

RAPPORT
ANNUEL
2018-2019

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 978-2-9812904-7-2

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

Le 27 novembre 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 2018-2019 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 **1^{er} mai 2018 au 30 avril 2019**, ainsi que d'un exposé de ses observations et de 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

« La sincérité est une qualité essentielle à la possibilité de faire confiance à nouveau. Avec la confiance renouvelée, il est alors possible de construire des relations communes sur des fondements solides; la sincérité rend possible l'acte de penser l'avenir dans le meilleur intérêt de tous.»¹

¹René VILLEMURE, *L'éthique pour tous ...même vous!*, Les éditions de l'homme, 2019, p. 121.

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 Le périmètre d'intervention de l'ombudsman

8

1.2.3 La raisonnable et la collaboration comme mécanismes d'action

8

1.3 Activités de communication

9

1.3.1 Activités institutionnelles ponctuelles

9

1.3.2 Activités de filiation institutionnelle

9

1.3.3 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

17

2.2.4 Objet des dossiers (consultations et plaintes)

17

2.2.5 Commentaires généraux

21

2.2.6 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)

22

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

24

2.2.8 Désignation de médiateur

25

3

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2017-2018

27

4

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2018-2019

29

4.1 Observations

29

4.2 Recommandations à portée normative : le Règlement des études

30

ANNEXES

33

INTRODUCTION

Le rapport des activités 2018-2019 couvre la période du 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2019. Il est présenté aux membres du Conseil d'administration, aux membres du Conseil universitaire², et diffusé à la communauté universitaire³. Il s'agit de mon quatrième rapport annuel.

En bref, cette année, le Bureau de l'ombudsman a franchi le cap des 20 000 dossiers traités depuis sa création⁴, et j'ai le plaisir de présider l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ)⁵ selon un mandat débuté en mai 2018 d'une durée de deux ans.

Je vous invite à parcourir ce rapport composé de quatre parties : les activités de l'ombudsman, les statistiques, le suivi des recommandations 2017-2018, les observations et recommandations 2018-2019, suivies des annexes. J'en profite pour vous remercier de l'intérêt accordé à ce document.

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_ombudsman_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>.

⁴ Les données sont compilées depuis l'ouverture du Bureau de l'Ombudsman, initialement Protecteur universitaire, en 1981, et rendent compte au 30 avril 2019 de 20 424 dossiers ouverts, soit 6 828 plaintes et 13 596 consultations.

⁵ Cette association regroupe la majorité des universités québécoises.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 Équipe

Ombudsman, Hélène Richard
Coordonnatrice d'opérations, Marylène Cloutier⁶
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*⁷ 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 Web⁸.

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 utile⁹.

⁶ Madame Cloutier a été en poste jusqu'en décembre 2018.

⁷ Version 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.

⁸ <https://www.ombudsman.ulaval.ca>.

⁹ *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 ».

L'ombudsman est 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*¹⁰. 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 déraisonnable¹¹.

Relevant du conseil d'administration et du conseil universitaire¹², les plus hautes autorités de l'Institution¹³, l'ombudsman est apolitique et il ne peut occuper aucune autre fonction universitaire¹⁴.

1.2.2 Le périmètre d'intervention de l'ombudsman

L'ombudsman est traditionnellement associé aux personnes étudiantes de la communauté universitaire. Tel que mentionné au préalable, il est aussi disponible pour les personnes employées et bien d'autres¹⁵. L'ombudsman peut agir comme consultant auprès des différentes instances, que ce soit pour un enjeu ponctuel ou pour l'adoption d'une nouvelle politique ou l'entrée en vigueur d'une autre mesure, sans prendre part aux décisions de l'Institution. L'ombudsman agit en toute indépendance et doit pouvoir se retirer d'un dossier quand il l'estime nécessaire pour assurer son indépendance et demeurer disponible comme avis de dernier recours, quand les instances spécialisées et concernées par la question ont rendu leur décision. Ainsi, il fait un 360 degrés, dans le sens que, pour une même question, il peut intervenir auprès des employés – incluant les gestionnaires – des étudiants et d'autres. L'ombudsman est impartial et doit bénéficier des conditions pour préserver son indépendance.

1.2.3 La raisonnable et la collaboration comme mécanismes d'action

Solutionner des différends est au cœur du travail de l'ombudsman, qui ne cherche pas des coupables mais des solutions. Pour comprendre les enjeux tissés aux conflits, il doit se mettre à la place des différentes personnes impliquées, tout en sachant identifier et parcourir les paramètres officiels qui balisent les décisions, comme les règlements, politiques, directives, etc. Sans être spécialiste de contenu, l'ombudsman doit être capable de saisir ce qui lui est expliqué et savoir à qui pouvoir se référer pour lui transmettre les connaissances appropriées. En bout de ligne, c'est le test de la personne raisonnable que l'ombudsman suit. Comment fait-il pour appliquer le tout dans la perspective des quelque 700 programmes, 18 facultés, sans oublier tous les services et autres entités de l'institution, et ce, auprès d'un bassin de plusieurs dizaines de milliers de demandeurs¹⁶ potentiels? Il suit son sens commun, compte sur la bonne foi des différents interlocuteurs, sur leur collaboration et sur leur respect, ce qui place la confiance comme importante alliée.

¹⁰ *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_harcelement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf.

¹¹ *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_harcelement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf, art. 6.19.

¹² L'organigramme de l'Université est disponible en annexe.

¹³ *Statuts de l'Université Laval*, article 238, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Charte__statuts/Statuts-Universite-Laval.pdf.

¹⁴ *Règlement concernant l'ombudsman*, article 5.1, https://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Reglement_concernant_l_ombudsman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

¹⁵ Voir la section 1.2.1 du présent rapport.

¹⁶ Pour de plus amples détails, vous pouvez consulter le Rapport annuel 2016-2017, p. 9, https://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Rapport_2016_2017_WEB.pdf.

1.3 Activités de communication

1.3.1 Activités institutionnelles ponctuelles

L'ombudsman a pris part à des communications professionnelles, comme présentatrice ou comme observatrice, au cours de l'année 2018-2019 dont voici une liste sélective.

- Participation à la tournée des classes *Opération plan de cours* du Bureau des droits étudiants de la CADEUL (Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval) pour les personnes nouvellement admises à différents programmes de 1^{er} cycle, qui a rejoint près de 8 000 étudiants en 2018-2019¹⁷. Outre la présentation de ses fonctions, cette activité est l'occasion pour l'ombudsman de rappeler aux étudiants leurs droits et leurs responsabilités en tant que membres de la communauté universitaire.
- Rencontre des administrateurs, août 2018
- Activité de formation sur l'encadrement aux cycles supérieurs par M. Christian Bégin, professeur au Département de didactique de l'Université du Québec à Montréal en octobre 2018 et en février 2019, organisée par la Faculté des études supérieures et postdoctorales de l'Université Laval.
- Échange des vœux du Nouvel An de la rectrice, 10 janvier 2019
- Présentation du rapport annuel 2017-2018 au Conseil d'administration de l'Université Laval, 27 février 2019
- Présentation du rapport annuel 2017-2018 au Conseil universitaire de l'Université Laval, 7 mars 2019

1.3.2 Activités de filiation institutionnelle

L'ombudsman a maintenu des échanges avec les partenaires institutionnels qui représentent des collaborateurs essentiels à la réalisation de son mandat.

¹⁷Selon les chiffres rendus disponibles par le Bureau des droits étudiants de la CADEUL, cette opération a rejoint environ 4 600 personnes étudiantes à la session d'automne et 3 300 à celle d'hiver.

1.3.3 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 2018 à l'Université Concordia. Rencontre mi-annuelle en décembre 2018 à l'Université du Québec à Montréal, incluant une conférence sur la communication donnée par Mme Sarah-Jane Turcot, psychosociologue.

Membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP), l'ombudsman a assisté à une conférence de Mme Marie Rinfret sur la vision de son rôle de protectrice du citoyen du Québec et sur sa vision du rôle des responsables des bureaux de plaintes dans les ministères et organismes.

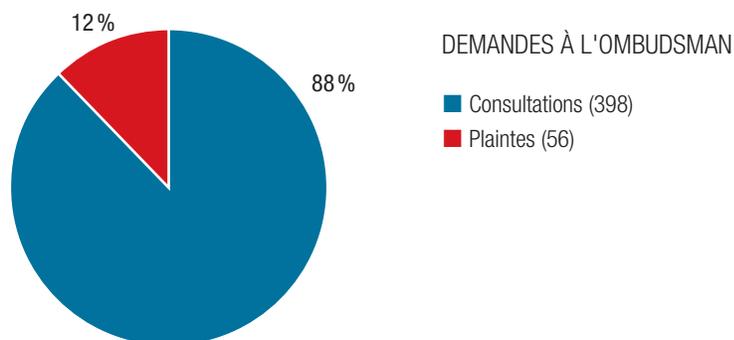
La coordonnatrice des opérations et la secrétaire du Bureau de l'ombudsman ont participé à des séances de formation dans leurs domaines respectifs.

STATISTIQUES

2 STATISTIQUES

2.1 Sommaire

DOSSIERS



> **454** dossiers de consultation ou de plainte ont été ouverts :

- **88%** d'entre eux (398/454) correspondent à des consultations (388 demandes d'information et 10 dénonciations);
- **12%** d'entre eux (56/454) correspondent à des plaintes.

DEMANDEURS

> **63%** (286/454) des demandeurs sont des étudiants ou des postulants pour le devenir (étudiants de 1^{er}, 2^e ou 3^e cycle, candidats à l'admission) :

- **31,5%** des demandeurs (143/454) sont des étudiants de 1^{er} cycle;
- **27,5%** des demandeurs (125/454) sont des étudiants de 2^e et 3^e cycles;
- **4%** des demandeurs (18/454) sont des candidats à l'admission.

> **19,6%** des demandeurs sont des employés de l'Université (enseignants, gestionnaires, personnel administratif et personnel de soutien).

> **17,4%** représentent les autres demandeurs qui sont des partenaires institutionnels (les associations étudiantes), des usagers de services (Bibliothèque, Pavillon de l'éducation physique et des sports-PEPS, ...), des diplômés, des visiteurs et des passants sur le campus.

OBJETS DES DEMANDES

- > **40 %** 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;
- > **6 %** des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS

Quatre cent cinquante-deux dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2018-2019. De ce nombre, 13 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente (6 consultations et 7 plaintes).

TRAITEMENT DES PLAINTES

- > **56** plaintes ont été reçues pendant la période 2018-2019 :
 - **29** plaintes ont été jugées non recevables;
 - **20** plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - **2** enquêtes interrompues;
 - **8** non fondées;
 - **10** fondées;
 - 9 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
 - 1 plainte a fait l'objet d'une recommandation collective qui a été suivie;
 - **7** plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2019¹⁸.

2.2 Statistiques commentées

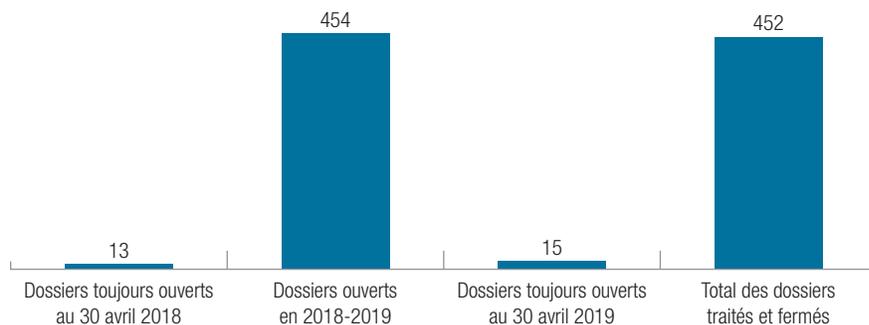
Le Bureau de l'ombudsman tient des statistiques annuelles concernant les dossiers des consultations et des plaintes. En annexe, vous trouverez la définition des notions utilisées pour la classification des dossiers ainsi que le processus de traitement d'une demande.

¹⁸ Au moment de diffuser ces lignes, 5 de ces dossiers étaient fermés.

2.2.1 Traitement des dossiers

Quatre cent cinquante-deux dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2018-2019. De ce nombre, 13 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 7 plaintes antérieures traitées durant l'année 2018-2019, 2 ont été jugées non recevables et 5 non fondées.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS ET FERMÉS



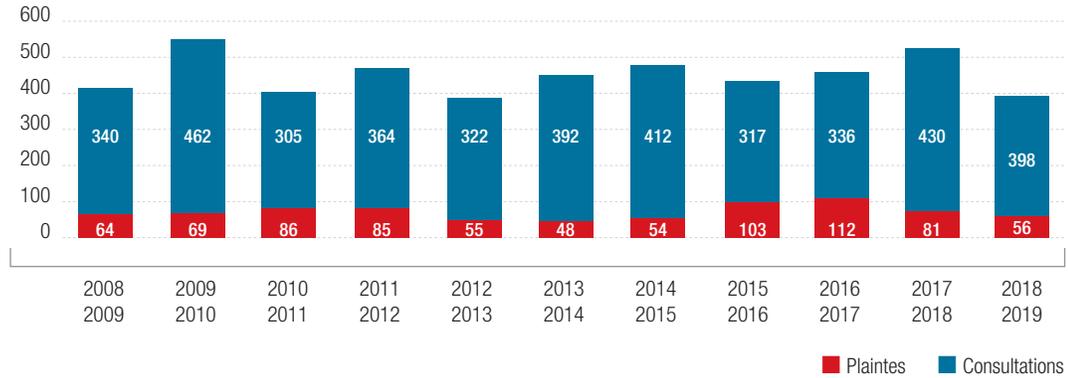
2.2.2 Compilation des dossiers au fil des ans

Le nombre de dossiers ouverts au cours de l'exercice 2018-2019, 454 demandes, a connu une diminution par rapport aux deux périodes précédentes, soit 511 en 2017-2018, 448 en 2016-2017, et dépasse 2015-2016 (420). Cette année, il y a eu encore une diminution du nombre de plaintes comparativement aux deux dernières années : 56 en 2018-2019, 81 en 2017-2018, 112 en 2016-2017 et 103 en 2015-2016. Les plaintes fondées représentent 18 % des plaintes traitées en 2018-2019 comparativement à 7 % en 2017-2018, à 11 % en 2016-2017 et à 12 % en 2015-2016, et le nombre de plaintes recevables traitées au cours du dernier exercice est de 45 %, comparativement à 30 % en 2017-2018, à 36 % en 2016-2017 et 42 % en 2015-2016¹⁹.

Le recours à l'ombudsman de manière préventive, par la consultation, se profile comme tendance : vouloir identifier les zones sensibles, clarifier les zones grises et connaître les ressources disponibles pour formuler une demande de rectification, ou avant une prise de décision, ce qui peut expliquer en partie la diminution du nombre de plaintes. Toutefois, certains dossiers révèlent une demande de consultation à l'ombudsman qui aurait très bien pu être identifiée en plainte tant les données et enjeux présentés laissaient voir des motifs raisonnables de penser qu'il pouvait y avoir vice de procédure ou décision injuste. Mais certains demandeurs sont mal à l'aise avec le fait de porter plainte et continuent en consultation, ce qui peut heureusement porter fruit et donner lieu à une démarche d'autorégulation entre les parties concernées. Par contre, dans d'autres cas, le demandeur ne donne plus de nouvelles ou abandonne les démarches. La peur des représailles demeure un obstacle pour certaines personnes malgré les explications données pour démystifier cet aspect et rassurer les personnes. Aussi, à l'opposé, il nous arrive de rencontrer la personne convaincue qu'elle a raison et qui tient à ce que l'ombudsman déclare sa plainte fondée sans tarder, ou d'autres, persuadées que leur plainte a lieu d'être portée en enquête, ne comprennent pas la non-recevabilité. Il ne s'agit pas de la majorité des plaignants, mais ces cas peuvent expliquer certains dossiers de plainte non fondée et, parfois même, non recevable.

¹⁹ Il s'agit des plaintes traitées de l'année ciblée, n'incluant pas les plaintes en suspens.

COMPILATION DES DOSSIERS AU FIL DES ANS



Plus de 20 000 demandes ont été reçues au Bureau de l'ombudsman depuis le début de ses activités²⁰, soit 38 ans.

Aux personnes qui seraient tentées de penser que la charge du travail de l'ombudsman se mesure par le nombre de dossiers de plaintes recevables et fondées, je vous répondrai que vous ne comprenez probablement pas ses fonctions. Le travail de l'ombudsman est très qualitatif : ouvrir un dossier ne laisse souvent pas planer le nombre d'heures qui seront consacrées à son traitement. Par exemple, les dossiers dont l'objet implique une exclusion de programme, ou des conflits superviseur de stage/étudiant ou directeur de recherche/étudiant, directeur de recherche/directeur de programme, ou qui sont tributaires d'un partenaire externe, peuvent constituer des avenues complexes à examiner.

Certes, le pouvoir final de l'ombudsman en est un de recommandation, ce qui peut laisser place à certaines réflexions à l'effet qu'il n'a pas de rôle décisionnel. Ce sur quoi j'appelle à la nuance : l'ombudsman prend des décisions, comme l'évaluation de la recevabilité, et, le cas échéant, du bien-fondé de la plainte, et ces conclusions peuvent représenter une étape cruciale pour la suite des choses, pour les membres de la communauté et pour l'institution.

Et, dois-je le rappeler, l'ombudsman est le gardien de l'institution en matière d'équité et de justice fondamentale, dimensions phares et sensibles.

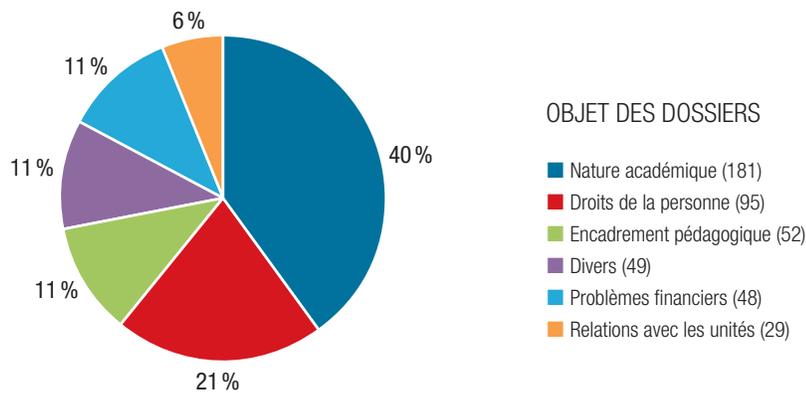
²⁰ Le premier protecteur universitaire est entré en fonctions officielles le 1^{er} septembre 1981. En 1998, le *Règlement concernant l'ombudsman* a remplacé le *Règlement concernant le protecteur universitaire*.

2.2.3 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2018, 13 dossiers étaient toujours ouverts, 6 consultations et 7 plaintes. Ils ont tous été fermés au cours de l'année, donnant lieu à 2 plaintes non recevables et 5 plaintes non fondées.

Au 30 avril 2019, 15 dossiers étaient toujours ouverts dont 7 plaintes et 8 consultations²¹.

2.2.4 Objet des dossiers (consultations et plaintes)



L'objet des dossiers est traditionnellement divisé en six catégories dont la répartition suit celle observée lors des dernières années. Les demandes de nature académique et celles portant sur les droits de la personne sont en tête, suivent, tout juste égales, celles de l'encadrement pédagogique, de la catégorie « divers » et des problèmes financiers.

Voici une énumération²² non exhaustive des thèmes des demandes (consultations et plaintes) qui ont retenu les services du Bureau de l'ombudsman.

²¹ Au moment de diffuser ce rapport, 13 des 15 dossiers étaient traités et fermés.

²² L'énumération des sous-objets répond à un ordre alphabétique, sans viser à représenter un ordre basé sur le nombre.

■ OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 40 % (181 DOSSIERS)

Abandon d'un cours

- Refus du motif soumis pour éviter un échec

Admission

- Critères d'admission, processus appliqué, information officielle

Diplôme

- Diplomation retardée : exigences de langue non satisfaites, crédits contributives au programme insuffisants après un changement de programme initial ou après une nouvelle admission à un programme qui a été modifié

Évaluation des apprentissages

- Conversion d'une absence de note en échec, délai de consultation de copies d'examens et de travaux, modalités d'un travail en équipe, processus de révision et d'appel, reprise d'examen refusée

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

- Délai de production du plan de cours, modification au plan de cours (date d'évaluation)

Programme

- Modification au contenu, pertinence du contenu, version applicable après une nouvelle admission

Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires

■ DROITS DE LA PERSONNE : 21 % (95 DOSSIERS)

Accès aux renseignements et vie privée

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

Accommodements

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

Comportements et attitudes

- Civisme, courtoisie, délai ou absence de réponse

Confidentialité

- Appréciation des enseignements, dénonciation d'une infraction disciplinaire, identité de sujets humains dans un cours et publication

Discrimination

- Traitement différentiel et troubles de santé

Harcèlement

- Situation non résolue, délai de réponse

Propriété intellectuelle

- Reconnaissance de la participation à un article, à une recherche

Règlement disciplinaire

- Disponibilité des explications liées à la dénonciation, délai des procédures

■ ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 11 % (52 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/codirecteur de recherche

Qualité de l'enseignement et de l'encadrement

Stage

- Accès à un stage
- Interruption en cours de stage

Exclusion

- Exclusion académique vs exclusion disciplinaire

■ DIVERS : 11 % (49 DOSSIERS)

Activités de recherche

- Formulaire de consentement à participer à une recherche, questions posées par des sujets de recherche

Questions relatives à des problématiques relevant d'autres ombudsmans

- D'autres universités, institutions bancaires, organismes publics...

Références à des ressources externes

Services de l'ombudsman

- Demandes concernant les services offerts

■ PROBLÈMES FINANCIERS : 11 % (48 DOSSIERS)

Assurances

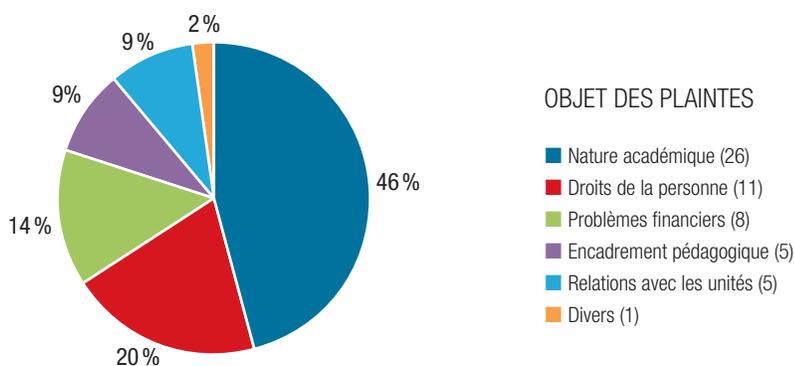
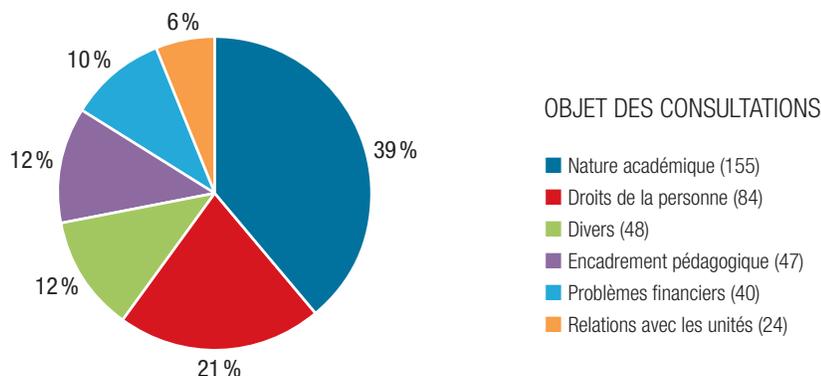
- Retrait du régime d'assurance collective au plan médical et dentaire au premier cycle et aux cycles supérieurs

Frais de scolarité

- Calcul des frais de scolarité, droits de scolarité des étudiants étrangers, demandes d'abandon et de remboursement, retrait des associations étudiantes et des frais pour la Fondation

■ RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 6 % (29 DOSSIERS)

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



2.2.5 Commentaires généraux

Globalement, des points récurrents concernent les échecs qui apparaissent à la suite de notes manquantes en application du *Règlement des études*²³, enjeu qui survient quand une note est laissée en suspens sans qu'il y ait de suivi de la part de la direction de l'unité responsable au Bureau du registraire et, en amont, l'enseignant responsable de l'attribution de la note; le facteur temps, les hésitations et les imprévus interfèrent dans ce suivi.

L'exclusion exercée par la direction de programme²⁴ représente un point qui génère un certain niveau de consultations et de plaintes, ce qui est tout à fait compréhensible compte tenu des conséquences impliquées. En somme, le regard de l'ombudsman se porte sur les processus appliqués, sans se substituer au pouvoir discrétionnaire de la direction. La consultation des collaborateurs impliqués – comme la direction de recherche ou le responsable des stages – fait partie des points examinés, sans oublier la progression des mesures déployées pour encadrer la poursuite des études, l'appréciation des chances de réussite, la cohérence des mesures mises en place et la décision.

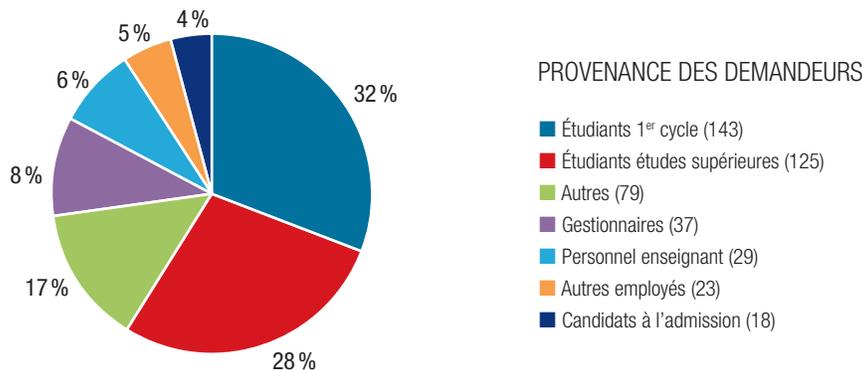
²³ https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, art. 313.3.

²⁴ https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_des_etudes.pdf, 1^{er} cycle : 348 et suivants, 2^e cycle maîtrise professionnelle ou programmes courts des 2^e et 3^e cycles, 356 et suivants, programmes de maîtrise recherche et doctorat, 364 et suivants.

En matière de droits de la personne, la confidentialité de certaines procédures, comme la dénonciation exercée en vertu du règlement disciplinaire et les résultats de l'appréciation des enseignements, ont fait l'objet de requêtes à mon bureau. Il n'est pas toujours possible de déterminer l'origine du bris de confidentialité allégué. Une approche préventive et conciliatrice peut à ce moment être envisagée.

En regard du règlement disciplinaire, et tel que mentionné dans le rapport annuel 2017-2018, des progrès ont été faits par l'Institution, dont le Bureau du secrétaire général, pour optimiser les renseignements rendus disponibles aux personnes étudiantes sur les règles et les procédures disciplinaires. Les associations CADEUL et AELIÉS démontrent aussi une grande implication pour informer leurs membres à ce sujet et leur fournir l'accompagnement. Il reste que ces procédures sont anxiogènes et que certaines personnes étudiantes vivent difficilement la cohabitation d'une procédure disciplinaire en attente et la poursuite de leurs études, ce qui est tout à fait humain. D'autre part, les autres personnes impliquées dans le processus, comme les enseignants qui ont procédé à la dénonciation en matière d'infractions aux études, peuvent être affectées par cette procédure. Dans l'éventualité d'une nouvelle évaluation de l'étudiant – si, par exemple, la mesure disciplinaire est la reprise du travail corrigé par le même enseignant ou l'échec à un cours repris avec le même enseignant – l'Université doit demeurer réceptive au malaise causé par cette situation, qui, malgré la bonne foi des parties, peut représenter un défi pour l'objectivité du processus académique, comme l'évaluation et l'encadrement pédagogique, après une dénonciation pour plagiat. L'ombudsman demeure préoccupé par ces enjeux.

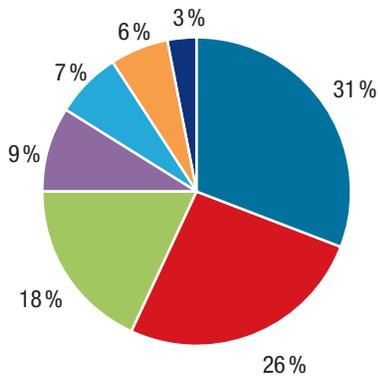
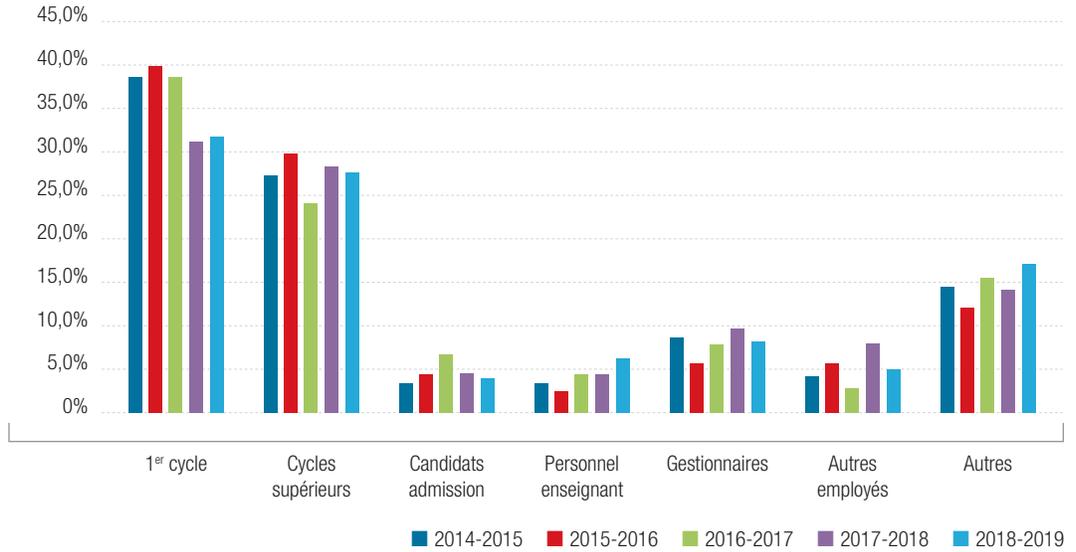
2.2.6 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)



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 (286/454), soit 63 %.

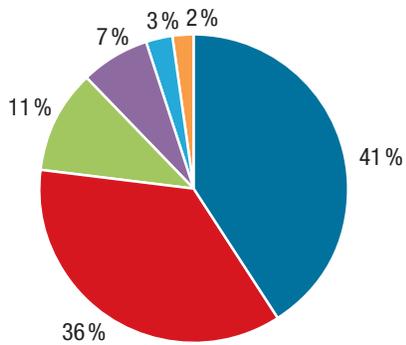
Les personnes faisant office de sujet de recherche et les usagers des services se retrouvent dans la catégorie « Autres », ainsi que les associations étudiantes, les personnes retraitées de l'Université, les personnes diplômées et les ombudsmans externes qui ont consulté l'ombudsman sur des questions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

ÉVOLUTION DE LA PROVENANCE DES DEMANDEURS (CONSULTATIONS ET PLAINTES)



PROVENANCE DES CONSULTATIONS

- Étudiants 1^{er} cycle (123)
- Étudiants études supérieures (102)
- Autres (73)
- Gestionnaires (35)
- Personnel enseignant (28)
- Autres employés (23)
- Candidats à l'admission (14)



PROVENANCE DES PLAINTES

- Étudiants études supérieures (23)
- Étudiants 1^{er} cycle (20)
- Autres (6)
- Candidats à l'admission (4)
- Gestionnaires (2)
- Personnel enseignant (1)

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

TRAITEMENT DES PLAINTES

- > Non recevables (29)
- > Recevables (20) : Non fondées (8) / Fondées (10) / Enquête interrompue (2)
- > En traitement (7)

Cinquante-six plaintes ont été reçues pendant la période 2018-2019. Au 30 avril 2019²⁵, 7 plaintes étaient toujours en traitement. Sur les 49 plaintes traitées, 29 ont été jugées non recevables, 20 recevables dont 8 non fondées, 10 fondées et 2 dont l'enquête a été interrompue. Les dix plaintes fondées ont fait l'objet de recommandations de l'ombudsman qui ont toutes été suivies.

Les objets des recommandations de l'ombudsman pour cette année sont la validité d'autres cartes officielles pour l'identification à des évaluations sommatives en classe (au lieu d'exiger la carte UL comme identifiant unique), l'application des *Modalités de gestion de l'éthique de la recherche sur des êtres humains*²⁶ (dans le cadre de la réalisation d'un travail dans un cours et non dans le contexte d'une activité de recherche), la confidentialité du dossier constitué en application du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants et étudiantes de l'Université Laval*²⁷ (incluant les dénonciations qui donnent lieu à son ouverture), les manquements dans l'encadrement d'une recherche aux cycles supérieurs, la conduite d'une personne superviseure en stage, le délai de correction dans les évaluations d'une personne étudiante aux cycles supérieurs, l'accès au processus d'examen de la procédure d'évaluation de la thèse de doctorat (révision du processus dans un cas d'échec), l'examen d'un dossier de demande de remboursement des frais de scolarité en vertu du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*²⁸, dont la demande n'était pas parvenue aux instances légitimes, le Bureau du registraire et le Service des finances (la demande était restée à la direction du programme), l'accès à une reprise d'un examen pour redresser le contexte d'injustice entourant le refus d'un billet médical et la demande pour accommoder une personne étudiante en conflit d'horaire, résultat d'une situation imprévisible et de force majeure.

D'autres dossiers ont retenu l'attention, dont les processus d'exclusion de programme présentant des situations déchirantes pour les parties impliquées. Tel que précisé au préalable²⁹, le *Règlement des études* prévoit une variété de paramètres pour encadrer la progression du cheminement des études, dont la poursuite sous condition ou la levée de sanction d'exclusion, mais ces mesures ne garantissent pas la protection contre une éventuelle exclusion du programme. L'Université, comme tous les établissements d'enseignement, doit garantir la qualité des diplômes délivrés en toute équité aussi avec le reste des membres de la communauté universitaire.

L'Université doit également assurer la cohérence dans l'application des normes institutionnelles et l'ombudsman doit agir quand une lecture stricte d'un règlement sans vision d'ensemble conduit à une application démesurée, voire déformée, d'une disposition et cause une injustice. Par exemple, une situation d'exclusion³⁰ académique basée sur une sanction disciplinaire (note 0 ou échec à un cours) sans tenir compte ni des chances de réussite, ni de l'avis du directeur de recherche a nécessité l'intervention de l'ombudsman qui a constaté un dédoublement de sanctions³¹.

²⁵ Au moment de diffuser le présent rapport, 5 de ces dossiers avaient été traités et fermés.

²⁶ https://www.ulaval.ca/sites/default/files/recherche-creation/documents/documents%20officiels/modalites_gestion_ethique_etres_humains_2011-09-28.pdf, 1.2.

²⁷ https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement-disciplinaire.pdf, art. 112.

²⁸ https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_frais_admission_inscription.pdf.

²⁹ Voir la section 2.2.5.

³⁰ La note zéro ou échec, issue d'une décision en application du Règlement disciplinaire, a été le motif d'exclusion d'une personne doctorante, alors que le Comité de discipline n'avait pas prononcé d'exclusion, donnant ainsi une portée exponentielle à la décision disciplinaire rendue.

³¹ Commentaire de l'ombudsman : en contexte d'une infraction prévue par le Règlement disciplinaire, seuls le Comité de discipline et la Secrétaire générale ont compétence pour déterminer la sanction et appuyer leur décision en vertu des règles d'équité procédurale et de raisonabilité : leur analyse en toute objectivité, impartialité et indépendance leur permet de déterminer une sanction proportionnelle à l'infraction (à ce sujet, consulter le préambule et les articles 103 et 129 du Règlement à https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement-disciplinaire.pdf). Alors, s'ils concluent à une sanction d'exclusion en vertu du Règlement disciplinaire, cette sanction repose sur l'application de la réglementation dûment prévue par l'institution en matière disciplinaire. Si le Comité de discipline ne conclut pas en la nécessité d'exclure et impose une autre sanction, et que, celle-ci appliquée par la direction de programme se transforme à elle-seule en levier d'exclusion académique, en toute logique, cet effet est disproportionné par rapport à l'infraction traitée en discipline.

Grâce à la collaboration de la Faculté des études supérieures et postdoctorales, à la cohésion entre le directeur de recherche et la personne étudiante, à la réceptivité de celle-ci et à l'accompagnement de l'AELIÉS, le cheminement de la personne étudiante a pu se poursuivre dans un autre programme.

Des situations de conflits entre des personnes employées, ou entre un gestionnaire et son employé, pour des questions d'honneur et/ou d'absence de solutions satisfaisantes proposées par les services consultés se sont retrouvées à mon bureau. Ces questions éthiques demandent beaucoup de doigté.

Les besoins des personnes étudiantes aux cycles supérieurs constituent un sujet souvent présent dans mes discussions avec les différents partenaires lavallois et externes. D'abord, à la tentation de penser que ces étudiants, plus « expérimentés » sur le plan académique que leurs collègues de premier cycle, nécessitent un support et un encadrement moindres, attention : ils sont très représentés dans les demandes au Bureau de l'ombudsman³². Sur les 23 plaintes déposées par les étudiants aux cycles supérieurs, 14 concernent la catégorie de l'encadrement académique et 4, la catégorie encadrement pédagogique, versus les 20 plaintes déposées par les étudiants au 1^{er} cycle, comprenant 9 académiques et 1 sur l'encadrement pédagogique. La moitié des plaintes fondées (5) ont été déposées par des étudiants aux cycles supérieurs³³. Précédemment, j'ai souligné la grande réserve de certains étudiants pour se plaindre de crainte de représailles. Cette situation concerne notamment les cycles supérieurs où certains étudiants, par peur ou par sentiment de manque de loyauté envers leur direction de recherche ou de stages, ne portent pas plainte mais adressent leur demande sous forme de consultation. Bon, évidemment, les demandes de consultation ne représentent pas toutes des plaintes étouffées, absolument pas, mais elles traduisent un objet de préoccupation. Sur les 102 demandes de consultation déposées par les étudiants aux cycles supérieurs, 38 sont académiques et 22 d'ordre de l'encadrement pédagogique, comparativement aux 123 consultations d'étudiants du 1^{er} cycle, comprenant 73 académiques et 10 pour l'encadrement pédagogique.

Bien sûr, la nature et la durée des travaux de recherche aux cycles supérieurs – essai, mémoire ou thèse – exposent les personnes étudiantes et leurs enseignants à des enjeux relationnels plus développés et enracinés qu'au premier cycle, et sont davantage tributaires de certains autres facteurs comme le financement des projets et la présence de partenaires externes³⁴ (examineur, codirecteur, implication de centres de recherches, etc.), sans compter, le cas échéant, les considérants de dépaysement géographique et d'enjeux inhérents à l'immigration. L'ombudsman continue de se pencher activement sur la question de l'optimisation de l'encadrement aux cycles supérieurs³⁵ et s'intéresse de plus aux autres mesures pour supporter ces personnes.

2.2.8 Désignation de médiateur

Au cours de l'année 2018-2019, 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*³⁶).

³² Représentant environ 26 % de la clientèle étudiante inscrite à l'automne 2018, selon les chiffres fournis par le Bureau du registraire, les étudiants des cycles supérieurs ont fait appel à l'ombudsman dans une proportion comptant pour 27,5 % des demandes en 2018-2019, ce qui est proche de la proportion des étudiants au premier cycle, 31,5 % pour l'année de référence; voir section 2.2.6 pour l'année de ce rapport et les précédentes.

³³ Deux académiques (procédure d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse, délai de correction), une sur l'encadrement pédagogique (conflit étudiant-superviseur), une sur l'éthique rencontrée dans le cheminement et une d'ordre financier sur un refus d'une demande de remboursement des frais de scolarité motivée par un billet médical.

³⁴ Ceci sans diminuer les enjeux inhérents aux milieux de stages qui existent aussi au premier cycle.

³⁵ De récentes publications sur le sujet témoignent des enjeux rencontrés aux cycles supérieurs, par exemple, Christian BÉGIN, *Encadrer aux cycles supérieurs*, Presses de l'Université du Québec, 2018 et Jean-Pierre DESLAURIERS, *Et si le doctorat était une belle aventure?*, Presses de l'Université Laval, 2019.

³⁶ *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.

SUIVI DES
RECOMMANDATIONS
2017-2018

3

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2017-2018

Suivi des recommandations du rapport annuel de 2017-2018

L'ASPECT NORMATIF

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

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

Suivi

Le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE) compte aborder la question de l'évaluation des apprentissages par une démarche impliquant un groupe de travail avec le Comité de valorisation de l'enseignement. Une mission d'audit interne du Système d'évaluation de l'enseignement, entre autres, permettra d'orienter la suite. La révision de la Politique de valorisation de l'enseignement et l'établissement d'une nouvelle Politique de la réussite étudiante constituent des voies intéressées à ce sujet.

L'ombudsman constate l'attention et les intentions du VREAE, et considère qu'une ouverture est démontrée par l'Université pour le sujet rattaché à cette recommandation. L'ombudsman sera intéressé à être informé de la suite des étapes et du résultat du plan de développement.

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

- 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.

Suivi

Le vice-recteur aux études et aux affaires étudiantes (VREAE) et vice-recteur exécutif préside un comité depuis l'été 2019 poursuivant une démarche pour rendre obligatoire le plan de collaboration aux cycles supérieurs selon certains échéanciers prévus dans le courant de 2020. Le VREAE bénéficie de l'action des doyens pour concrétiser cet objectif. Depuis un an, la proportion des nouveaux étudiants inscrits à un programme de doctorat d'une faculté où ce plan est obligatoire est passée de 15 % à 55 %³⁷.

L'ombudsman constate un avancement significatif de l'Université pour l'adoption du plan de collaboration comme instrument incontournable témoignant de l'entente conclue entre la direction de recherche et l'étudiant, et souhaite être informé par l'institution des développements à ce sujet, tout en étant aussi intéressé à connaître le développement des avancées pour l'encadrement des étudiants à la maîtrise.

³⁷ Période de référence de septembre 2018 à septembre 2019, selon les données du vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes.

OBSERVATIONS ET
RECOMMANDATIONS
2018-2019

4

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2018-2019

4.1 Observations

L'an dernier, je vous ai écrit certains objets de souci soumis par différentes personnes membres de la communauté universitaire en attente de réponse suite à des procédures à titre de plaignantes ou de mises en cause pour des plaintes en matière de harcèlement ou de propriété intellectuelle. Cette année, j'ai eu d'autres demandes à ce propos. Je comprends que des mécanismes peuvent dépendre d'agents externes, et que les procédures inhérentes aux ressources humaines peuvent être lourdes. Toutefois, il convient de s'interroger sur les actions à prendre pour corriger ces difficultés. De plus, j'ai constaté que certains sujets pouvaient passer dans les mailles du système, par exemple les blessures morales. Et, comment prendre en charge les actions d'incivilité qui ne répondent pas aux critères du harcèlement mais qui peuvent faire du dommage. Le manque de respect dans le fond et dans la forme des communications, les entorses à la confidentialité, l'absence de réponse, ou la réponse très brève qui ne permet pas à une personne raisonnable de comprendre les motifs d'un refus, sont des exemples de motifs de consultation qui se déposent à mon bureau. Quelle(s) entité(s) devrait(ent) prendre en charge ces besoins qui ne sont pas si rares qu'il pourrait être tenté de le penser?

Certes, l'Institution a adopté avec diligence la *Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel à l'Université Laval*³⁸ qui proscrit entre autres les liens intimes lors d'une fonction pédagogique ou d'autorité par un membre du personnel envers une personne étudiante, sans compter la mise sur pied du Centre d'intervention et de prévention des violences à caractère sexuel (CIPVACS). Mais, qu'est-il prévu pour les autres situations relationnelles problématiques, qui ne sont ni une violence à caractère sexuel, ni du répertoire d'intervention du Centre de prévention en matière de harcèlement³⁹, et qui sont vécues par les étudiants et les employés? À ce stade-ci, je soumets cette réflexion à l'Université.

³⁸https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Politiques/politique-VACS.pdf

³⁹<https://www.ulaval.ca/services-ul/harcelement.html>

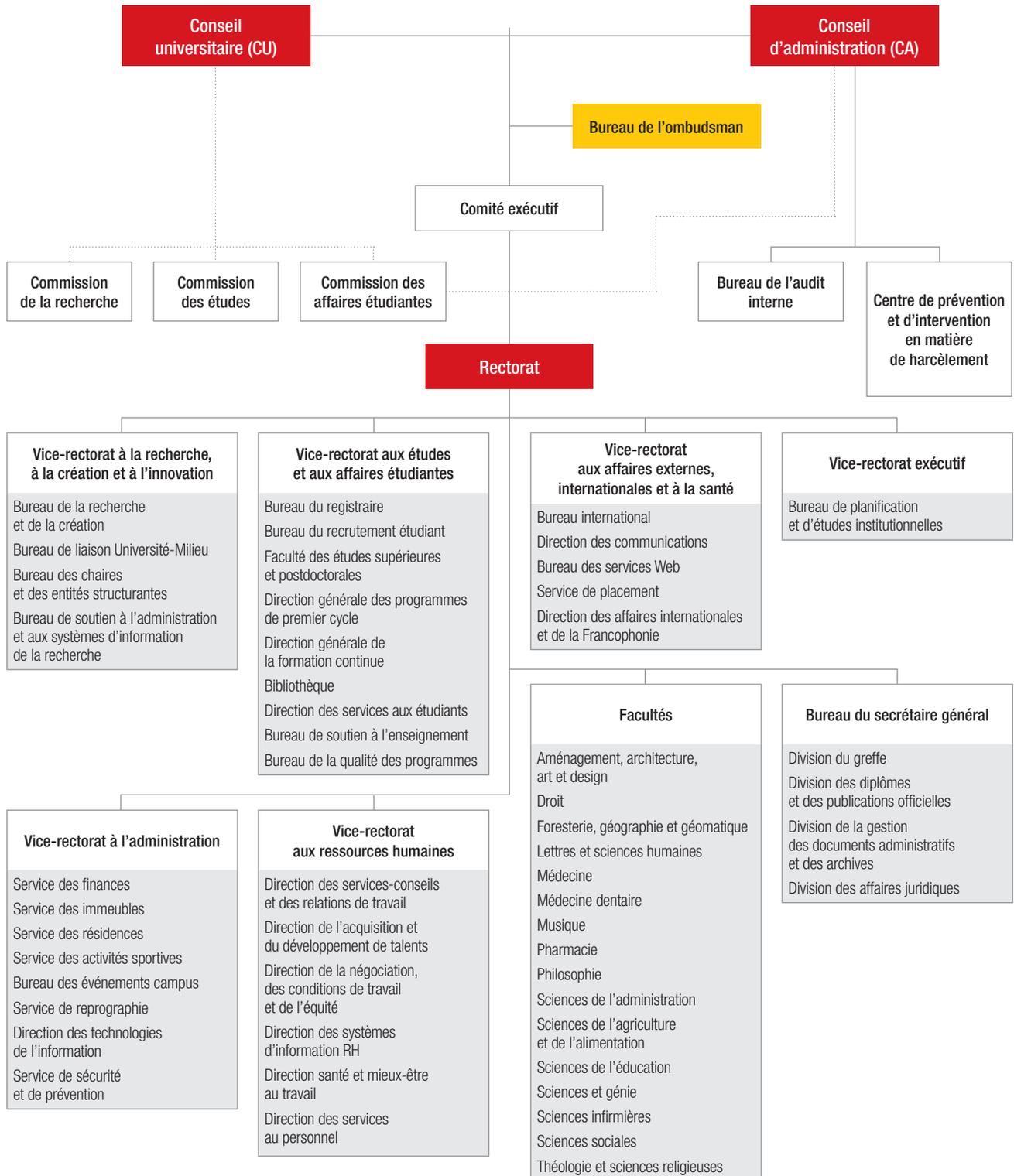
4.2 Recommandations à portée normative : le Règlement des études

En corollaire avec les constats soulevés en description des demandes formulées au bureau de l'ombudsman, et dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- 1) **Que le Règlement des études précise, dans les dispositions prévoyant les conditions de poursuite d'études et dans celles prévoyant l'exclusion, la nécessité de faire ressortir l'évaluation des progrès et des chances de réussite dans les décisions prises pour prononcer une poursuite sous condition ou une exclusion, et de communiquer cette évaluation à l'étudiant avec diligence, et ce, pour tous les cycles d'études visés par ces mesures.**
- 2) **Que le Règlement des études précise que l'exclusion académique qui y est prévue doit être distinguée, pour tous les cycles d'études, de l'exclusion prononcée comme mesure en vertu du Règlement disciplinaire par le Comité de discipline, la première ne pouvant être justifiée par la seconde.**

ANNEXES

ANNEXE 1



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 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 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.

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

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.

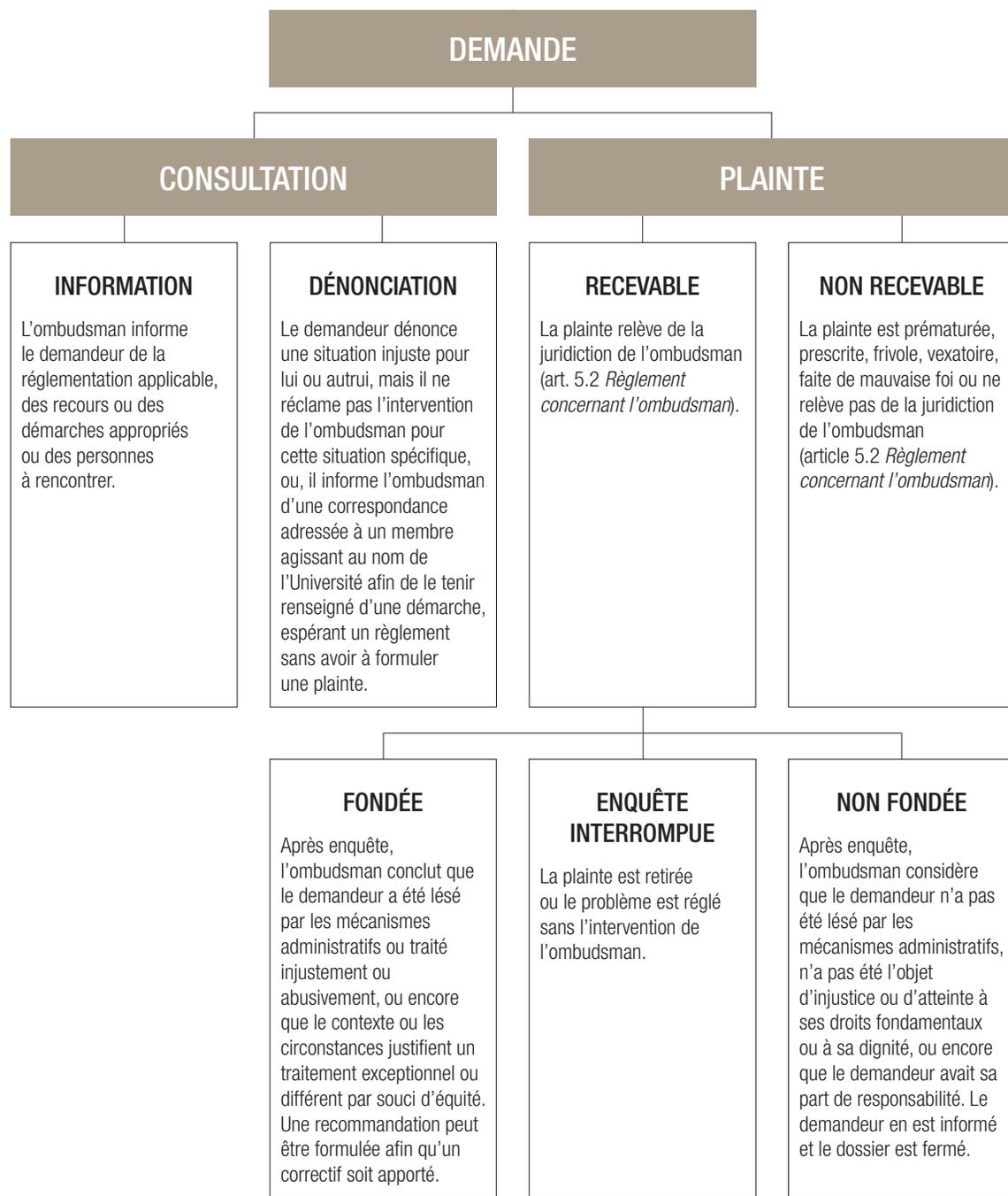
RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE : À la suite d'une enquête, l'ombudsman fait une recommandation de modifier un processus, une politique, un règlement ou l'application d'une politique ou d'un règlement.

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 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, inclination qui s'est transformée en emballement pour l'analyse juridique. Les limites du droit et l'apport de la réflexion éthique font partie de ses intérêts de recherche, de même que la pénologie et ses finalités.

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

