations!

1.3.1.3 Activités de rayonnement et de formations externes

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 contribuer au 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)
- Forum canadien des ombudsmans (FCO)

Au sein de l'AOUQ, l'ombudsman a pris part aux activités suivantes :

- réunion annuelle des membres tenue les 12 et 13 mai 2016 avec la présentation de la conférence de M^{me} Geneviève Cartier, professeure à l'Université de Sherbrooke, sur la compétence disciplinaire des universités visant la conduite des étudiants et le rôle des ombudsmans;
- réunion mi-annuelle des membres tenue les 1^{er} et 2 décembre 2016, avec une présentation par M. Pierre Lainey, maître d'enseignement au HEC Montréal et chargé de cours à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, sur le développement des habiletés politiques au sein de nos organisations.

L'ombudsman est également membre des associations suivantes :

- Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP) : l'ombudsman a assisté à une conférence intitulée « La circulation des renseignements personnels à l'intérieur d'un organisme public », le 15 juin 2016;
- Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI) : l'ombudsman a pu bénéficier d'un coaching avec M. Denis Bérubé, conseiller expert en accès à l'information et protection des renseignements personnels, et responsable du Service aux membres de l'AAPI, le 24 avril 2017.

L'ombudsman a participé à différentes activités de formation continue :

- Formation « Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques », 30 mai au 3 juin 2016, par l'Université de Sherbrooke et le Forum canadien des ombudsmans;
- Comprendre pour mieux intervenir, 24 novembre 2016, par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec.

La coordonnatrice d'opérations et la secrétaire du Bureau de l'ombudsman ont pris part à des séances de formation dans leurs domaines respectifs.

1.3.2 Activités administratives

À titre de gestionnaire de la sécurité de l'information, j'ai participé à la Table institutionnelle sur la sécurité de l'information, expérience qui m'a convaincue d'optimiser la confidentialité du contenu des dossiers informatiques de mon unité : un logiciel d'encryptage des données a été installé sur tous les postes informatiques du bureau. Aussi, comme à chaque année, il y a eu une mise à jour des processus administratifs du Bureau de l'ombudsman concernant la sécurité de l'information.

D'autre part, le Bureau de l'ombudsman a consolidé son indépendance en janvier 2017. Ses ressources humaines initialement partagées avec le Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement, soit la secrétaire et la coordonnatrice d'opérations, sont maintenant consacrées au Bureau de l'ombudsman : la coordonnatrice est à 5 jours/semaine depuis le début de l'an 2017, et la secrétaire a continué à 4 jours/semaine, mais au sein d'une seule unité. De même, les locaux ne sont plus partagés entre les deux unités. Il n'y a donc plus d'accès entre les locaux, ce qui permet d'augmenter la confidentialité des demandeurs et la sécurité de l'information¹³.

Afin de traiter une plainte pour laquelle l'ombudsman en titre a décidé de se retirer dans le but d'assurer l'impartialité du processus et d'éviter une situation potentielle de conflits d'intérêts, le recteur et la présidente du Conseil d'administration ont désigné un ombudsman ad hoc pour prendre en charge la requête. Monsieur Janel Gauthier, professeur retraité de l'Université Laval, a accompli ce mandat spécifique.

¹³ Les problèmes de partage des ressources humaines et/ou de locaux avaient été soulignés dans des rapports annuels passés : Jean-Claude FILTEAU, *Rapport annuel 1993-1994*, Bureau du protecteur universitaire, Université Laval, Juin 1994, p. 45; Patrick ROBARDET, *Rapport annuel 2000-2001 « L'approche service-client »*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 26 septembre 2001, p. 66 à 68; Patrick ROBARDET, *Rapport annuel 2002-2003 « Temps, argent, compétence »*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 29 octobre 2003, p. 62-63; Patrick ROBARDET, *Rapport annuel 2003-2004 « L'obligation de réussir »*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 22 octobre 2004, p. 67; Patrick ROBARDET, *Rapport annuel 2004-2005 « Écouter et Apprendre »*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 21 octobre 2005, p. 44; Odette LAGACÉ, *Rapport annuel 2005-2006*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 30 octobre 2006, p. 26-27; Odette LAGACÉ, *Rapport annuel 2006-2007*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 25 octobre 2007, p. 40-41; Odette LAGACÉ, *Rapport annuel 2008-2009 « Primer l'approche humaniste : Défi, vision et action »*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 19 novembre 2009, p. 20-21. Vous pouvez retrouver la majorité de ces rapports annuels au lien suivant : <https://www.ombudsman.ulaval.ca/mieux-connaître-ombudsman/nos-publications.html>.

STATISTIQUES

2 STATISTIQUES

2.1 Sommaire

DOSSIERS

- > **448** nouveaux dossiers individuels ont été ouverts;
- > **75 %** des dossiers (336/448) sont des consultations (324 demandes d'information et 12 dénonciations);
- > **25 %** des dossiers (112/448) sont des plaintes.

DEMANDEURS

- > **69,2 %** des dossiers (310/448) proviennent des étudiants (candidats à l'admission, étudiants de 1^{er} cycle et des cycles supérieurs), 15,4 % des autres membres de la communauté et 15,4 % des usagers de services et des personnes non membres de la communauté universitaire;
- > **38,4 %** des dossiers (172/448) proviennent des étudiants de 1^{er} cycle;
- > **82 %** des étudiants qui consultent sont québécois, 18 % sont des étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants internationaux.

OBJETS

- > **42 %** des dossiers concernent des questions académiques, 22 % des questions de droits de la personne, 15 % des questions financières, 12 % des questions d'encadrement pédagogique, 6 % des questions diverses et 3 % des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS

- > **463** dossiers ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 27 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 27 dossiers, il y avait 20 plaintes et 7 consultations.

TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES

- > **112** plaintes ont été reçues pendant la période 2016-2017 :
- > **5** plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2017¹⁴;
- > **68** plaintes ont été jugées non recevables;
- > **39** plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - **5** enquêtes interrompues;
 - **22** non fondées;
 - **12** fondées;
 - **2** plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
 - **4** plaintes ont été regroupées et ont fait l'objet d'une recommandation collective qui a été suivie;
 - **2** plaintes ont fait l'objet de recommandations collectives dont l'une a été suivie et l'autre n'a pas été suivie;
 - **4** plaintes ont été réglées sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation.

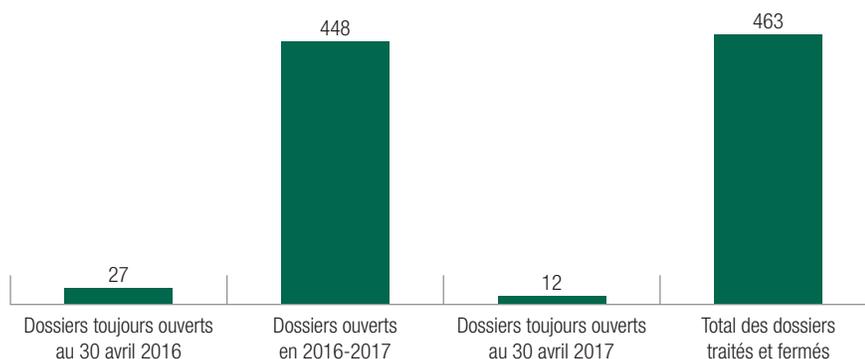
2.2 Statistiques commentées

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 soixante-trois dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2016-2017. De ce nombre, 27 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 20 plaintes antérieures traitées durant l'année 2016-2017, 3 ont été jugées non recevables, 2 enquêtes ont été interrompues, 10 ont été jugées non fondées et 5 jugées fondées.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS ET FERMÉS

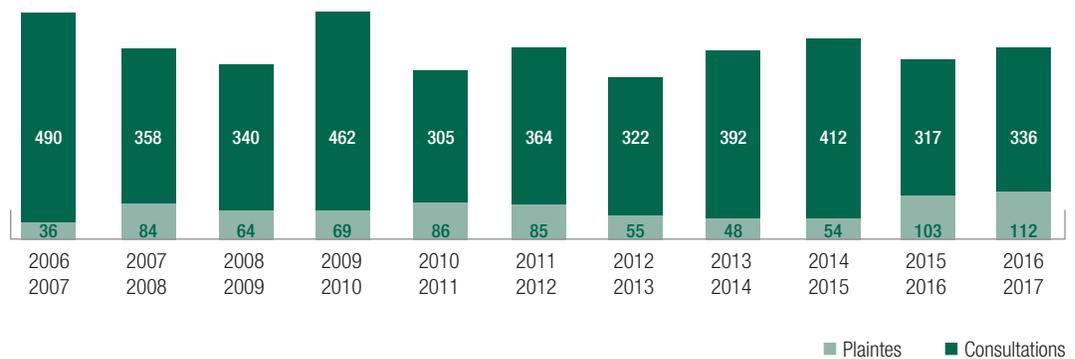


¹⁴ Au moment de diffuser ces lignes, les 5 dossiers étaient clos.

2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans

Le nombre de dossiers ouverts est plutôt stable depuis les dix dernières années avec une moyenne de 436 dossiers par année. La proportion de plaintes reçues cette année est identique à celui de l'an dernier, ce qui représente 25 % de l'ensemble des dossiers ouverts au Bureau de l'ombudsman. Les plaintes fondées représentent 11 % des plaintes traitées en 2016-2017 comparativement à 12 % en 2015-2016 et 17 % en 2014-2015, et le nombre de plaintes recevables pour le dernier exercice est de 36 %, tandis qu'il atteignait 42 % en 2015-2016 et 64 % en 2014-2015¹⁵.

COMPILATION DES DOSSIERS AU FIL DES ANS



2.2.3 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2016, 27 dossiers étaient toujours ouverts, comprenant 7 consultations et 20 plaintes. Ces 27 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année, donnant lieu à 3 plaintes non recevables et 17 recevables, dont 10 non fondées et 5 fondées. Ces dernières ont donné lieu à 4 recommandations individuelles et à une recommandation collective qui ont toutes été acceptées. Les 4 recommandations individuelles concernaient le versement de bourses du fonds de soutien à la réussite d'une même faculté, pour lesquelles les informations mises à la disponibilité des candidats à la bourse ont créé une confusion sur la date limite d'envoi de la demande. Dans certains de ces cas, la session réelle d'inscription à un cours différait de la date du déroulement du cours, ce qui a créé un imbroglio. La faculté concernée a pris les mesures nécessaires pour apporter les correctifs requis et pour vérifier le dossier des autres étudiants du programme. Au total, 8 plaintes avaient été déposées par des étudiants du même département, mais 4 ont été considérées non fondées en vertu de l'information disponible pour les candidats à la bourse. La recommandation collective, elle, visait un programme de mobilité internationale dans le cadre duquel un cours substitutif de premier cycle autorisé par la direction de programme a été facturé au tarif non québécois, dans le contexte d'un programme de deuxième cycle, en remplacement d'un cours de second cycle, sans aviser les demandeurs du tarif différentiel applicable. Cette question avait été expliquée dans le rapport annuel de l'an dernier¹⁶. Parmi les plaintes recevables, deux enquêtes ont été interrompues.

Au 30 avril 2017, 12 dossiers étaient toujours ouverts dont 6 consultations et 6 plaintes¹⁷.

¹⁵ Il s'agit des plaintes traitées de l'année ciblée, n'incluant pas les plaintes en suspens.

¹⁶ Hélène RICHARD, *Rapport annuel 2015-2016*, Bureau de l'ombudsman, Université Laval, 26 octobre 2016, p. 24. (<https://www.ombudsman.ulaval.ca/mieux-connaître-lombudsman/nos-publications.html>)

¹⁷ Au moment de la diffusion du présent rapport, ils avaient tous été traités et fermés.

2.2.4 Objet des dossiers



En 2016-2017, un nouvel objet a été ajouté, soit celui du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, étant donné qu'un étudiant ayant fait l'objet d'une sanction imposée par le vice-recteur aux études et aux activités internationales peut s'adresser à l'ombudsman s'il est d'avis que cette sanction est déraisonnable¹⁸. L'objet des dossiers est ainsi réparti en sept catégories. Tout comme l'an dernier, ce sont les dossiers de nature académique, des droits de la personne et des problèmes financiers qui ont constitué la majorité des consultations et des plaintes.

Sans être exhaustive, voici une énumération des thèmes de ces demandes (consultations et plaintes) qui ont retenu les services du Bureau de l'ombudsman.

■ LES OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 187 (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, perte de copies d'examen ou de travaux, problème de remise de travaux par fichier informatique
- Processus de révision et d'appel, reprise d'examen

Inscription

- Priorités d'inscription
- Inscription tardive

Abandon d'un cours

- Délai pour abandonner, dates du calendrier particulier (session d'été)

¹⁸ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, Université Laval, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcelement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf, art. 6.19

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 du *Règlement des études*, probation, poursuite conditionnelle

Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires

- Règles applicables, scolarité préparatoire

■ DROITS DE LA PERSONNE : 100 (22 %)

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

- Situations de fraude/plagiat, 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 : 67 (15 %)

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 au plan médical et dentaire au premier cycle et aux cycles supérieurs, négation de couverture

Bourses

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

■ ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 53 (12 %)

Conflit

- Enseignant – étudiant, superviseur – supervisé, directeur de recherche – étudiant

Qualité de l'enseignement

Difficulté à trouver un directeur de recherche

Stages

- Accès à un stage
- Interruption en cours de stage
- Évaluation par le superviseur

■ DIVERS : 26 (6 %)

Activités de recherche

- Formulaire de consentement à participer à une recherche

Services de l'ombudsman

- Demandes concernant les services offerts

Autres

- Questions relatives à d'autres universités
- Références à des ressources externes

■ RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 15 (3 %)

Problèmes de communication



OBJET DES CONSULTATIONS

- Nature académique (129)
- Encadrement pédagogique (47)
- Problèmes financiers (36)
- Droits de la personne (85)
- Relations avec les unités (13)
- Divers (26)
- Règlement-harcèlement (0)



OBJET DES PLAINTES

- Nature académique (58)
- Encadrement pédagogique (6)
- Problèmes financiers (31)
- Droits de la personne (15)
- Relations avec les unités (2)
- Divers (0)
- Règlement-harcèlement (0)

Les questions académiques viennent à nouveau en tête pour l'ensemble des requêtes. Tel que commenté l'an passé, les aspects couverts par cet objet (admission, évaluation, exclusion, plan de cours, abandon de cours, etc.) se trouvent au cœur de l'expérience étudiante; il ne faut donc pas être surpris de son classement au sommet des requêtes au Bureau de l'ombudsman. Du côté financier, une question qui revient régulièrement, en consultation et aussi en plainte, est la demande de remboursement refusée par le Service des finances (SF) à la suite d'un abandon pour des raisons impératives indépendantes de la volonté¹⁹. Le *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* spécifie les modalités d'application pour de telles situations et précise le délai à respecter pour le requérant. L'ombudsman n'a trouvé aucune erreur d'application des procédures par les instances universitaires, mais il constate que, dans certains cas, les étudiants ont attendu avant d'abandonner, malgré qu'ils aient eu en main, depuis un certain temps, un billet médical attestant de leur condition et recommandant la cessation des activités. Ainsi, certains étudiants souhaitaient essayer de terminer leur session et au moment venu de reconnaître eux-mêmes leur incapacité, ils avaient dépassé les délais du règlement précité et espéraient l'appui de l'ombudsman pour démontrer qu'ils étaient l'objet d'un traitement injuste. Il m'appartient alors de vérifier l'application des procédures réglementaires, et, en situation de conformité²⁰, de leur expliquer

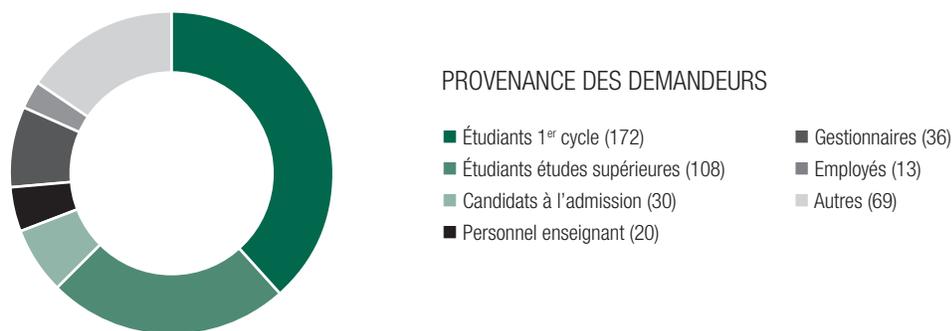
¹⁹ *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*, Université Laval, 2016-2017, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement_frais_admission_2016-2017_Juillet2016.pdf, art. 10.1.4, 10.2.2.

²⁰ En cas de non-conformité, ce qui ne fut pas le cas cette année, l'ombudsman doit faire des recommandations aux instances responsables pour corriger l'erreur.

qu'ils sont traités de manière équitable par rapport aux autres membres de la communauté dans une situation similaire à la leur. Certains étudiants comptent sur leurs enseignants pour prendre la décision d'abandonner leurs cours dans un contexte de situation personnelle visée par une situation impérative indépendante de leur volonté. Bien que le fait d'aviser les enseignants soit pertinent, la responsabilité décisionnelle d'abandonner un cours revient à l'étudiant.

Huit dossiers (sept consultations et une plainte) sont en conséquence directe avec le conflit de travail entre la direction de l'Université Laval et le SEUL : difficulté à obtenir un relevé de notes officiel, questions sur la diplomation, débours supplémentaires pour l'achat de matériel en raison de laboratoires non accessibles, contestation d'une modification aux méthodes d'évaluation des demandes d'admission, questions générales sur les conséquences possibles du conflit. Mon rôle fut essentiellement de renseigner les demandeurs sur la situation du conflit de travail et sur le processus, soit l'exercice d'un droit de grève par les membres du SEUL, et sur les moyens pris par l'Université pour pallier aux conséquences. La section 2.3 fait aussi état d'autres types de demandes découlant de ce conflit de travail.

2.2.5 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 (310/448), soit 69,2 %.

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

- Étudiants 1^{er} cycle (116)
- Étudiants études supérieures (75)
- Candidats à l'admission (18)
- Personnel enseignant (20)
- Gestionnaires (36)
- Employés (13)
- Autres (58)

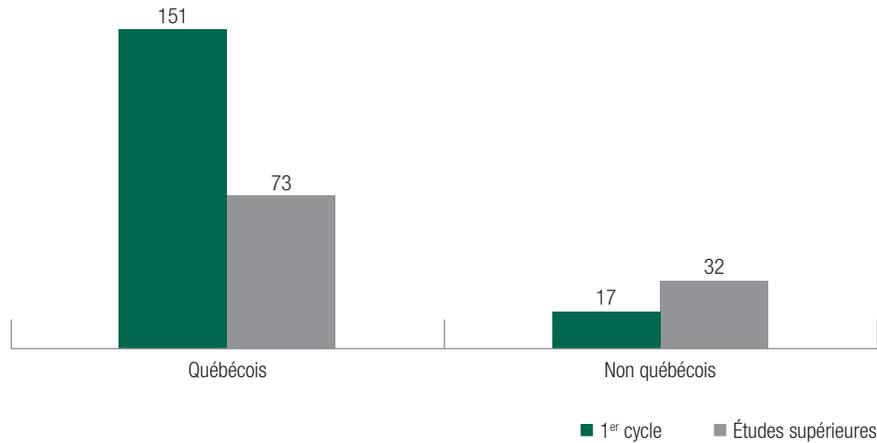


PROVENANCE DES PLAINTES

- Étudiants 1^{er} cycle (56)
- Étudiants études supérieures (33)
- Candidats à l'admission (12)
- Personnel enseignant (0)
- Gestionnaires (0)
- Employés (0)
- Autres (11)

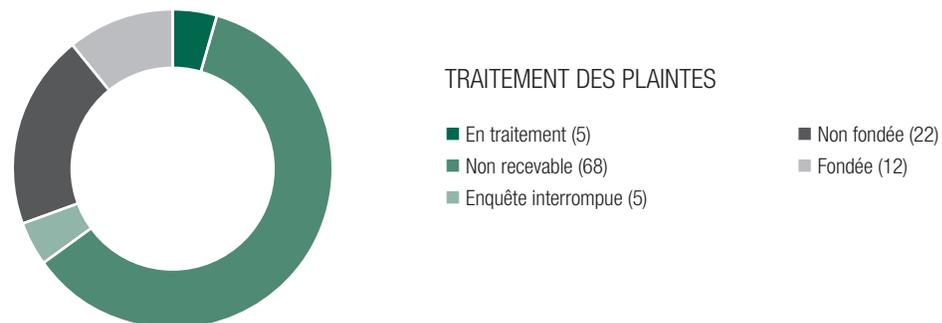
Parmi les étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs qui se sont adressés à l'ombudsman, les citoyens québécois et les résidents permanents du Québec consultent dans une proportion de 82 %, et les étudiants non québécois, incluant les étudiants d'autres provinces et les étudiants internationaux, représentent 18 %.

RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS



En 2016-2017, 23 demandes de consultation et 18 plaintes ont été acheminées à l'ombudsman de la part d'étudiants internationaux. De ces 41 demandes, 34 % concernaient des questions de nature académique (problèmes de sanction d'exclusion, d'inscription, de réadmission, de dépôt ou d'évaluation d'un mémoire); 15 % des problèmes d'encadrement de la part d'un directeur de recherche; 32 % des problèmes financiers liés aux droits de scolarité notamment quant à l'application de l'exemption prévue à une entente de mobilité internationale; 17 % des questions de droits de la personne et 2 % sur les relations avec les unités.

2.2.6 Traitement des plaintes



Cent douze plaintes ont été reçues pendant la période 2016-2017. Au 30 avril 2017²¹, 5 plaintes étaient toujours en traitement. Sur les 107 plaintes traitées, 68 ont été jugées non recevables, 22 non fondées, 12 fondées et 5 dont l'enquête a été interrompue.

²¹ Au moment de diffuser le présent rapport, ces 5 dossiers avaient été traités et fermés.

Quatre plaintes fondées ont été réglées sans que l'ombudsman ait à formuler de recommandations. Deux plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies. Quatre plaintes ont été regroupées et ont fait l'objet d'une recommandation collective qui a été suivie. Deux plaintes ont chacune fait l'objet d'une recommandation collective; l'une a été refusée et l'autre a été suivie.

Le traitement inéquitable lors d'une évaluation, la substitution d'un cours, 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*, l'annulation de cours à la suite d'un manque d'information, le processus suivi pour l'attribution d'une mention d'honneur, les relations de courtoisie et de civisme d'un membre agissant au nom de l'Université Laval ainsi que le processus de révision de note d'un département constituent les thématiques des plaintes qui ont fait l'objet d'une recommandation individuelle ou collective de l'ombudsman.

Plusieurs plaintes concernant un manque d'information quant à la date limite pour un abandon sans échec avec remboursement à des cours de la session d'été 2016 ont été examinées. Les demandeurs qui avaient inscrit leur abandon hors délai souhaitaient l'annulation de leur inscription et le remboursement des frais de scolarité. À la session d'été, les cours se donnent sur une période condensée, ce qui entraîne des dates différentes pour les périodes d'abandon des cours. Chaque dossier a été analysé afin de valider si le demandeur avait reçu la bonne information concernant la date limite d'abandon avec remboursement. Sur les neuf plaintes reçues, sept ont été jugées non fondées et deux fondées : ces dernières se sont réglées avant la transmission d'une recommandation formelle de l'ombudsman. Les demandeurs ont obtenu une désinscription et une annulation des frais et des droits de scolarité.

Le cheminement des étudiants aux cycles supérieurs a donné lieu à des plaintes au Bureau de l'ombudsman. Si les demandes inhérentes aux délais de correction se sont rangées parmi les consultations, d'autres enjeux liés au mémoire ou à la thèse ont fait l'objet de plaintes. Les dossiers traités et terminés en cette matière cette année n'ont pas porté conclusion de plainte fondée. Toutefois, les enquêtes que j'ai conduites ont laissé matière à réflexion. Ainsi, un dossier d'exclusion de programme de maîtrise, un autre d'échec au mémoire de maîtrise et un dossier d'échec à la soutenance de thèse ont chacun requis une enquête élaborée au cours de laquelle j'ai eu de multiples rencontres avec les différentes parties impliquées pour comprendre le déroulement du cheminement de l'étudiant et des conditions d'études. Il va de soi qu'une inscription ne garantit pas une diplomation, et que les deux parties, étudiant et professeur, ont des responsabilités. Il reste que l'encadrement des étudiants au niveau des cycles supérieurs comporte sa dose de complexité. Chaque professeur et chaque étudiant rencontrés m'ont donné témoignage de moments difficiles et d'efforts au travers de ces parcours qui n'ont pas pris l'issue espérée. Ces expériences ont contribué à maintenir mon appui à la procédure d'encadrement aux cycles supérieurs, voir section sur le suivi des recommandations.

D'autre part, un dossier d'accompagnement de membres de la communauté universitaire en situation d'arrêt de stage en lien avec un décideur externe (instances gouvernementales) a fait appel à de nombreuses rencontres, tant avec les étudiants, leur association, leur direction de département, leur direction de programme, leur décanat et le vice-rectorat aux études. L'ombudsman a remarqué l'implication sérieuse et soutenue de toutes ces parties, pour en arriver à un constat de déroulement globalement favorable à la poursuite du cheminement académique des étudiants impliqués dans cette expérience.

2.2.7 Désignation de médiateur

Au cours de l'année 2016-2017, l'ombudsman a procédé à la désignation de deux médiateurs, et ce, conformément à l'article 7.4 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*²².

2.3 Implication de l'ombudsman et son partenariat institutionnel

La reddition de comptes annuelle est le moment de se pencher sur l'ensemble des actes déployés par l'ombudsman et par son équipe. Cette année, il m'est évident que les chiffres présentés sont très modestes du côté de certaines interventions posées. Je m'explique. Oui, rassurez-vous, le nombre de plaintes représente bien les requêtes reçues, mais, en matière de consultations, les demandes d'information chiffrées sous-estiment les services rendus.

Par exemple, une demande d'information peut donner lieu à une suite de communications auprès de différentes instances universitaires avant de trouver la réponse ou l'endroit de référence, et un nouveau dossier n'est pas ouvert pour chaque communication effectuée. De plus, par communication, il faut entendre un exposé de la question et une discussion, et, dans certains cas, une rencontre. Il en a été ainsi pour plusieurs objets de demandes dont celles impliquant les activités de recherche, et ce, pour différentes questions comme le droit d'auteur, le consentement à la participation à une recherche, les bourses ou le financement. Pour vous donner une idée, une consultation de la part d'un participant à une recherche approuvée par un comité d'éthique de l'Université a conduit à pas moins de seize interventions de ma part auprès de six personnes différentes en l'espace de deux semaines.

Aussi, certains facteurs circonstanciels, soit une course au rectorat conjuguée à un conflit de travail impliquant près de 1 800 employés, ont causé un ralentissement administratif et ont apporté une constellation de demandes inhabituelles au Bureau de l'ombudsman, ce qui m'a permis de contribuer à la recherche d'un équilibre pour la communauté universitaire, tout en respectant la neutralité requise. Par exemple, des employés épuisés, en quête de réflexion sur les actions à poser, ont su trouver une écoute, une référence, ou être accompagnés dans leur choix d'actions. Il s'agit de questions qui ne sont pas nouvelles au Bureau de l'ombudsman, mais disons que l'hiver dernier a comporté sa part de demandes pas nécessairement toutes répertoriées tant le rythme était soutenu.

Aussi, je ne saurais passer sous silence l'implication des différents services institutionnels, notamment le Service de sécurité et de prévention, le Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement, le Centre d'aide aux étudiants et le Service des résidences, pour aider les membres de la communauté universitaire à traverser l'épreuve des délits sexuels perpétrés dans une résidence de l'Université, sans compter la prise en charge consécutive à l'attentat de la mosquée de Sainte-Foy. Le Bureau de l'ombudsman, à travers ces événements, doit rester disponible à tout demandeur concerné en tant que membre de la communauté universitaire ou utilisateur de services. Ainsi, il doit être disponible pour les victimes et pour les personnes mises en cause : l'ombudsman doit faire preuve de neutralité et d'adaptation.

²² *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, Université Laval*, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcèlement_a_l_Ul_2016-CA-2016_22.pdf

SUIVI DES
RECOMMANDATIONS
2015-2016

3

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2015-2016

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

Dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman avait recommandé (dans le contexte où le règlement amendé est entré en vigueur à l'automne 2016) :

- > 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.

Suivi

Une discussion avec la Secrétaire générale m'a confirmé que ces recommandations étaient prises en considération et qu'une démarche avait été entamée pour concrétiser une communication en ce sens, avenue qui sera poursuivie au cours de la prochaine année.

LES DOSSIERS SYSTÉMIQUES

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

- 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.

Suivi

Le *Règlement des études*, qui a été adopté par le Conseil universitaire le 6 décembre 2016 et qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, est venu préciser que l'encadrement d'un étudiant peut prévoir l'utilisation du plan d'études ou du plan de collaboration comme instrument privilégié pour assurer sa progression selon les délais convenus avec son conseiller, son directeur d'essai ou son directeur de recherche²³. Les articles 244.2 et 244.3 du *Règlement des études* spécifient le contenu que devrait comporter le plan d'études ou le plan de collaboration.

La Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) a procédé à un important remaniement de son site Web pour optimiser les informations disponibles aux membres de la communauté universitaire au sujet des différentes étapes aux études supérieures, traitant de l'admission jusqu'à la diplomation. Les directions de programmes des cycles supérieurs et les responsables facultaires des études ont été invités à une réunion sur l'encadrement aux études supérieures, et la FESP participe à la rencontre d'accueil des nouveaux professeurs.

²³ *Règlement des études*, Université Laval, édition du 1er janvier 2017, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 244.1.

OBSERVATIONS ET
RECOMMANDATIONS
2016-2017

4

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2016-2017

4.1 Observations

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.

L'ombudsman s'attend à discuter des enjeux liés à la recherche et à la création, avec le vice-rectorat concerné, pour préciser les ancrages universitaires disponibles en cas de demandes d'information ou de plaintes formulées par des sujets de recherche, par des étudiants en rupture de liens de supervision ou en contestation d'un refus de financement, ou par des professeurs-chercheurs en quête de réponses à des situations inattendues.

4.2 Aspect systémique

Après deux ans d'exercice comme ombudsman, je me dois de souligner que le sujet des rapports entre enseignants et étudiants revient dans les demandes; parfois comme l'objet premier de la requête, et d'autres fois comme élément contributif au problème motivant la requête. Je constate que les étudiants vivent ces enjeux, les enseignants aussi, et les directeurs de programmes et d'unités consultent également l'ombudsman à ce sujet, et ce, pour tous les cycles universitaires. Le respect dans la communication, les rôles multiples, la détermination de la propriété intellectuelle, les engagements extrapédagogiques (besoins matériels imprévus, parrainage d'étudiants internationaux dans leur processus d'immigration, relations intimes...), les changements de plan de carrière, la délégation de responsabilités aux employés (assistants de cours, de recherche) sont des réalités. Quand j'ai eu à réfléchir sur la manière d'encadrer ce lien enseignant-étudiant, ai-je besoin de préciser que la notion de liberté universitaire est apparue dans le fil de mes pensées? Mais, serait-ce mettre en péril cette latitude que de chercher à baliser le déroulement de l'exercice pédagogique? Je crois qu'écarter ainsi un tel sujet serait un mauvais prétexte et constituerait une négation de besoins manifestes au sein de la communauté universitaire. Dans un souci de promotion des rapports cordiaux au sein des membres de la communauté universitaire et de la contribution au maintien d'un contexte d'apprentissage propice à la réussite universitaire, l'Université doit approfondir cette question.

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

Que l'Université procède à une consultation auprès des membres de la communauté universitaire en vue de l'élaboration d'un code d'éthique pour encadrer les activités d'enseignement, de recherche et de création.

REMERCIEMENTS

5

REMERCIEMENTS

Mes plus grands remerciements...

Aux étudiants, raison première de notre institution;

Aux membres de mon équipe, Marylène Cloutier et Martine Paquet, pour leur dévouement;

À Marie-France Poulin, pour sa diligence et sa bienveillance;

À mes collègues ombudsmans pour leur sagesse et leur solidarité;

À toutes les personnes qui croient en l'ombudsman et en sa mission.

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 candidature, 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 fait 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 liées aux activités de l'ombudsman

1. NATURE DE LA DEMANDE

CONSULTATION : deux principaux types :

INFORMATION/ASSISTANCE : Le demandeur désire obtenir de l'information sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer et les personnes à rencontrer ou souhaite réfléchir de manière assistée pour mettre en lumière les enjeux entourant une question, un problème et recherche des solutions.

DÉNONCIATION : Le demandeur dénonce une situation injuste pour lui mais il ne demande pas l'intervention de l'ombudsman pour sa situation spécifique, ou, il envoie, en copie conforme à l'ombudsman, une correspondance adressée à un membre agissant au nom de l'Université afin de l'informer de sa démarche.

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.

2. TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET AUTRE FONCTION

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*).

PLAINTÉ 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*).

PLAINTÉ 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.

PLAINTÉ 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.

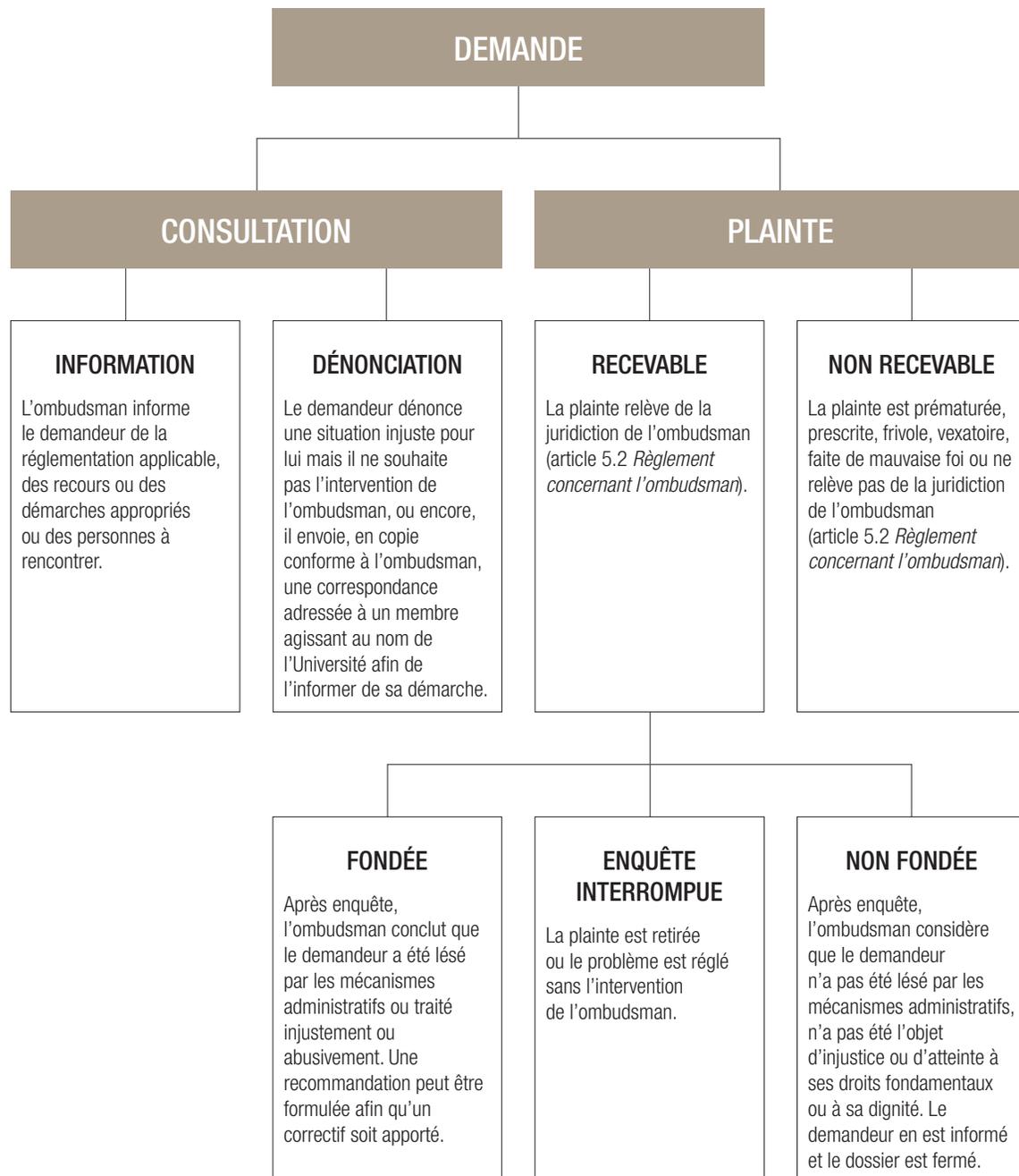
RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE : À la suite d'une enquête, l'ombudsman fait une recommandation de modifier un processus, une politique, un règlement ou l'application d'une politique ou d'un règlement.

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), de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO).

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

