RAPPORT ANNUEL 2017-2018

OMBUDSMAN

Bureau de l'ombudsman

UNIVERSITÉ LAVAL

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 978-2-9812904-6-5
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

UNIVERSITÉ LAVAL

Bureau de l'ombudsman

Le 27 février 2019

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 2017-2018 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, c'est-à-dire pour la période du **1er mai 2017 au 30 avril 2018**, ainsi que d'un exposé de ses observations et ses recommandations.

Vous remerciant de l'attention que vous y porterez, veuillez agréer, Mesdames, 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

« Acquérir une liberté responsable devient le propre d'une démarche éthique dans laquelle l'apprentissage de la délibération et l'ouverture au dialogue deviennent des points d'ancrage du changement. »[1]

[1] Georges A. LEGAULT, *Professionnalisme et délibération éthique*, Québec, Presse de l'Université du Québec, 1999, p. 85.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

1 **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 L'ombudsman : neutre, actif, humain 8
- 1.3 **Activités de communication** 9
  - 1.3.1 Activités de communication 9
    - 1.3.1.1 Activités institutionnelles ponctuelles 9
    - 1.3.1.2 Activités de filiation institutionnelle 9
    - 1.3.1.3 Activités de rayonnement et de formations externes 10

2 STATISTIQUES 13
- 2.1 **Sommaire** 13
- 2.2 **Statistiques commentées** 14
  - 2.2.1 Traitement des dossiers 15
  - 2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans 15
  - 2.2.3 Dossiers en suspens 16
  - 2.2.4 Objet des dossiers (consultations et plaintes) 16
  - 2.2.5 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes) 22
  - 2.2.6 Traitement des plaintes et commentaires sur les demandes à l'ombudsman 24
  - 2.2.7 Désignation de médiateur 25

3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2016-2017 ET 2015-2016 27

4 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2017-2018 31
- 4.1 **Observations** 31
- 4.2 **Cadre normatif** 31

5 REMERCIEMENTS 35

ANNEXES 37

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Le rapport des activités 2017-2018 couvre la période du 1er mai 2017 au 30 avril 2018. Il est présenté aux membres du Conseil d'administration, aux membres du Conseil universitaire[2], et diffusé à la communauté universitaire[3]. Il s'agit de mon troisième rapport annuel.

L'année financière s'est amorcée avec l'arrivée de la nouvelle direction, la rectrice, le 1er juin 2017, et son équipe, le 1er juillet suivant, et s'est conclue avec le dévoilement de la planification stratégique en mars 2018.

Je vous invite à parcourir ce rapport composé de cinq parties : les activités de l'ombudsman, les statistiques, le suivi des recommandations 2016-2017 et des recommandations 2015-2016, les observations et les recommandations 2017-2018, 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/Secretaire_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-connaitre-lombudsman/nos-publications.html.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1 BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 Équipe

Ombudsman, Hélène Richard
Coordonnatrice d'opérations, Marylène Cloutier
Secrétaire, Martine Paquet

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 sont 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.

Aux demandes des membres de la communauté universitaire s'ajoutent celles des personnes candidates à l'admission, des usagers des services et des personnes faisant office de sujet de recherche dans le cadre d'un projet dont le protocole est approuvé par l'un des comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval. En plus de donner de l'information et d'aider à identifier des enjeux éthiques, l'ombudsman 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 qu'il juge appropriés.

L'ombudsman 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. Ce rapport est publié et diffusé auprès de la communauté universitaire par l'intermédiaire de son site Web[5].

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 utile[6].

---

[4] Version officielle sur le site Web de l'Université Laval : https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

[5] https://www.ombudsman.ulaval.ca.

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

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 déraisonnable[8].

Relevant du conseil d'administration et du conseil universitaire[9], les plus hautes autorités de l'Institution[10], l'ombudsman est apolitique et il ne peut occuper aucune autre fonction universitaire[11].

1.2.2 L'ombudsman : neutre, actif, humain

L'ombudsman, spécialiste de l'équité[12] et de la résolution de problème, n'est cependant pas l'expert de contenu des domaines des 17 facultés et 500 programmes de l'Université. Il a besoin d'être en contact avec vous, étudiant, employé, administrateur, diplômé, usager des services et retraité, et d'être alimenté des documents phares, tels les grandes orientations, les règlements et les politiques institutionnelles, pour bien saisir les tenants et aboutissants courants et à venir. Connu comme le dernier recours, l'ombudsman est aussi visionnaire et peut jouer un rôle déterminant dans l'identification des points tournants d'un changement planifié, ou pour récupérer d'un imprévu. Baromètre institutionnel, diplomate et humain, l'ombudsman peut être perçu comme la personne dont l'existence nous rassure, mais dont la présence n'est pas souhaitée, car associée à un différend ou un litige. Mais, à force de le connaître, vous pourriez apprendre qu'il cherche à comprendre les situations et à dénouer les conflits, en pensant ensemble à des solutions.

Afin d'exercer un regard objectif sur les questions qui me sont soumises et d'identifier leurs enjeux de justice, d'équité et de droits fondamentaux, je dois pouvoir prendre connaissance de toute information que j'estime nécessaire à ma compréhension, et je dois savoir prendre un recul me donnant une vue d'ensemble, à 360° de la zone qu'elles interpellent, pour réfléchir par moi-même et jeter les assises de la résolution de problème, parfois de haut niveau. Se mettre à la place de l'étudiant, du candidat à l'admission, de l'enseignant et de la direction sont les passages indispensables pour comprendre plus spécifiquement les particularités des processus et de leurs conséquences, tout en gardant en vue la notion de personne raisonnable. La réflexion active, les rencontres sur le terrain, les discussions et la lecture sont mes principaux outils pour orienter mes conclusions et recommandations.

---

[7] *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.

[8] *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.

[9] L'organigramme de l'Université est disponible en annexe.

[10] *Statuts de l'Université Laval*, article 238, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Charte__statuts/Statuts-Universite-Laval.pdf.

[11] *Règlement concernant l'ombudsman*, article 5.1, https://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

[12] « 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. », Jean-Claude PAQUET, *L'ombudsman au Québec - Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 315.

1.3 Activités de communication

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 2017-2018, dont voici une liste sélective.

- Présentation du rôle de l'ombudsman lors de l'accueil des nouvelles professeures et des nouveaux professeurs, août 2017
- Présentation du rôle de l'ombudsman en tournée des classes des étudiants nouvellement admis à différents programmes de 1er cycle (45 groupes d'étudiants pour un total d'environ 4 600 étudiants) à l'automne 2017, et, en janvier 2018, 24 groupes d'étudiants du 1er cycle, lors de la rentrée de la session d'hiver (représentant environ 2 500 étudiants). Ces activités d'accueil se sont déroulées en collaboration avec le Bureau des droits étudiants de la CADEUL (Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval).
- Rencontre des administrateurs, août 2017
- Présentation des attributs et des fonctions de l'ombudsman au Comité de direction de l'Université, 17 octobre 2017
- Présentation du rapport annuel 2016-2017 au Conseil d'administration de l'Université Laval, 25 octobre 2017
- Présentation du rapport annuel 2016-2017 au Conseil universitaire de l'Université Laval, 7 novembre 2017
- Échange des vœux du Nouvel An de la rectrice, 11 janvier 2018

1.3.1.2 Activités de filiation institutionnelle

Tout au long de l'année, l'ombudsman a communiqué avec les partenaires institutionnels pour rester informé des activités, mandats et enjeux des différentes unités de services, facultés et directions de programmes. Par exemple, la rencontre avec les conseillers pédagogiques du Bureau de soutien à l'enseignement et une autre avec les employées du kiosque d'accueil et d'information Le Point ont représenté des occasions précieuses pour échanger et améliorer nos connaissances respectives, expériences que nous comptons renouveler, en recherche continue de bien suivre les enjeux et de nous ajuster.

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 d'étudiantes de l'Université Laval), constituent des partenaires clés pour l'ombudsman, en quête d'une vision en temps réel et d'échanges de point de vue sur le vécu partagé aux étudiants par des étudiants.

1.3.1.3 Activités de rayonnement et de formations externes

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 :

- Assemblée générale annuelle et rencontre annuelle en mai 2017 à Ottawa;
- Hôte de la rencontre mi-annuelle le 30 novembre et le 1er décembre 2017 à l'Université Laval :
  - Présentation sur l'approche pédagogique inclusive, par Anne-Louise Fournier[13] et Sandrine Poirier[14] de l'Université Laval;
  - Formation « L'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* » donnée par Denis Bérubé, conseiller expert de l'Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée (AAPI).

L'ombudsman a participé au congrès FCO/AOUCC *Le travail des ombudsmans : assurer l'imputabilité des gouvernements et des organisations* en mai 2017 à Ottawa.

Il a pris part également au colloque « Expérience, Innovation, Inclusion » de l'Association québécoise interuniversitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap (AQICESH) en mai 2017 à Montréal.

Il a suivi la formation « Enquête systémique pour les petits bureaux » organisée par le Forum canadien des ombudsmans (FCO) en novembre 2017 à Longueuil.

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

[13] Coordonnatrice secteur Accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap au Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval.

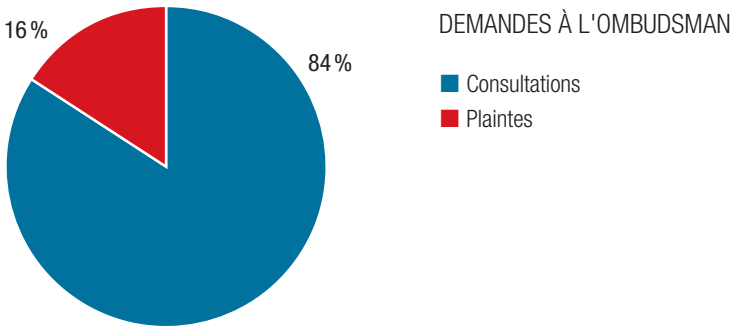
[14] Conseillère en pédagogie universitaire et en mesure et évaluation au Bureau de soutien à l'enseignement de l'Université Laval.

STATISTIQUES

2 STATISTIQUES

2.1 Sommaire

DOSSIERS



> **511** dossiers de consultation ou de plainte ont été ouverts :

- **84 %** d'entre eux (430/511) correspondent à des consultations (411 demandes d'information et 19 dénonciations);
- **16 %** (81/511) à des plaintes.

DEMANDEURS

> **63,6 %** (325/511) des demandeurs sont des étudiants (candidats à l'admission, étudiants de 1er cycle et des 2e et 3e cycles)

- **30,9 %** des demandeurs (158/511) sont des étudiants de 1er cycle
- **28,2 %** des demandeurs (144/511) sont des étudiants de 2e et 3e cycles

> **22,3 %** des demandeurs sont d'autres membres de la communauté universitaire (enseignants, gestionnaires, autres employés...)

> **14,1 %** des demandeurs sont des usagers de services (Bibliothèque, Pavillon de l'éducation physique et des sports (PEPS)...) et des personnes non membres de la communauté universitaire

OBJETS DES DEMANDES

> **41 %** des dossiers concernent des questions académiques;

> **21 %** des questions de droits de la personne;

> **11 %** des questions financières;

> **11 %** des questions d'encadrement pédagogique;

> **11 %** des questions diverses;

> **5 %** des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS

Cinq cent dix dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2017-2018. De ce nombre, 12 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente (6 consultations et 6 plaintes).

TRAITEMENT DES PLAINTES

> **81** plaintes ont été reçues pendant la période 2017-2018 :

- **52** plaintes ont été jugées non recevables;
- **22** plaintes ont été jugées recevables, dont :
  - **3** enquêtes interrompues;
  - **14** non fondées;
  - **5** fondées;
    - 2 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
    - 3 plaintes ont été réglées sans que l'ombudsman ne fasse de recommandation;
- **7** plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2018[15].

2.2 Statistiques commentées

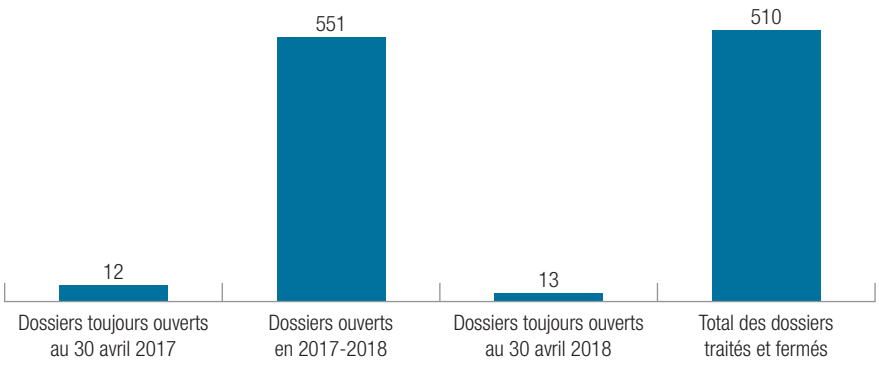
Le Bureau de l'ombudsman tient des statistiques annuelles concernant les dossiers des consultations et des plaintes. En annexe, vous trouverez la définition des notions utilisées pour la classification des dossiers ainsi que le processus de traitement d'une demande.

[15] Au moment de diffuser ces lignes, les 7 dossiers étaient clos.

2.2.1 Traitement des dossiers

Cinq cent dix dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2017-2018. De ce nombre, 12 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 5 plaintes antérieures traitées durant l'année 2017-2018, 4 ont été jugées non fondées et 1 jugée fondée ayant donné lieu à une recommandation individuelle qui a été suivie.

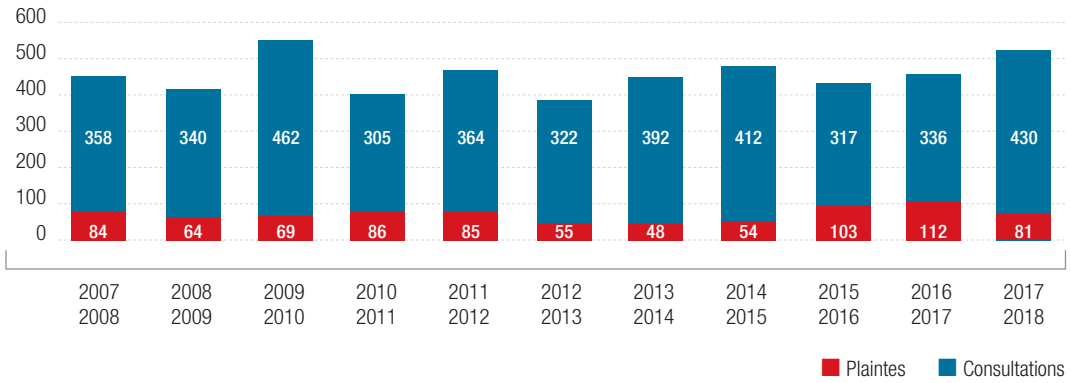
NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS ET FERMÉS



2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans

Le nombre de dossiers ouverts au cours de l'exercice 2017-2018, 511 demandes, a connu une augmentation par rapport aux périodes précédentes, soit 448 en 2016-2017, 420 en 2015-2016 et 466 en 2014-2015. Cette année, il y a eu encore une diminution du nombre de plaintes comparativement aux deux dernières années : 81 en 2017-2018, 112 en 2016-2017 et 103 en 2015-2016. Les plaintes fondées représentent 7 % des plaintes traitées en 2017-2018 comparativement à 11 % en 2016-2017 et 12 % en 2015-2016, et le nombre de plaintes recevables pour le dernier exercice est de 30 %, tandis qu'il atteignait 36 % en 2016-2017 et 42 % en 2015-2016[16].

COMPILATION DES DOSSIERS AU FIL DES ANS



Près de 20 000 demandes ont été reçues au Bureau de l'ombudsman depuis le début de ses activités[17], soit 37 ans, ce qui représente une moyenne de 539 demandes par année.

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

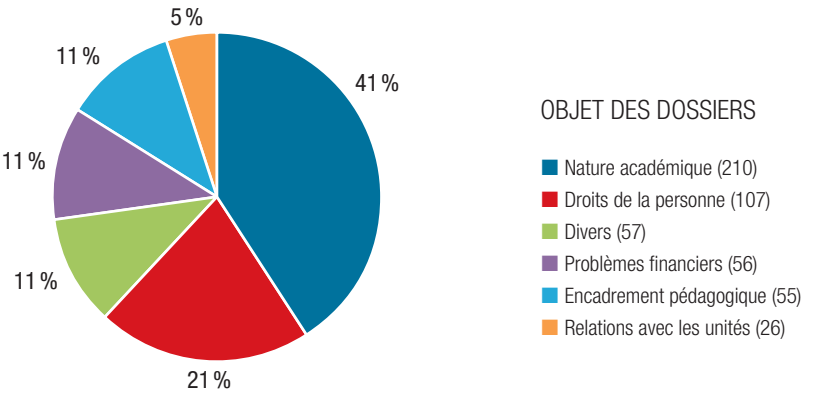
[17] Le premier protecteur universitaire est entré en fonctions officielles le 1er septembre 1981. En 1998, le *Règlement concernant l'ombudsman* a remplacé le *Règlement concernant le protecteur universitaire.*

2.2.3 Dossiers en suspens

Au 1er mai 2017, 12 dossiers étaient toujours ouverts, comprenant 6 consultations et 6 plaintes. Ils ont tous été fermés au cours de l'année. Une des 6 plaintes avait été traitée au 30 avril 2017, mais le dossier était demeuré ouvert afin de s'assurer du suivi de la recommandation; celle-ci, une fois accueillie, a permis de corriger un processus d'évaluation sommative qui pénalisait en double une même erreur. Les 5 autres plaintes ont été recevables et ont donné lieu à 4 plaintes non fondées et à 1 fondée avec recommandation individuelle qui a été acceptée : l'encadrement aux cycles supérieurs à la suite du désistement du professeur à la direction de la thèse.

Au 30 avril 2018, 13 dossiers étaient toujours ouverts dont 6 consultations et 7 plaintes[18].

2.2.4 Objet des dossiers (consultations et plaintes)



L'objet des dossiers est traditionnellement réparti en six catégories. Les demandes de nature académique et celles portant sur les droits de la personne viennent en tête comme l'an dernier, suivent tout juste égaux l'encadrement pédagogique, les problèmes financiers et la catégorie « divers ». Cette dernière catégorie a connu une augmentation expliquée en partie par les demandes reliées au remplacement de la carte d'identité de l'Université (environ le tiers des requêtes de cette catégorie) par une nouvelle version à partir de l'automne 2017. Un autre facteur d'augmentation dans cette catégorie est le désir de connaissance des services pouvant être offerts par l'ombudsman aux employés de l'institution.

Voici une énumération[19] non exhaustive des thèmes des demandes (consultations et plaintes) qui ont retenu les services du Bureau de l'ombudsman.

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

[19] L'énumération des sous-objets répond à un ordre alphabétique, sans viser à représenter un ordre basé sur le nombre.

■ OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 41 % (210 DOSSIERS)

Abandon d'un cours

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

Admission

• Catégorie du candidat, conditions d'admission, délai de réponse, échéancier pour déposer une demande, scolarité préparatoire, test de français

Diplomation

• Baccalauréat de sortie, certificat par équivalence

Évaluation des apprentissages

• Choix d'un répondant pour un examen à distance, conflit d'horaire, consultation de copie d'examens et de travaux, conversion d'une absence de note en échec, modalités d'un travail en équipe, problème de remise de travaux par fichier informatique, processus de révision et d'appel, reprise d'examen

Exclusion

• Demande de levée de sanction d'exclusion et appel, poursuite sous conditions, probation, règles applicables du *Règlement des études*

Inscription

• Inscription tardive

Plan de cours

• Modification au plan de cours (contenu des activités, des évaluations, du calendrier)

Programme

• Modification au contenu, pertinence du contenu, version applicable

Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires

DROITS DE LA PERSONNE : 21 % (107 DOSSIERS)

Accès aux renseignements et vie privée
- Protection des renseignements personnels
- Demande d'accès aux renseignements personnels et aux documents administratifs

Accommodement
- Application des accommodements : délai, restriction ou refus des mesures

Comportements et attitudes
- Civisme, courtoisie, délai – ou absence – de réponse

Discrimination
- Milieu de stage

Harcèlement

Propriété intellectuelle
- Probité, reconnaissance de la participation à un article, à une recherche

Règlement disciplinaire
- Application du processus disciplinaire, situations de plagiat et partage de responsabilités, délai dans les procédures, disponibilité des explications liées à la dénonciation

DIVERS : 11 % (57 DOSSIERS)

Activités de recherche
- Formulaire de consentement à participer à une recherche

Nouvelle carte d'identité UL
- Distribution, utilisation, renseignements indiqués

Questions relatives à des problématiques relevant d'autres ombudsmans
- Universitaires, institutions bancaires, organismes…

Références à des ressources externes

Services de l'ombudsman
- Demandes concernant les services offerts

PROBLÈMES FINANCIERS : 11 % (56 DOSSIERS)

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

Frais applicables pour les stages, pour l'achat de logiciels

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

ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 11 % (55 DOSSIERS)

Accès

- Difficulté à trouver un directeur de recherche, disponibilité du directeur de recherche

Conflit

- Enseignant/étudiant, superviseur/supervisé, directeur de recherche/étudiant, directeur de recherche/co-directeur de recherche

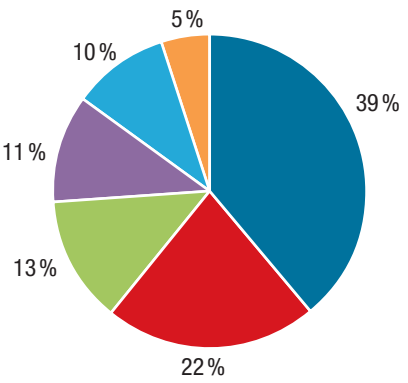
Qualité de l'enseignement et de l'encadrement

Stages

- Accès à un stage, processus d'attribution
- Interruption en cours de stage
- Évaluation sommative, rétroactions par le superviseur

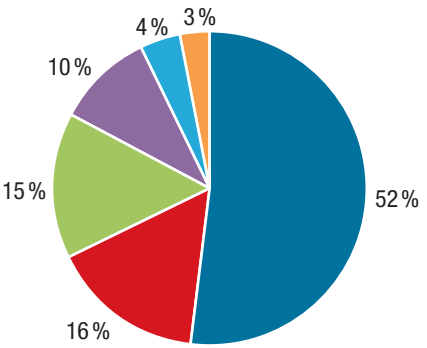
RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 5 % (26 DOSSIERS)

Problèmes de communication, délai ou absence de réponse, réponses insatisfaisantes



OBJET DES CONSULTATIONS

- Nature académique (168)
- Droits de la personne (94)
- Divers (54)
- Encadrement pédagogique (47)
- Problèmes financiers (44)
- Relations avec les unités (23)



OBJET DES PLAINTES

- Nature académique (42)
- Droits de la personne (13)
- Problèmes financiers (12)
- Encadrement pédagogique (8)
- Divers (3)
- Relations avec les unités (3)

Les classiques questions académiques comme la révision de note et l'exclusion s'ajoutent à celles du plan de cours, dont des enjeux sur l'enseignement de nouvelle matière sujette à évaluation sommative non vue au cours mais pendant des périodes de dépannages (période de rattrapage facultative à distinguer d'un laboratoire ou autre activité pratique obligatoire prévue au calendrier). Les corrections orales de travaux ou d'autres activités d'évaluation (ex. : des activités pratiques en stages, des présentations de projets de recherche ou de résultats de recherche en kiosques) ont retenu l'attention, et des mises en garde ont été données par l'ombudsman pour que l'étudiant puisse avoir accès à une version commentée de ses travaux corrigés. Il arrive que la note d'une évaluation soit le produit d'une succession d'évaluateurs (à chacun sa partie, ne pas confondre avec l'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse où les évaluateurs sanctionnent les mêmes données), ce qui ne doit pas avoir pour effet de priver l'étudiant de son droit à une révision de note[20]. Aussi, certaines modalités d'évaluation sont si complexes dans leur structure qu'il est parfois difficile pour l'évaluateur d'en expliquer le processus.

[20] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 316 et suivants.

Sur un autre sujet, l'Institution a revu la carte d'identité dans une visée d'optimiser l'intégrité de l'information et le développement durable, entre autres choses. La majorité des critiques communiquées à l'ombudsman ont porté sur la restriction de la distribution en personne (sur place, à l'Université). Cette mesure a été retenue par l'Institution pour assurer la confirmation de l'identité du détenteur. Des employés et des étudiants utilisateurs des services (Bibliothèque, Pavillon de l'éducation physique et des sports (PEPS)) ont aussi rencontré des enjeux face au remplacement de cet identifiant, s'ils ne peuvent pas se présenter sur le campus pendant les heures de sa distribution.

L'exigence de la carte UL comme identifiant unique à des activités d'évaluation en classe m'a incitée à faire une recommandation au Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes qui a pris les moyens pour s'assurer que d'autres identifiants officiels sont acceptés.

Comme tout processus de changement, il est usuel de constater des réactions, et j'ai remarqué que les membres de la communauté universitaire ont à cœur leur sentiment d'appartenance à l'institution : ils veulent avoir une carte les reliant à l'Université Laval, même s'ils étudient à distance et qu'ils n'ont pas besoin de cette carte pour les cours. J'ai obtenu la collaboration des partenaires institutionnels directement ou fonctionnellement impliqués dans ce projet (Bureau de sécurité de l'information, Bureau du registraire – kiosque Le Point, Bureau de soutien à l'enseignement, Direction des technologies de l'information) à titre consultatif. Ce dossier est encore ouvert au Bureau de l'ombudsman.

Quelques dossiers de résistance ou de refus d'appliquer les mesures d'accommodements recommandées par le Centre d'aide aux étudiants (CAE), secteur Accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap (ACSESH), ont retenu mon attention. L'approche institutionnelle[21] est claire et collaborative face à ces mesures et les présente comme une responsabilité partagée entre le personnel et les étudiants, sur une base d'équité, sans discrimination ni privilège. La recommandation du conseiller ACSESH propose l'application d'une mesure ou d'un équivalent, et il est possible pour l'employé de contacter le CAE pour de plus amples informations. La base législative des mesures d'accomodations scolaires est la Charte des droits et libertés de la personne, en vertu du droit à l'égalité[22].

« En vertu du droit à l'égalité de tous, sans distinction fondée sur un handicap, l'université doit permettre aux étudiants en situation de handicap de poursuivre leurs études et leur stage au même titre que tout autre étudiant, sans discrimination due à leur handicap.»[23]

Bien entendu, il revient au bénéficiaire de l'accomodement de prendre les moyens requis pour faire valoir ses besoins. Et, dans l'éventualité où les mesures demandées soient difficilement applicables, ou que les objectifs d'apprentissage nécessitent certaines conditions, dans un contexte où l'étudiant a rempli sa part de responsabilité, l'ombudsman s'attend à ce qu'une discussion soit possible entre les employés impliqués, la direction de programme ou facultaire et le secteur ACSESH pour tenter de résoudre la situation de manière équitable.

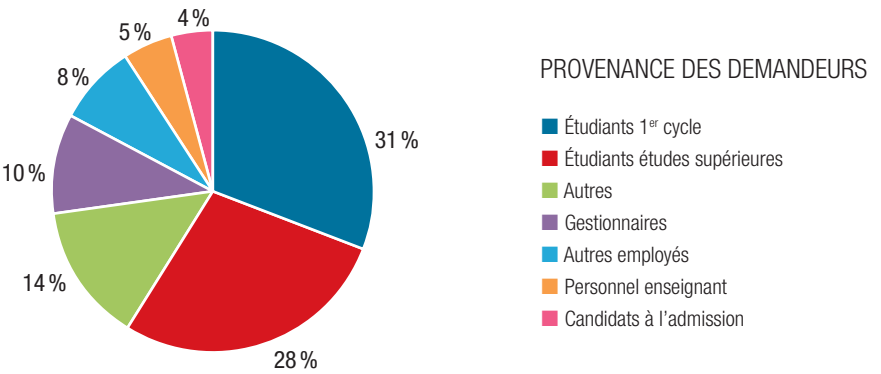
---

[21] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Politiques/Politique_institutionnelle_soutien_etudiants_ etudiantes_situation_handicap.pdf.

[22] « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap », *Charte des droits et libertés de la personne*, art. 10.

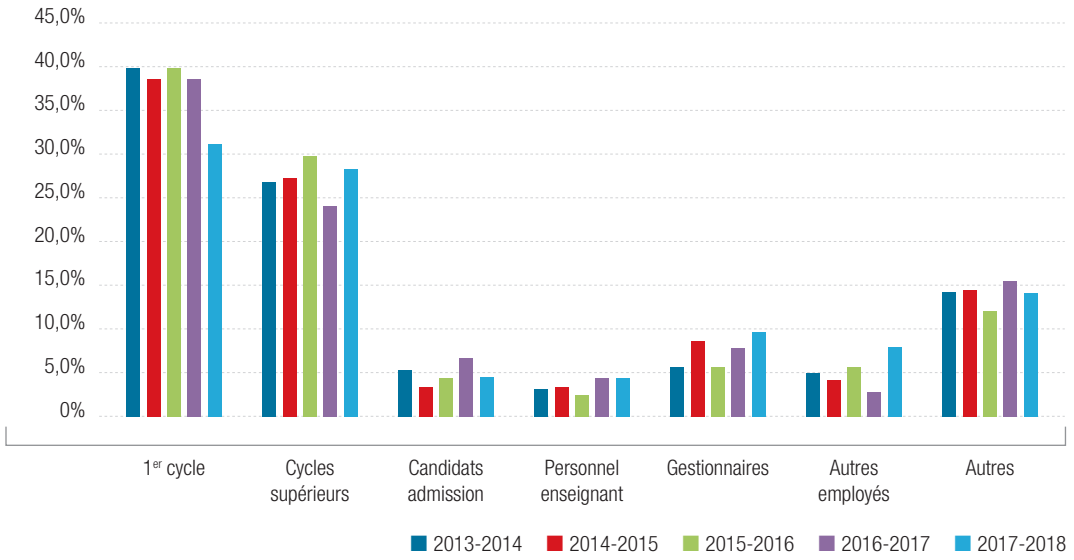
[23] https://www.aide.ulaval.ca/wp-content/uploads/2017/04/Guide-CAE-accommodement.pdf.

2.2.5 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)

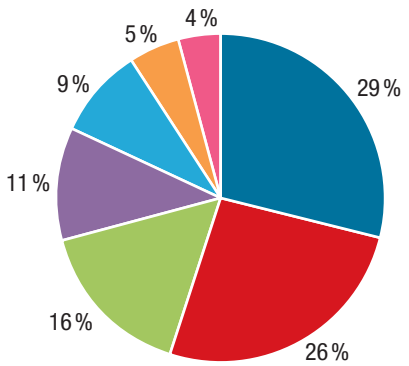


L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Les demandes en provenance de la population étudiante, incluant les candidats à l'admission, représentent la majorité des dossiers (325/511), soit 63,6 %.

ÉVOLUTION DE LA PROVENANCE DES DEMANDEURS (CONSULTATIONS ET PLAINTES)

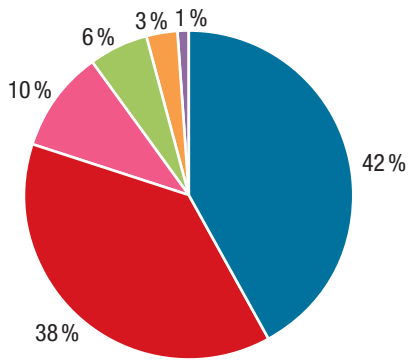


Les personnes faisant office de sujet de recherche et les usagers des services se retrouvent dans la catégorie « Autres », ainsi que les associations étudiantes, les personnes retraitées de l'Université, les personnes diplômées et les ombudsmans externes qui ont consulté l'ombudsman sur des questions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



PROVENANCE DES CONSULTATIONS

- Étudiants 1er cycle
- Étudiants études supérieures
- Autres
- Gestionnaires
- Autres employés
- Personnel enseignant
- Candidats à l'admission



PROVENANCE DES PLAINTES

- Étudiants 1er cycle
- Étudiants études supérieures
- Candidats à l'admission
- Autres
- Personnel enseignant
- Gestionnaires

2.2.6 Traitement des plaintes et commentaires sur les demandes à l'ombudsman

TRAITEMENT DES PLAINTES

- Non recevable (52)
- Recevable (22)
- Non fondée (14)
- En traitement (7)
- Fondée (5)
- Enquête interrompue (3)

Quatre-vingt-une plaintes ont été reçues pendant la période 2017-2018. Au 30 avril 2018[24], 7 plaintes étaient toujours en traitement. Sur les 74 plaintes traitées, 52 ont été jugées non recevables, 14 non fondées, 5 fondées et 3 dont l'enquête a été interrompue. Deux plaintes fondées ont été réglées sans que l'ombudsman ait à formuler de recommandations. Trois plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies.

Le processus d'admission, la reprise d'une évaluation et le remplacement d'un directeur de thèse constituent les thématiques des plaintes qui ont fait l'objet d'une recommandation individuelle de l'ombudsman. Les deux autres dossiers de plaintes fondées, qui se sont réglées par autorégulation, visaient le remplacement d'un échec[25] (par suite d'une note absente au dossier depuis plusieurs sessions) et, pour l'autre, la poursuite du cheminement d'une personne étudiante aux cycles supérieurs après une erreur dans l'application d'un processus de plainte[26].

Pour l'admission, la date limite de dépôt d'une demande a été au cœur d'un enjeu : le type de statut d'un candidat passait de collégien à universitaire de par l'inscription récente de la personne à des crédits aux études libres en attendant de poursuivre au programme convoité pour une autre session. Le nouveau statut du candidat était rattaché à une date butoir plus rapprochée. L'information disponible pour la personne candidate sur le site du programme était différente de celle diffusée par le Bureau du registraire, ce qui a entraîné le refus de candidature. Les instances impliquées ont accepté ma recommandation, et la personne a pu voir sa demande d'admission continuer son cheminement (l'enjeu ne portait pas sur l'évaluation du contenu du dossier).

Le désistement d'un directeur de thèse a fait l'objet de recommandations de ma part pour que la Faculté et le département du programme en question assistent l'étudiant dans le remplacement de son professeur et dans la poursuite de son cheminement, tout en permettant à l'étudiant d'accéder à ses données de recherche. L'enquête réalisée a démontré que les deux parties avaient, chacune de leur côté, cherché des solutions pour régler le conflit qui s'était installé entre l'étudiant et son professeur, mais que le manque de communication et la rapidité décisionnelle de certaines instances n'ont pu permettre de se concentrer sur une solution de remplacement. Autrement dit, le directeur de programme n'avait pas bénéficié d'un contexte pertinent pour exercer ses fonctions pour résoudre les difficultés inhérentes au cheminement de l'étudiant et référer les litiges de l'encadrement au

[24] Au moment de diffuser le présent rapport, ces 7 dossiers avaient été traités et fermés.

[25] En application du *Règlement des études*, art. 313.3 et 313.4.

[26] Plainte déposée en vertu du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement*, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcelement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf.

responsable facultaire des études. J'ai rencontré d'autres demandes d'étudiants qui ont vécu le désistement de leur directeur de recherche pour mésentente, mais pour lesquelles je n'ai pas conclu à une plainte fondée. La part de responsabilité de l'étudiant était sans équivoque, et les moyens pris par le professeur et la direction de programme étaient conformes, il y avait eu gradation dans les mesures prises. Évidemment, ces séparations académiques sont loin de ce que les étudiants, les professeurs et l'Université souhaitent, mais cette réalité demeure. Comme ombudsman, j'examine les circonstances, les moyens pris par les personnes impliquées, les solutions tentées et les responsabilités de chacun, sous un angle de raisonnabilité et de conformité aux règles universitaires.

Il a encore été porté à ma connaissance des longs délais de correction et des situations d'étudiants laissés longtemps sans nouvelles des rétroactions de leurs directeurs de recherche. Des directions de département ont fait des rappels, assistées par la Faculté des études supérieures. Dans un cas, l'examinateur externe ne donnait plus de nouvelles et une solution a été trouvée en remplaçant cette personne. Par contre, l'inverse est vrai aussi : des directeurs de recherche laissés sans nouvelles par leurs étudiants, ou qui reçoivent des versions de mémoire ou de thèse à corriger avec de la pression d'exécution pour de courts délais. D'autre cas se sont présentés où des directeurs avaient pris sous leur aile l'étudiant au point de s'en sentir responsables de manière extrapédagogique, situations à risques de conflits d'intérêts.

Certaines plaintes non fondées[27] m'ont quand même amenée à formuler une recommandation pour l'amélioration des pratiques avec enjeu systémique. Ainsi, dans une unité, la demande d'appel, à la suite d'une décision rendue en révision de note, suivait une politique départementale incluant la participation de l'enseignant impliqué dans la révision initiale, situation non souhaitable pour l'objectivité nécessaire à l'appel, et qui contrevient au *Règlement des études*[28]. Par contre, que l'enseignant soit consulté par le comité d'appel sans être impliqué dans la décision peut être justifié pour clarifier certaines informations de l'évaluation mise en cause. En matière d'admission, j'ai rappelé à des facultés que le Bureau du registraire était l'instance désignée pour envoyer l'avis officiel d'offre d'admission ou de refus[29].

2.2.7 Désignation de médiateur

Au cours de l'année 2017-2018, l'ombudsman n'a pas procédé à la désignation de médiateurs (rôle prévu conformément à l'article 7.4 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*[30]).

---

[27] Parce que le plaignant avait une part déterminante de responsabilité dans le différend.

[28] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 320.

[29] Ibid, art. 183.

[30] *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.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2016-2017 ET 2015-2016

3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2016-2017 ET 2015-2016

Recommandations

Voici le suivi des recommandations des rapports annuels de l'ombudsman des deux dernières années.

Suivi de la recommandation du rapport annuel de 2016-2017.

L'ASPECT SYSTÉMIQUE

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

> 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.

Suivi

L'ombudsman tient à souligner l'entrée en vigueur en mars 2018 de la *Politique sur la conduite responsable en recherche, en création et en innovation à l'Université Laval* et de la *Politique sur les conflits d'intérêts en recherche, en création et en innovation*. Ces documents phares pour encadrer les activités de recherche établissent des principes basés sur des assises juridiques et éthiques, tout en présentant des exemples concrets de bonnes pratiques attendues.

L'ombudsman considère que l'Institution a marqué un pas en avant vers l'accomplissement de cette recommandation.

Suivi de la recommandation du rapport annuel de 2015-2016.

LE CADRE NORMATIF

- 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

Le Bureau du secrétaire général en partenariat avec le Bureau des services Web, le Service de sécurité et de prévention, la CADEUL, le Bureau des droits étudiants et l'AELIÉS ont concrétisé ces recommandations. Deux outils ont été produits, une capsule vidéo qui présente un message informant des droits et responsabilités en tant qu'étudiants ainsi qu'une page Web sur le site ULaval.ca sur les règles disciplinaires, qui inclut la vidéo. Un résumé des étapes des procédures disciplinaires est aussi disponible.

L'ombudsman considère donc que ses recommandations ont été suivies.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2017-2018

4 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2017-2018

4.1 Observations

L'ombudsman doit s'assurer que les règlements, politiques et directives de l'Université sont appliqués correctement. Il veille en agent bienveillant au bon fonctionnement de l'Institution et au respect des droits fondamentaux de ses membres. Au cours de la dernière année, il a été consulté par certains membres, étudiants et employés, soucieux de comprendre ce qui pouvait expliquer les délais de réponse pour certaines procédures dans lesquelles ils étaient impliqués comme plaignants ou comme personnes mises en cause. Il faut comprendre que la dernière année a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle direction et, d'autre part, par l'implantation de nouvelles politiques. Un temps d'ajustement et une période de mise à niveau font partie de l'ordre des choses. À ce sujet, le Vice-rectorat à la recherche a adopté de nouvelles politiques, et j'ai pu constater rapidement la fluidité des procédures et la gestion serrée des délais. Pour les autres, je suis confiante que ma collaboration avec les instances concernées et les membres de la communauté permettra d'optimiser le délai de traitement et d'assurer une approche diligente.

4.2 Cadre normatif

L'ombudsman est préoccupé par l'évaluation des apprentissages. Bien que le *Règlement des études* prévoit des critères définissant les types d'évaluation et leurs caractéristiques, il demeure que l'exercice de sanction des études comporte une zone indéfinie où les attributs juste, transparent et adéquat[31] peuvent se perdre ou s'édulcorer au profit de méthodes floues, surprenantes, moins pertinentes ou mal appliquées, et, au final, inéquitables. Aussi, selon les moyens d'évaluation retenus, comme l'activité pratique, le stage, ou la correction commentée verbale ou à correcteurs successifs, à parties séparées, ou les travaux en équipe - avec apports collectifs ou communs, il n'est pas toujours facile pour les enseignants et les étudiants de s'y retrouver. Une politique institutionnelle rappelant les assises réglementaires d'évaluation des apprentissages et donnant vie aux différents types d'épreuves, de leur conception à la correction, servirait certainement de rempart contre les glissements inopportuns.

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

Que l'Université adopte une politique d'évaluation des apprentissages pour les activités de formation des trois cycles universitaires.

[31] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 289.

Les activités de recherche aux cycles supérieurs continuent d'attirer l'attention de l'ombudsman et d'occuper une partie appréciable des demandes qui lui sont formulées. En mars dernier, l'AELIÉS a publié un mémoire sur l'encadrement aux cycles supérieurs[32].

Cela n'est pas d'hier que des situations de retard dans les corrections de mémoire ou de thèse ou d'autres accrocs aux échéanciers sont dénoncés par les étudiants, par les directeurs de recherche et par les directions de programme. Les retraits de directeurs de recherche constituent une autre facette des enjeux présentés. Somme toute, étudiants et professeurs se retrouvent perdants lorsque ces relations d'encadrement ne se déroulent pas comme prévu[33]. Certes, il demeurera impossible de garantir la diplomation de toutes les personnes inscrites, et la relation pédagogique reste une responsabilité partagée entre l'étudiant et le professeur. Même si l'encadrement au doctorat et à la maîtrise est réglementé[34], et que le sens particulier des études supérieures est reconnu dans la Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants à l'Université Laval[35], il demeure qu'un vide existe pour jalonner et concrétiser leur déroulement. Il se trouve déjà des mesures facultatives annoncées au règlement[36]. Puisque des enjeux majeurs sont liés à ces études, en temps, en argent, en projets, il m'apparaît nécessaire de proposer une avenue structurante, un filet de sécurité, pour encadrer leur déroulement. L'idée centrale étant de fournir un cadre, avec des choix de modalités souples et ajustables, sous responsabilité et consentement partagés entre l'enseignant et l'étudiant. Cette formule permet aussi au directeur de programme de pouvoir compter sur un document concret témoignant de l'entente professeur/étudiant, dans le contexte de sa responsabilité de s'assurer de la progression académique et, le cas échéant, de résolutions de difficultés[37].

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

Que l'Université rende obligatoire un plan de collaboration conclu entre le directeur de recherche et l'étudiant pour encadrer les études de maîtrise et de doctorat.

[32] https://www.aelies.ulaval.ca/assets/medias/documents/AELIES_Memoire_sur_lencadrement_2018.pdf.

[33] Ce sujet a retenu l'attention de l'ombudsman à plusieurs reprises, et ma prédécesseure avait fait une recommandation spécifique en ce sens dans son rapport 2011-2012, https://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Rapport_2011_2012_WEB.pdf, p. 31.

[34] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf , art. 244 et suivants.

[35] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Charte__statuts/Declaration_des_droits_etudiants_2010-2011.pdf, 1re section.

[36] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 244.1.

[37] https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 44, 48, 49 et suivants.

REMERCIEMENTS

5 REMERCIEMENTS

Aux personnes étudiantes, toutes différentes, avec vos caractères et traits propres,
votre histoire et vos rêves, vous faites grandir l'institution;

Aux employés actuels et passés;

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

À Marie-France Poulin et à Sophie D'Amours pour leur confiance;

À mes collègues ombudsmans pour leur sagesse et leur solidarité;

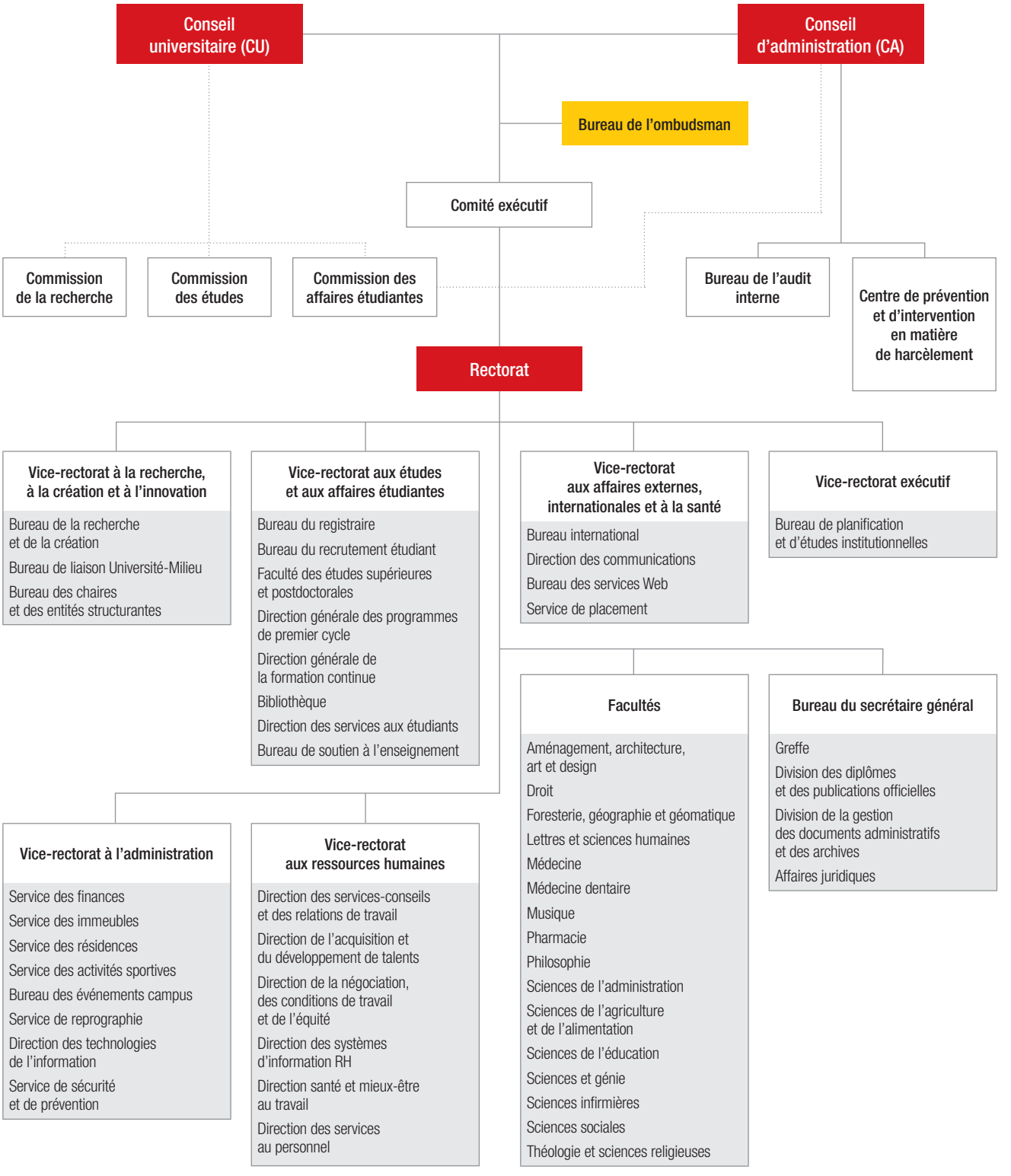
À toutes les personnes qui croient en l'ombudsman et en sa mission,

Recevez mes plus cordiaux remerciements.

Hélène Richard

ANNEXES

ANNEXE 1


Conseil universitaire (CU)
Conseil d'administration (CA)
Bureau de l'ombudsman
Comité exécutif
Commission de la recherche
Commission des études
Commission des affaires étudiantes
Bureau de l'audit interne
Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement
Rectorat
Vice-rectorat à la recherche, à la création et à l'innovation
Bureau de la recherche et de la création
Bureau de liaison Université-Milieu
Bureau des chaires et des entités structurantes
Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes
Bureau du registraire
Bureau du recrutement étudiant
Faculté des études supérieures et postdoctorales
Direction générale des programmes de premier cycle
Direction générale de la formation continue
Bibliothèque
Direction des services aux étudiants
Bureau de soutien à l'enseignement
Vice-rectorat aux affaires externes, internationales et à la santé
Bureau international
Direction des communications
Bureau des services Web
Service de placement
Vice-rectorat exécutif
Bureau de planification et d'études institutionnelles
Facultés
Aménagement, architecture, art et design
Droit
Foresterie, géographie et géomatique
Lettres et sciences humaines
Médecine
Médecine dentaire
Musique
Pharmacie
Philosophie
Sciences de l'administration
Sciences de l'agriculture et de l'alimentation
Sciences de l'éducation
Sciences et génie
Sciences infirmières
Sciences sociales
Théologie et sciences religieuses
Bureau du secrétaire général
Greffe
Division des diplômes et des publications officielles
Division de la gestion des documents administratifs et des archives
Affaires juridiques
Vice-rectorat à l'administration
Service des finances
Service des immeubles
Service des résidences
Service des activités sportives
Bureau des événements campus
Service de reprographie
Direction des technologies de l'information
Service de sécurité et de prévention
Vice-rectorat aux ressources humaines
Direction des services-conseils et des relations de travail
Direction de l'acquisition et du développement de talents
Direction de la négociation, des conditions de travail et de l'équité
Direction des systèmes d'information RH
Direction santé et mieux-être au travail
Direction des services au personnel

ANNEXE 2

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 1er cycle et deux de 2e ou de 3e 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 3

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 ou autrui, mais il ne réclame pas l'intervention de l'ombudsman pour cette situation spécifique, ou, il informe l'ombudsman d'une correspondance adressée à un membre agissant au nom de l'Université afin de le tenir renseigné d'une démarche, espérant un règlement sans avoir à formuler une plainte.

PLAINTE : 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

PLAINTE 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*). S'il y a matière à intervenir, l'ombudsman peut faire enquête ou agir comme facilitateur auprès des instances concernées.

PLAINTE 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*).

PLAINTE 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.

PLAINTE 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.

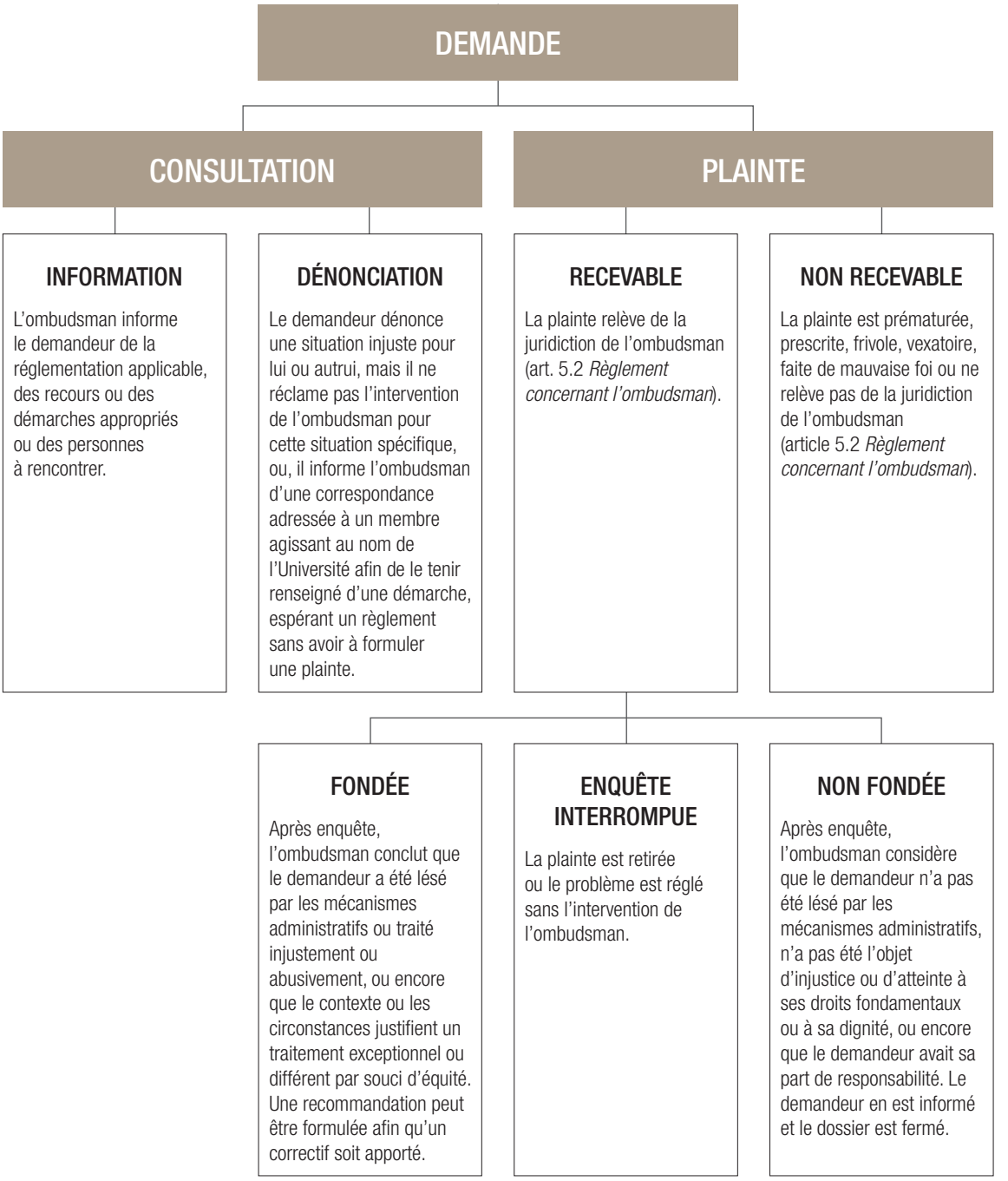
SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

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 4

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



ANNEXE 5

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 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, inclinaison 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 en est présidente depuis mai 2018, membre aussi 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
ombudsman.ulaval.ca

100 %
BIOGAZ