RAPPORT ANNUEL 2021-2022

OMBUDSMAN

Bureau de l'ombudsman

UNIVERSITÉ LAVAL

ISSN 2816-9905
ISBN 978-2-9820948-0-2
Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

UNIVERSITÉ LAVAL | Bureau de l'ombudsman

Le 28 septembre 2022

Monsieur Jean St-Gelais
Président du Conseil d'administration

Madame Sophie D'Amours
Présidente du Conseil universitaire

Madame la Présidente,
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2021-2022 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des demandes de consultation et plaintes effectuées au cours de cet exercice, c'est-à-dire pour la période du **1er mai 2021 au 30 avril 2022**, ainsi que d'un exposé de ses recommandations.

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

L'ombudsman,
Nancy Fournier, CRHA, LL. M.

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

418 656-3081
info@ombudsman.ulaval.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 7

1. BUREAU DE L'OMBUDSMAN 9

1.1 Équipe 9

1.2 Maintien des activités dans un contexte de pandémie et de retour vers une « nouvelle normalité » 9

1.3 Opérations 9

1.3.1 Révision du Règlement concernant l'ombudsman 10

1.3.2 Questionnaire de satisfaction 10

1.4 Un recours indépendant et impartial pour la communauté universitaire 10

1.4.1 Qui est l'ombudsman? 10

1.4.2 Qui a accès aux services de l'ombudsman de l'Université Laval? 11

1.4.3 Quelle est sa mission? 11

1.4.4 Quel est son mandat / sa fonction et la portée de son action? 11

1.4.5 Demandes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman 12

1.5 Activités de communication et de développement professionnel 13

1.5.1 Activités institutionnelles ponctuelles 13

1.5.2 Activités de rayonnement institutionnelles 13

1.5.3 Affiliations professionnelles et activités de formation 14

2. DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES – STATISTIQUES 17

2.1 Processus de traitement d'une demande au Bureau de l'ombudsman 17

2.2 demandes à l'ombudsman en 2021-2022 18

2.3 Provenance des demandes 19

2.3.1 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes) 19

2.4 Objets des demandes (consultations et plaintes) 20

2.5 Dossiers en suspens 22

2.6 Statistiques commentées et dossiers ayant donné lieu à des recommandations 23
2.6.1 Commentaires généraux 23
2.6.2 Le plan de cours et autres droits prévus à la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval 24
2.6.3 Le plan de cours 24
2.6.4 Reprise d'une évaluation pour motifs sérieux 26
2.6.5 Droits de scolarité et statut de résident du Québec (droits supplémentaires canadiens non-résidents du Québec) 27
2.7 Traitement des plaintes 28

3. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2020-2021 31
3.1 Recommandations à portée normative : la Politique de la formation à distance 31
3.2 Recommandation à portée systémique 31

4. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2021-2022 35
4.1 Observations 35
4.2 Recommandation à portée systémique : étudiant « étranger » 36
4.3 Recommandation à portée normative : le Règlement des études 37

CONCLUSION 39

REMERCIEMENTS 41

ANNEXES 1 À 5 43

Dany Vachon/ULaval

INTRODUCTION

Ce rapport couvre la période comprise entre le 1er mai 2021 et le 30 avril 2022 et constitue la reddition de compte annuelle statutaire de l'ombudsman de l'Université Laval. Il est présenté au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil universitaire[1], et s'adresse à tous les membres de la communauté universitaire qui sont invités à en prendre connaissance sur le site Web du Bureau de l'ombudsman[2].

Ce rapport d'activités est composé de quatre parties. La première partie fait ressortir les activités de l'ombudsman et de l'équipe du bureau, la deuxième comprend les interventions de l'ombudsman, des données statistiques et des commentaires relatifs au traitement des dossiers, des problématiques rencontrées de même que des solutions mises en place pour améliorer les pratiques[3], la troisième est un suivi des recommandations formulées dans le rapport de l'année dernière, soit 2020-2021, et la quatrième fait état d'une série d'observations et de recommandations.

Dans ce rapport, je présente des situations variées se rapportant à certains dysfonctionnements ou pratiques non conformes aux règles établies ou encore conformes mais perfectibles, et qui ont eu un impact ou sont susceptibles d'avoir un effet sur les droits des membres de la communauté universitaire.

Chaque demande qui parvient à notre bureau est examinée avec attention et, selon les circonstances, peut s'inscrire dans le cadre d'analyses plus systémiques des processus administratifs. Des recommandations d'amélioration des pratiques résultent de ce travail d'analyse et représentent une partie importante du rôle de l'ombudsman puisqu'elles visent à prévenir la répétition de situations regrettables et évitables.

«Le respect est un second regard que l'on porte afin de ne pas heurter inutilement l'individu respecté. Le second regard contient l'idée de précaution, l'idée que l'autre personne est importante, qu'elle n'est pas un numéro ou un dossier; le second regard évacue la précipitation[4].»

– René Villemure

Je profite de l'occasion pour remercier les partenaires internes de l'Université Laval pour leur ouverture et leur contribution à l'identification de pistes de solution ou d'amélioration des pratiques. Toutes ces personnes contribuent de façon importante, par leur expertise et leurs idées, à la mission du Bureau de l'ombudsman.

Je désire également remercier les membres de la communauté universitaire qui ont fait appel aux services de notre bureau au cours de l'année, dont ceux et celles qui nous ont consulté en amont de situations à risque de devenir problématique. Je les remercie de leur confiance.

Bonne lecture!

[1] Art. 8, Règlement concernant l'ombudsman, Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 2022.

[2] Ce rapport est disponible sur le site Web du Bureau de l'ombudsman.

[3] Le rapport comporte des exemples de résultats obtenus à la suite d'interventions de l'ombudsman.

[4] René Villemure, L'éthique pour tous… même vous !, Les éditions de l'Homme, page 83.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 ÉQUIPE

Ombudsman, Nancy Fournier
Conseillère à l'ombudsman, Diane Lapointe[5]
Secrétaire, Martine Paquet

1.2 MAINTIEN DES ACTIVITÉS DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE ET DE RETOUR VERS UNE « NOUVELLE NORMALITÉ »

En 2021-2022, le Bureau de l'ombudsman a poursuivi la réorganisation du travail avec l'arrivée d'une conseillère au sein de l'équipe. Son entrée en fonction additionnée au contexte sanitaire plus favorable ont permis l'actualisation d'un mode de travail hybride (télétravail et présentiel) afin d'assurer une accessibilité aux services et une certaine flexibilité. Néanmoins, et bien que le Bureau offrait la possibilité de rencontres en présentiel[6], la majorité des personnes utilisant les services du bureau de l'ombudsman a opté pour un entretien en mode virtuel.

1.3 OPÉRATIONS

L'arrivée d'une nouvelle ressource au sein de l'équipe s'est fait dans un contexte d'appropriation d'un nouveau système de gestion documentaire, et fut l'occasion de poursuivre les réflexions et démarches visant la révision et l'amélioration des processus du bureau. L'exploration d'une solution informatique de gestion de dossiers a été reportée à une période ultérieure.

En termes de maintien et de développement des compétences, un membre de l'équipe du bureau a suivi la formation intitulée « Introduction à l'histoire et aux réalités autochtones » à l'hiver 2022.

[5] Le poste était vacant. Pour combler cette vacance du poste, M. Allaire est venu prêter main forte à l'équipe du 3 mars au 17 juin 2021 et du 14 septembre au 16 octobre 2021. Par la suite, M^me^ Lapointe s'est jointe au bureau pour un mandat temporaire à temps partiel, à raison de trois jours par semaine de novembre 2021 à mai 2022.

[6] Le Bureau a offert les services à distance jusqu'à l'automne 2021. À partir de ce moment, l'offre de service est devenue en mode hybride. Le bureau de l'ombudsman a informé différents collaborateurs des modalités de son offre de service de même que les personnes étudiantes lors de l'opération plan de cours. Vu l'évolution de la situation sanitaire, le Bureau de l'ombudsman a décidé de suspendre l'offre de service en présence de décembre 2021 à mars 2022, et ainsi maintenir uniquement le service en virtuel pendant cette période. À partir de la mi-mars 2022, les activités du bureau ont basculé à nouveau en mode hybride.

1.3.1 Révision du Règlement concernant l'ombudsman

Le Règlement concernant l'ombudsman[7] est entrée en vigueur en mars 1998 et sa dernière révision a eu lieu en 2013. Ce Règlement énonce le mandat et les fonctions de l'ombudsman, et le processus de sélection et renouvellement de son mandat. Un nouveau cycle de révision a été amorcé en 2021. Des modifications et des ajouts y ont été suggérés dont celui d'une clause de protection contre les représailles. En outre, l'inclusion des modes de prévention et règlement des différends (PRD) dans ce Règlement est en adéquation avec la pratique existante du bureau et sa philosophie d'encourager les modes alternatifs et non uniquement l'enquête formelle. En effet, l'ombudsman a recours à différentes approches dont notamment, le conseil ou la facilitation, et ce, tout en conservant une posture neutre et impartiale dans ses interventions. Le Règlement révisé sera présenté aux instances responsables de son approbation, soit le Conseil d'administration et le Conseil universitaire, en mai et juin prochain[8].

1.3.2 Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction des services offerts par le Bureau de l'ombudsman a été développé et déployé à la fin de l'année 2021-2022. L'administration de ce questionnaire permettra d'avoir une rétroaction sur la qualité perçue des services, sur la pertinence des services et des interventions du point de vue des personnes ayant fait affaire avec le bureau, de même que d'en dégager des pistes d'amélioration pour les interventions futures et l'actualisation des services de la part de l'ombudsman et son équipe.

Ce questionnaire[9] a été transmis aux personnes ayant communiqué avec le Bureau de l'ombudsman et utilisé ses services entre le 30 août 2021 et le 29 avril 2022 et dont les dossiers étaient complétés et fermés au cours de cette même période.

1.4 UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

1.4.1 Qui est l'ombudsman?

Il s'agit d'une intervenante professionnelle, neutre et impartiale, dont l'indépendance est assurée notamment par le fait qu'elle est nommée et relève directement du Conseil d'administration de l'Université Laval. L'ombudsman ne représente ni l'une ni l'autre des parties impliquées.

Enfin, elle accueille en toute discrétion et confidentialité les personnes qui font appel à ses services, lesquels sont gratuits.

[7] Une copie est jointe en annexe au présent rapport. Version officielle sur le site Web de l'Université Laval.

[8] Au moment d'écrire ces lignes, l'approbation ayant été obtenue de ces instances, le Règlement concernant l'ombudsman, entrée en vigueur le 15 juin 2022 se trouve à l'Annexe 2 du présent Rapport.

[9] Les résultats seront analysés et utilisés en vue d'améliorer la diffusion d'information au sujet du mandat de l'ombudsman, les pratiques de même que l'accessibilité et la qualité des services. Le questionnaire se trouve à l'Annexe 4 du présent Rapport.

1.4.2 Qui a accès aux services de l'ombudsman de l'Université Laval?

Tous les membres de la communauté universitaire peuvent s'adresser à l'ombudsman[10]. Les personnes ayant soumis une demande d'admission à un programme de formation, les usagers ou les usagères des services offerts par l'Université Laval et les personnes faisant office de participants ou participantes dans le cadre d'un projet de recherche avec des êtres humains approuvés par l'Université Laval peuvent également avoir recours aux services de l'ombudsman.

1.4.3 Quelle est sa mission?

S'assurer que les membres de la communauté universitaire sont traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux tout en considérant les responsabilités qui leur incombent.

1.4.4 Quel est son mandat / sa fonction et la portée de son action?

La portée du champ d'action de l'ombudsman est encadrée et régie par le *Règlement concernant l'ombudsman*[11] et les principes d'équité et de justice naturelle.

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes des personnes qui s'estiment lésées par les mécanismes administratifs ou être l'objet d'injustice ou d'atteinte à leurs droits fondamentaux ou à leur dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université Laval[12].

Elle reçoit également les demandes d'informations sur les règlements, politiques et pratiques de l'Université et sur les droits et obligations qu'ils comportent.

Dans le cadre d'une demande d'information ou de consultation, elle conseille et aide la personne qui le lui demande dans l'identification ou l'analyse d'une problématique, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées. Elle favorise l'identification de solutions satisfaisantes, viables et équitables.

Dans le cadre de ces demandes, l'ombudsman oriente également les personnes vers les ressources appropriées pouvant leur offrir du soutien, de l'accompagnement ou pouvant leur apporter une réponse.

Dans le cadre d'une plainte, l'ombudsman agit en dernier recours, c'est-à-dire une fois qu'il y eut tentative de trouver une solution en utilisant les voies informelles, le cas échéant, et que la personne plaignante aura exercé tous les recours dont elle dispose en vertu des règles institutionnelles à l'Université Laval.

[10] Article 3, Statut Université Laval : « Le recteur, les membres du Conseil d'administration, les membres du Conseil universitaire et les personnes inscrites dans les registres de l'Université comme étudiants, membres du personnel enseignant, administrateurs ou membres du personnel administratif constituent l'Université et en sont les membres. »

[11] On y retrouve toute l'information relative au mandat de l'ombudsman. Voir annexe 2 du présent rapport. Version officielle sur le site Web de l'Université Laval

[12] Art. 3.2.2, Règlement concernant l'ombudsman

Dans le cadre d'une plainte, elle se prononce sur la recevabilité conformément au *Règlement concernant l'ombudsman* et fait enquête, s'il y a lieu. Si la plainte est jugée fondée par l'ombudsman, celle-ci peut formuler des recommandations. Elle doit alors informer la personne plaignante de ses conclusions et, s'il y a lieu, des recommandations formulées.

Tout en préservant l'impartialité, la neutralité et l'indépendance, l'ombudsman travaille en collaboration avec les parties prenantes en considérant, dans ses interventions, lorsque possible et jugé opportun, l'amélioration systémique des processus en formulant des propositions de modifications aux procédures, politiques ou règlements en vigueur applicables. Elle contribue ainsi à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité au profit de l'ensemble de la communauté universitaire.

SAVIEZ-VOUS QUE LE TERME « OMBUDSMAN » EST UN MOT D'ORIGINE SUÉDOISE QUI SIGNIFIE « PORTE-PAROLE, CELUI QUI PARLE POUR AUTRUI »[13]? DANS LES PAYS SCANDINAVES, IL FAIT RÉFÉRENCE À UNE PERSONNE CHARGÉE DE DÉFENDRE LES DROITS DES CITOYENS FACE AUX POUVOIRS PUBLICS[14].

1.4.5 Demandes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman

Le Règlement concernant l'ombudsman[15] encadre le champ de compétence (la juridiction) de l'ombudsman et prévoit des situations précises lors desquelles l'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête[16]. Il prévoit également des situations lors desquelles elle peut refuser d'intervenir, notamment lorsque la plainte est prématurée. Ce sera le cas si les recours disponibles en vertu, entre autres, du *Règlement des études*[17] n'ont pas été exercés.

Lorsqu'une personne fait appel à l'ombudsman au sujet d'une situation extérieure à son champ de compétence tel qu'énoncé au Règlement, l'ombudsman s'assure de communiquer, d'informer celle-ci des limites de son mandat et de la diriger, le cas échéant, vers les ressources appropriées. Elle offre ainsi une aide et assure un rôle d'information.

Parmi ces demandes, notons à titre d'exemple, celles de personnes étudiantes visant à obtenir le retrait[18] du *Régime collectif d'assurance santé et dentaire des associations étudiantes*[19] et le remboursement des frais facturés. Alors qu'une erreur relative à l'application administrative de la perception des frais pourrait faire l'objet d'une demande à l'ombudsman, cela ne serait pas le cas pour les questions relatives à l'admissibilité ou au droit de se retirer du régime.

[13] Source : Jean-Claude PAQUET, L'ombudsman au Québec : Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, page 5.

[14] Source : Dictionnaire Le Robert. Voir également notamment les sites WEB suivants pour plus d'informations au sujet de ce qu'est un ombudsman : Site WEB du Forum canadien des ombudsmans : Qu'est-ce qu'un ombudsman? ; Site WEB du Gouvernement du Québec, Modes de prévention et de règlement des différends : ombudsman

[15] Règlement concernan l'ombudsman.

[16] *Ibid.* Une des situations prévues à l'article 5.2 est la suivante : « Lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire. »

[17] Règlement des études

[18] Des demandes de cette nature ont été déposées au Bureau de l'ombudsman. Sur la facture émise par l'Université Laval et lorsqu'applicable, la description des frais d'assurance et le montant associé de même que la mention suivante apparait : « *Cette cotisation automatique non obligatoire peut être annulée par l'étudiant. Pour plus d'informations, pour connaitre les dates de retrait ou pour exercer votre droit de retrait : consultez www.aseq.ca ou appelez au (…)*»

[19] Régime offert par l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASÉQ) et l'Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIÉS) pour les études supérieures ou la Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval (CADEUL).

1.5 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

1.5.1 Activités institutionnelles ponctuelles

Au cours de l'année 2021-2022, l'ombudsman a pris part à des communications professionnelles, comme présentatrice, invitée ou observatrice, comprenant notamment :

- La participation à la rencontre des administratrices et administrateurs 2021 à la rentrée d'automne 2021;
- La présentation des services offerts par l'ombudsman lors des rencontres « *Opération plan de cours* » organisée par le Bureau des droits étudiants (BDE) de la Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval (CADEUL). Les représentantes du Bureau de l'ombudsman ont été présentes à neuf rencontres[20] lesquelles visent également à sensibiliser les étudiants sur leurs droits et responsabilités durant leur parcours scolaire.
- La présentation du rapport d'activités annuel 2020-2021 de l'ombudsman et dépôt du rapport au Conseil d'administration de l'Université Laval à l'automne 2021;
- La présentation du rapport d'activités annuel 2020-2021 de l'ombudsman et son dépôt au conseil universitaire de l'Université Laval à l'automne 2021;
- La rencontre du comité consultatif, Bureau des droits d'auteurs (BDA) à l'été 2021;
- La rencontre de consultation du sous-comité consultatif – liberté d'expression à l'automne 2021;
- La Table de concertation sur les violences à caractère sexuel[21] tenue à l'hiver 2022.

1.5.2 Activités de rayonnement institutionnelles

L'ombudsman a maintenu et poursuivi, cette année, des rencontres et échanges avec les partenaires institutionnels en vue de promouvoir et expliquer le mandat et le rôle de l'ombudsman, et afin de connaître les membres de la communauté universitaire, les expertises et mandats des unités, services, programmes, départements ou écoles, facultés ou rectorats qui constituent l'écosystème dans lequel l'ombudsman exerce ses fonctions.

Elle a notamment eu des rencontres d'échanges au sujet d'activités de promotion du bureau de l'ombudsman avec la CADEUL, qui l'a invitée à la rencontre de la Table des affaires pédagogiques de la CADEUL[22] qui représente des collaborateurs essentiels à la réalisation de son mandat, de même qu'au Conseil de la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) pour y présenter son mandat et son rapport d'activités.

L'ombudsman a également été invitée à présenter son rapport d'activités et son mandat à la Table de concertation en gestion des études animée par la registraire à l'hiver 2022. Cette activité destinée aux conseillères et conseillers à la gestion des études a été l'occasion d'exposer quelques exemples de situations présentées dans son rapport et des pistes de solutions ayant été proposées et/ou mises en œuvre de même que la notion d'équité.

[20] À l'automne 2021, en plus des quatre (4) présentations (classe virtuelle synchrone ou présentiel), la vidéo promotionnelle de la CADEUL a été partagé par ces derniers à 43 programmes de premier cycle des 74 programmes participants. À l'hiver 2022, en plus des cinq (5) présentations en classe virtuelle synchrone (pas de présentiel dû au reconfinement), la vidéo promotionnelle de la CADEUL a été partagé par ces derniers à 34 programmes de premier cycle des 40 programmes participants.

[21] Ce comité se réunit au moins une fois par année. Art. 7.5, Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel à l'Université Laval, 2018. https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents%20officiels/Politiques/politique-VACS.pdf

[22] Cette rencontre avait pour thématique «les droits et responsabilités des étudiantes et étudiants». Présentation de l'ombudsman et échanges avec les participants au sujet du mandat et des services offerts au Bureau de l'ombudsman et du rôle des associations étudiantes en lien avec la promotion du mandat du bureau de l'ombudsman et la promotion des droits et obligations de la communauté étudiante.

1.5.3 Affiliations professionnelles et activités de formation

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)

L'ombudsman est également membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) à titre de médiatrice accréditée.

Ces associations permettent notamment d'échanger avec des intervenants qui travaillent dans le même domaine et de contribuer au développement professionnel par l'accès à différentes formations et des ateliers permettant de demeurer à l'affut des meilleures pratiques.

Dans le cadre de ces associations, l'ombudsman a participé à des *Pause-café virtuel FCO*, à la formation « Équité décisionnelle » par M^es^ Nadine Mailloux, ombudsman de la Ville de Montréal et Anouk Violette, conseillère à l'ombudsman (automne 2021); à l'activité de la *Journée des ombuds* intitulée « Explorer toutes les options pour résoudre ensemble les différends », organisée par l'ombudsman de l'Université de Moncton (automne 2021).

En mai et juin 2021, elle a suivi la formation « Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques », élaborée par le Forum canadien des ombudsmans et la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Au sein de la communauté universitaire, elle a participé à différentes formations et à une conférence.

› Prévention des violences à caractère sexuel : Module 1 : « Prévenir les violences à caractère sexuel dans notre communauté universitaire » et Module 2 : « Ensemble contre la banalisation des violences à caractère sexuel ».

› « Sensibilisation à la cybersécurité : développer un comportement numérique responsable ».

› « Le plagiat n'arrive pas qu'aux autres! » par Sonya Morales, gestionnaire du Bureau du droit d'auteur de l'Université Laval (plateforme Zoom).

› Conférence « Ouvrir le dialogue : réflexion sur l'accueil et l'intégration de la diversité culturelle aux cycles supérieurs » qui s'adressait aux directions de programmes aux cycles supérieurs, par M^me^ Nancy Carrier, formatrice en interculturel chez Ataya services-conseils.

En sus des activités mentionnées précédemment, l'ombudsman a participé aux activités de formation suivantes dans le cadre du microprogramme de 2^e^ cycle en prévention et règlement des différends (PRD), Faculté de droit, Université de Sherbrooke :

› Été 2021 : PRD 763 – Prévention des différends

› Hiver 2022 : PRD 754 – Psychologie et modes de PRD

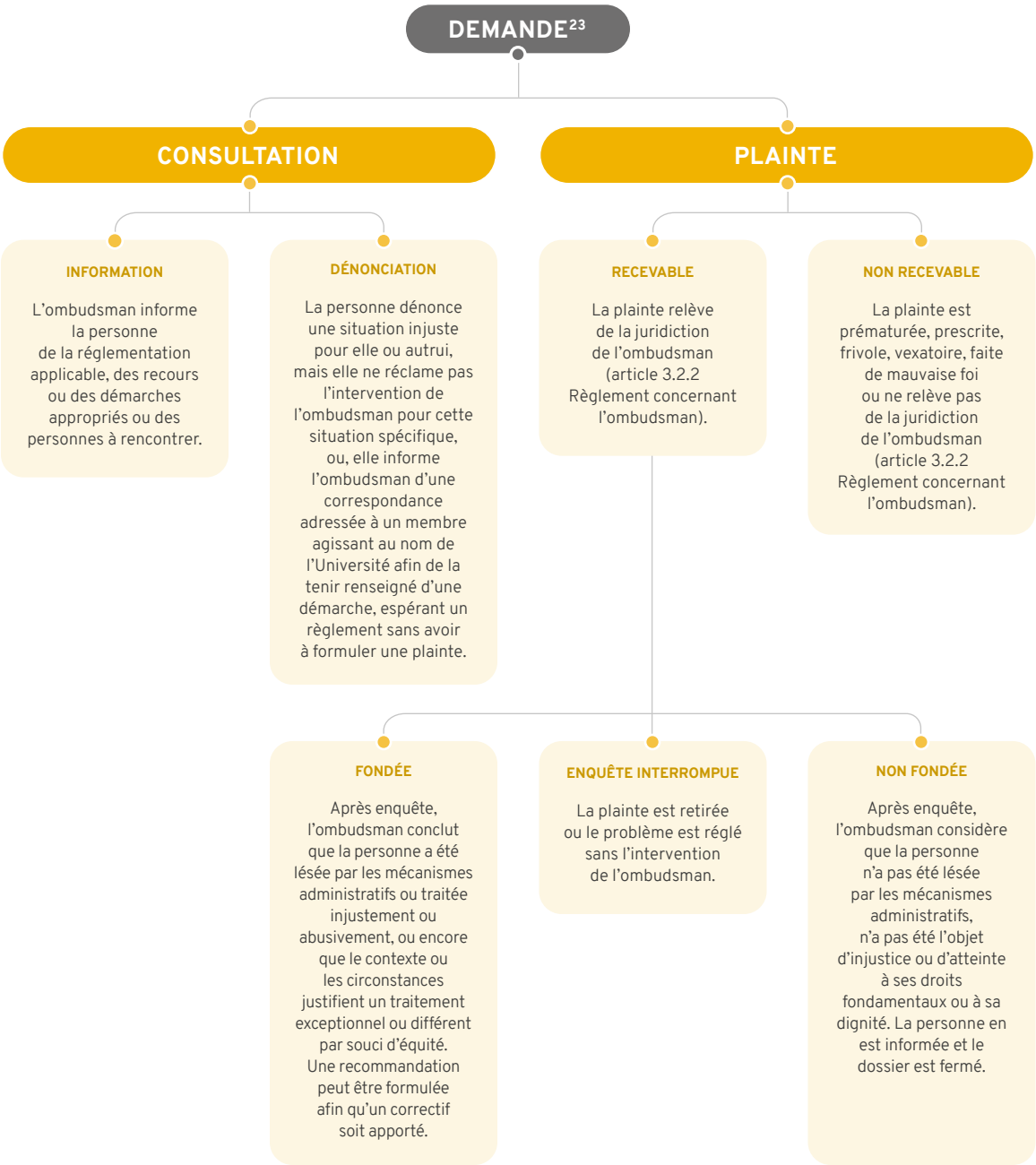
Par ailleurs, l'ombudsman a coanimé l'atelier « Création ou Prise en main d'un bureau d'ombudsman » dans le cadre de la formation « Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques », le 5 mai 2021.

Dany Vachon/ULaval

DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES

2 DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES

2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN



[23] 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.

2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2021-2022

325
Total des demandes

245
consultations (75 %)

soit 232 demandes d'information
et 13 dénonciations

80
plaintes (25 %)

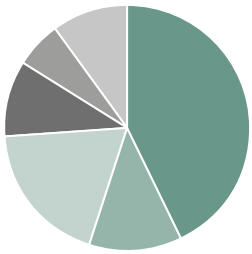
52 plaintes jugées non recevables

24 plaintes jugées recevables
(7 fondées; 13 non fondées;
4 enquêtes interrompues)

4 plaintes étaient toujours
en traitement au 30 avril 2022[24]

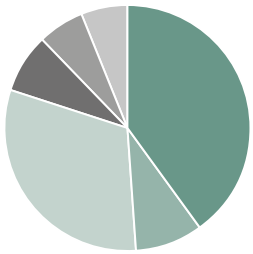
OBJET DES DEMANDES
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Nature académique	133	41 %
Droits de la personne	42	13 %
Problèmes financiers	68	21 %
Encadrement pédagogique	32	10 %
Divers	30	9 %
Relations avec les unités	20	6 %
	325	**100 %**



OBJET DES CONSULTATIONS

Nature académique	101	41 %
Droits de la personne	35	14 %
Problèmes financiers	43	18 %
Encadrement pédagogique	26	11 %
Relations avec les unités	15	6 %
Divers	25	10 %
	245	**100 %**



OBJET DES PLAINTES

Nature académique	32	40 %
Droits de la personne	7	9 %
Problèmes financiers	25	31 %
Encadrement pédagogique	6	8 %
Relations avec les unités	5	6 %
Divers	5	6 %
	80	**100 %**

Traitement des dossiers

Au total, 332 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2021-2022. Il s'agit des 325 dossiers reçus en 2021-2022 desquels sont soustraits les 7 dossiers non finalisés au 30 avril 2022 et auxquels y sont ajoutés les 14 dossiers non finalisés de l'année 2020-2021, soit l'année précédente.

[24] Au moment de diffuser ces lignes, tous ces dossiers étaient fermés.

2.3 PROVENANCE DES DEMANDES

73 %
238/325

Étudiants ou candidats à l'admission (1er, 2e ou 3e cycle)

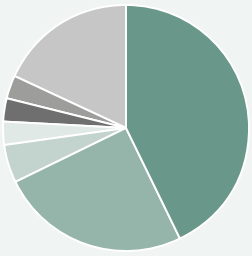
9 %
27/325

Employés de l'Université (enseignants, gestionnaires, personnel administratif et personnel de soutien…)

18 %
60/325

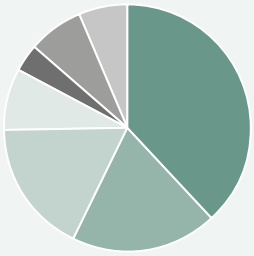
Autres[25]

2.3.1 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)



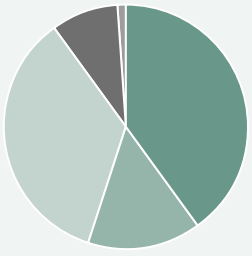
PROVENANCE DES DEMANDEURS (CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Étudiants 1er cycle	140	43 %
Étudiants études supérieures	82	25 %
Candidats à l'admission	16	5 %
Personnel enseignant	8	3 %
Gestionnaires	8	3 %
Autres employés	11	3 %
Autres	60	18 %
	325	**100 %**



PROVENANCE DES CONSULTATIONS

Étudiants 1er cycle	108	44 %
Autres	48	20 %
Étudiants études supérieures	54	22 %
Candidats à l'admission	9	4 %
Employés	11	4 %
Personnel enseignant	8	3 %
Gestionnaires	7	3 %
	245	**100 %**



PROVENANCE DES PLAINTES

Étudiants 1er cycle	32	40 %
Autres	12	15 %
Étudiants études supérieures	28	35 %
Candidats à l'admission	7	9 %
Gestionnaires	1	1 %
	80	**100 %**

[25] La catégorie « Autres » regroupe les personnes faisant office de participants ou de participantes de recherche et les usagers ou usagères des services (Bibliothèque, Pavillon de l'éducation physique et des sports-PEPS,…), les associations étudiantes, les personnes retraitées de l'Université, les personnes diplômées ou toute personnes visiteurs ou passants sur le campus.

2.4 OBJETS DES DEMANDES (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 sont celles qui sont en plus grand nombre. Les problèmes financiers viennent en second lieu, suivis de celles portant sur les droits de la personne. L'encadrement pédagogique, les relations avec les unités et les objets divers constituent le dernier quart de l'objet des demandes.

Chacune des catégories (objet/nature) comportent différents thèmes. Vous trouverez ci-après une énumération non exhaustive des thèmes[26] des demandes (consultations et plaintes) ayant été adressées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2021-2022.

OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 41 % (133 DOSSIERS)

Abandon d'un cours

› Date de l'abandon (dates au calendrier universitaire)

› Abandon de cours et application de l'article 10.1.4 ou 10.2.2 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription (abandon pour des raisons impératives indépendantes de la volonté de la personne étudiante (décès, maladie)

Admission

› Exigences d'admission et leurs applications, examen du processus appliqué

› Échéancier pour déposer une demande, calcul de la cote R

Application de la Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat

Évaluation des apprentissages

› Processus de révision et d'appel, et délai de traitement

› Consultation de copies d'examens et de travaux

› Droit à une évaluation commentée, modalités d'un travail en équipe, délai pour dépôt d'évaluation et correction (notes)

› Reprise d'examen pour motif sérieux (maladie)

› Équivalence d'une évaluation et équité intra-groupe quant au contenu de l'examen administré à la suite d'une reprise accordée pour motif sérieux

Exclusion

› Demande de levée de sanction d'exclusion et appel

› Stage et vaccination COVID

Inscription / choix de cours et exigence de langue

[26] L'énumération des thèmes répond à un ordre alphabétique, sans viser à représenter un ordre basé sur le nombre.

Plan de cours
› Modification au plan de cours (calendrier, évaluation, barème de conversion, durée d'évaluation)

› Plan de cours et prolongation de la durée d'un stage

Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires
› Reconnaissance d'équivalence ou d'acquis, substitution de cours

DROITS DE LA PERSONNE : 13 % (42 DOSSIERS)

Droits prévus à la Déclaration des droits des étudiants et étudiantes de l'Université Laval

Accommodements
› Application des accommodements

Comportements et attitudes
› Civisme, courtoisie, délai ou absence de réponse

Discrimination

Harcèlement
› Situation non résolue, délai de réponse

› Délai pour déposer une plainte

Immigration

Règlement disciplinaire
› Application du processus disciplinaire, définition de plagiat et sanctions

PROBLÈMES FINANCIERS : 21 % (68 DOSSIERS)

Assurances
› Retrait du régime d'assurance collective (garantie d'accident-maladie et assurance frais dentaires) au premier cycle et aux cycles supérieurs

› Assurance maladie et hospitalisation pour étudiants de l'international

Droits de scolarité et frais afférents
› Frais supplémentaires de non-résident du Québec

› Calcul des frais de scolarité, droits de scolarité des étudiants de l'international, demandes d'abandon et de remboursement de frais de scolarité dont certaines demandes pour raison hors du contrôle (maladie)

› Cours hors programme

› Demande de remboursement de frais de scolarité à la suite de la reconnaissance d'une équivalence

ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 10 % (32 DOSSIERS)

Conflits
› Enseignant/étudiant, superviseur/supervisé, directeur de recherche/étudiant, direction de programme/étudiant

Formation à distance

Qualité de l'enseignement et de l'encadrement

Stage
› Évaluation sommative, rétroactions par le superviseur

DIVERS : 9 % (30 DOSSIERS)

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

Questions relatives à des problématiques relevant d'autres entités

Références à des ressources externes
› Autorité des marchés financiers, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), Centre de justice de proximité de Québec (CJPQ), …

RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 6 % (20 DOSSIERS)

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

Frais associés au laissez-passer universitaire (LPU)

2.5 DOSSIERS EN SUSPENS

Au 30 avril 2021, 14 dossiers de l'année 2020-2021 étaient toujours ouverts comprenant 7 consultations et 7 plaintes. Ils ont tous été fermés au cours de l'année 2021-2022.

Au 30 avril 2022, 7 dossiers de l'année 2021-2022 étaient toujours ouverts soit 4 plaintes et 3 consultations[27].

[27] Au moment de diffuser ces lignes, tous ces dossiers étaient fermés.

2.6 STATISTIQUES COMMENTÉES ET DOSSIERS AYANT DONNÉ LIEU À DES RECOMMANDATIONS

2.6.1 Commentaires généraux

L'ombudsman est intervenue majoritairement dans le cadre de demandes de consultation. La nature de ces demandes amène généralement l'ombudsman à fournir de l'information, des conseils ce qui permet notamment de nourrir la réflexion de la personne s'adressant à elle et, parfois, avec l'autorisation de cette personne et selon les circonstances, l'ombudsman intervient pour dénouer des impasses, faciliter l'obtention d'information et/ou s'assurer qu'un suivi soit donné à cette personne.

De nouveau cette année, l'ombudsman a observé dans les demandes lui ayant été soumises que certaines avaient comme source les délais de réponse ou l'absence de réponse fournie par des personnes employées de l'Université Laval à la suite de demandes d'une personne étudiante. Malgré la complexité de certaines demandes auprès des unités, il apparaît généralement difficile d'expliquer les absences de suivi.

Il est à noter que le « travail en silo », élément mentionné dans le rapport de l'année dernière, s'est moins fait sentir bien qu'une recommandation informelle ait été soumise pour assurer de meilleures communications interservices dans le cadre d'une demande d'informations à des fins de prolongation du Certificat d'acceptation du Québec.[28] Dans la majorité des situations dans le cadre desquelles l'ombudsman est intervenue, la collaboration et le travail inter équipe a permis de solutionner des problématiques/des dossiers.

Ces observations générales amènent l'ombudsman à souligner qu'en lien avec l'expérience étudiante, l'Université Laval, dans sa politique de gestion des ressources humaines, énonce un principe « d'approche-client ». L'ombudsman trouve opportun de souligner cet élément et de citer, à titre de rappel, l'exemple à suivre énoncé dans cette politique : « *L'esprit de service. Il s'agit d'adopter et d'adapter à la mission particulière de l'Université ce qu'il est convenu de qualifier dans d'autres organisations « d'approche-client ». Ainsi, à titre d'exemple, chacun doit-il être convaincu qu'un « étudiant » a le droit de recevoir une réponse rapide et pertinente à ses demandes et qu'une vérification doit être faite pour s'assurer que le service approprié a été rendu. En matière de gestion des ressources humaines, tous les processus et tous les gestes de gestion devront s'inspirer de cet esprit de service.*[29] »

Bien que la nature du mandat de l'ombudsman fasse en sorte que ce soit les défaillances dans l'application et l'interprétation du cadre normatif, le sentiment d'injustice et/ou de traitement inéquitable qui soient portées à la connaissance de cette dernière, il n'en demeure pas moins qu'en matière d'expérience étudiante il y a, parmi les situations portées à son attention, des aspects de « l'approche-client » perfectibles. Dans les faits, il ne suffit pas d'être convaincu que chacun a le droit de recevoir un service de qualité et dans les meilleurs délais, soit en temps utile, mais encore faut-il que cette conviction se matérialise par exemple, par un suivi, un soutien et un accompagnement bienveillant et adapté aux particularités de la situation exposée.

Toujours en lien avec le soutien offert aux personnes étudiantes, l'ombudsman a noté dans différentes situations que les unités pourraient consulter davantage le bureau du registraire qui a une expertise transversale dans plusieurs matières, ce qui permettrait d'offrir une information plus juste aux personnes étudiantes.

Dans le cadre des demandes dont elle a été saisie et parmi les objets des demandes reçues, l'ombudsman souhaite attirer l'attention sur les objets suivants.

[28] À la suite d'une demande de consultation ayant mis en lumière une certaine confusion interservices ayant contribué à un retard dans le traitement du dossier, des recommandations informelles d'améliorations ont été soumises et acceptées par le bureau du registraire en lien avec l'information disponible sur le site Web. Il y sera précisé l'unité responsable de produire à l'Université Laval « l'attestation de cheminement » dans le cadre d'une demande ou renouvellement du Certificat d'acceptation du Québec (CAQ). Des courriels de rappels seront aussi adressés aux Facultés de même qu'un modèle de lettre pour mieux les outiller. L'équipe d'immigration à l'Université Laval offre un soutien conseil en matière d'immigration. Néanmoins, les questions d'immigration relèvent d'autres instances telles qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

[29] Art. 2.3, Politique de gestion des ressources humaines, adoptée le 20 novembre 1996.

2.6.2 Le plan de cours et autres droits prévus à la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval

L'ombudsman a été saisie de demandes fondées sur *La Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*.[30] La qualité de l'enseignement, le non-respect du plan de cours et le droit à l'information ont fait partie des aspects invoqués par des personnes étudiantes.

Avant d'aborder, les questions relatives au plan de cours, un bref rappel du mécanisme à la disposition des personnes étudiantes en vertu de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* est convenu.

Le mécanisme disponible

Premièrement, le mécanisme à la disposition d'une personne étudiante qui s'estime lésée d'un droit qui est reconnu à la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* consiste à utiliser les voies habituelles au sein de l'Université. Ensuite, si la personne étudiante s'estime toujours lésée d'un droit qui y est reconnu, elle pourra adresser « « *une plainte écrite au supérieur immédiat de la personne qu'elle tient responsable de la violation de ses droits* »[31]. Lorsqu'une personne étudiante s'adresse à l'ombudsman avant cette étape, celle-ci suggère parfois et, selon les circonstances, des modes informels avant l'exercice de la plainte. Comme déjà évoqué l'année dernière, il n'est pas toujours évident pour la personne étudiante d'identifier ce « *supérieur immédiat* » sans connaître et comprendre la structure facultaire. Si la personne étudiante tient responsable un enseignant, elle adressera sa plainte au directeur de département ou de l'École, si la faculté est départementalisée. Sinon, elle l'adressera au doyen. À ce stade, la situation peut se régler entre les parties prenantes au sein de la faculté. En l'absence d'entente, la personne étudiante peut ensuite s'adresser à l'ombudsman qui juge alors de la recevabilité de la plainte et, le cas échéant, fait enquête et tente toute médiation si elle le juge utile dans le cadre de son mandat[32].

2.6.3 Le plan de cours

Le plan de cours est un outil pédagogique de même qu'un outil de communication entre les personnes étudiantes et l'enseignant.e responsable de l'activité de formation. *Le Règlement des études* définit le plan de cours comme étant un « engagement réciproque entre les deux parties »[33], c'est à dire, un contrat entre les personnes étudiantes et l'enseignant.e. Il comporte des droits et des obligations pour chacune des parties. *Le Règlement des études* encadre ce que doit contenir le plan de cours à l'article 2.38. Celui-ci doit notamment contenir les objectifs du cours; la ou les formules pédagogiques retenues; les modalités d'évaluation sommative avec mention de leur forme, de leur fréquence, de leur échéance, de leur caractère obligatoire ou facultatif, de leur pondération dans l'évaluation totale, pour ne nommer que ces éléments. Il est également fait mention que « *pour apporter toute modification au calendrier des activités ou aux modalités d'évaluation pendant la session, le consentement unanime des étudiantes et étudiants inscrits au cours et de l'enseignante ou l'enseignant est nécessaire* », « à moins de circonstances exceptionnelles ».[34]

[30] La Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval.

[31] *Ibid*, art. 1.1.

[32] *Ibid*, art. 1.3.

[33] *Ibid*, art. 1.1.

[34] *Ibid*, art. 1.3.

Le plan de cours est utile pour les personnes étudiantes notamment pour la gestion de leur cheminement académique et la gestion de leurs études pendant la session. La modification qui serait apportée à différents éléments du cours telle que la date de remise d'un travail ou de la tenue d'un examen peut générer des inconvénients pour ceux-ci et affecter leurs droits.

Dans le cadre des demandes dont elle a été saisie au sujet de non-respect du plan de cours par l'enseignant.e, l'ombudsman observe que certaines règles sont parfois méconnues, ce qui a pour effet d'affecter les droits de personnes étudiantes et le bon déroulement du cheminement académique. En effet, parmi les situations portées à son attention, il s'agissait parfois d'une erreur, d'autres fois de situations réelles de modifications unilatérales d'un ou de plusieurs éléments du plan de cours.

L'ombudsman constate que la formation à distance semble augmenter le besoin de clarté tant dans les modes de communications à privilégier avec l'enseignant.e que dans les moments et/ou les mécanismes permettant cet accès à son enseignant.e en temps utile.

Dans la majorité des situations soumises à l'ombudsman, celle-ci dirige la personne étudiante vers son enseignant.e si aucune démarche n'a été faite auprès de ce dernier.e. Si cette démarche a été faite, cette personne sera dirigée selon le mécanisme exposé précédemment. Généralement, ces mécanismes semblent bien fonctionner.

En outre, la prise de connaissance et/ou l'analyse de différentes situations que ce soit à la suite d'une demande d'information ou de plaintes au sujet du plan de cours a suscité différents questionnements de la part de l'ombudsman.

Le Règlement des études ne précise pas ce que signifie une circonstance exceptionnelle, ni l'instance ou la personne qui a le pouvoir d'en décider. S'agit-il d'une circonstance externe et/ou interne qui vise l'ensemble du campus, l'ensemble d'une faculté non départementalisée, un département ou école, voire un seul cours ? S'agit-il d'une situation indépendante de la volonté de l'Université ?

Afin d'assurer une meilleure prévisibilité et diminuer le risque de récurrence de situations évitables affectant les droits des personnes étudiantes, l'**ombudsman a suggéré aux personnes responsables du Règlement des études à l'Université Laval de se pencher sur ces questions afin d'évaluer si des améliorations seraient envisageables et puissent être mises en œuvre**.

En outre, bien que la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* prévoit le mécanisme de plainte, considérant que le plan de cours est un élément essentiel pour le bon déroulement du parcours académique, n'y aurait-il pas lieu de prévoir des éléments additionnels dans le Règlement des études pour exposer clairement la démarche à amorcer dans les meilleurs délais par les personnes étudiantes estimant que le plan de cours reçu n'est pas conforme.[35] Et ce, avant même de déposer une plainte.

[35] Il pourrait être précisé qu'une personne étudiante doit faire une première démarche auprès de son enseignant.e qui doit répondre à la demande.

2.6.4 Reprise d'une évaluation pour motifs sérieux

Le Règlement des études prévoit que « tout défaut de se soumettre à une activité d'évaluation sommative entraîne la note zéro pour cette activité d'évaluation, à moins que l'étudiante ou l'étudiant ne démontre que cette omission est attribuable à des motifs sérieux. »[36] Il précise également que « la reprise d'une évaluation est possible pour des motifs sérieux. Elle se fait selon les modalités prévues par l'unité responsable de l'activité de formation. »[37]

L'ombudsman a observé différents enjeux d'application et une variabilité d'interprétation découlant notamment de l'absence de paramètres, de cadre de référence harmonisé ou de lignes directrices précisant ce que constitue un « motif sérieux ».

À titre d'exemple, une personne étudiante au sein d'une même unité soumettant un certificat médical à un enseignant.e et le même certificat médical à un autre enseignant.e peut recevoir des réponses différentes (refus/acceptation d'une reprise) pour le même motif d'absence. N'y aurait-il pas lieu qu'une analyse du caractère sérieux ou pas du motif soit réalisée pour toutes les activités de formation et que l'enseignant puisse ensuite déterminer les modalités de reprise? Dans le même sens, un étudiant inscrit à un cours au sein de son unité et à un autre cours au sein d'une autre unité devra faire deux demandes en utilisant deux mécanismes différents et pourra obtenir encore une fois, une conclusion différente pour le même motif d'absence.

En outre, les différentes modalités prévues par les unités amènent parfois des défis pour les personnes étudiantes voir même pour les membres du personnel devant les appliquer. Certaines unités dont le volume d'activités est plus important ont un bureau centralisé pour gérer les demandes. Néanmoins, les plus petites unités ayant un faible volume de ce type de demande et/ou n'ayant pas de procédure ou une procédure non accessible sur leur Site Web gèrent ces demandes à la pièce et se questionnent entre autres sur les critères ou situations permettant de qualifier le motif de sérieux et admissible, sur ceux pour accepter une absence maladie, les modalités de vérifications permises, les conditions de validité d'un certificat médical, le délai acceptable pour déposer une demande, etc.

L'ombudsman, à la lumière de ces observations, estime et invite l'Université Laval à évaluer la pertinence de mettre en place un cadre institutionnel pour favoriser une meilleure équité interne dans le traitement et l'acceptation de ces demandes.

Ce cadre pourrait identifier des paramètres, des motifs qui sont considérés comme étant sérieux et les conditions à remplir. Certaines unités laissent cette analyse entre les mains des enseignant.es, d'autres ont une gestion plus centralisée et certaines unités par leur taille ou d'autres caractéristiques sont bien outillées pour traiter ces demandes. La gestion par unité semble par ailleurs nécessaire pour orchestrer l'application et l'actualisation de la reprise d'une évaluation bien que des regroupements par installation pourraient faciliter l'application.

[36] *Supra*, note 17, art. 4.41.

[37] *Ibid*, art. 4.42.

Dans le but d'assurer une meilleure équité interne et la justice, faciliter la gestion et le suivi de ces demandes autant pour les autorités universitaires que les personnes étudiantes, l'ombudsman recommande d'évaluer des pistes d'amélioration et les mettre en œuvre afin d'assurer une interprétation et une application harmonisées tout en permettant, au besoin, la flexibilité et la reconnaissance de particularités des unités au sein de l'Université Laval.

L'expérience vécue avec la Covid-19 dont la gestion centralisée des absences pour ce motif, a assurément mis à l'épreuve certaines stratégies et permis de bonifier certains mécanismes en matière de motif sérieux pour raisons médicales et amenées des pistes pour bonifier les pratiques dans un esprit d'équité et de justice et d'amélioration continue. Pourquoi ne pas coopter des unités se retrouvant dans un même immeuble ? Centraliser la gestion administrative des demandes ? Il existe des politiques au sein de différentes unités de l'Université Laval et différentes modalités qui pourraient certainement inspirer la mise en place de paramètres, des critères et/ou des lignes directrices transversales. Des mécanismes harmonisés favoriseraient sans doute une meilleure équité interne pour les personnes étudiantes et pourraient amener des gains d'efficacité pour l'Université Laval.

2.6.5 Droits de scolarité et statut de résident du Québec (droits supplémentaires canadiens non-résidents du Québec)

En 2020-2021, l'ombudsman a émis différentes pistes d'amélioration des pratiques au Bureau du registraire à ce sujet, considérant le caractère répété des demandes qui mettait en lumière un risque d'affecter les droits des personnes étudiantes et un besoin de précisions, et ce, bien que parmi les demandes, les plaintes reçues étaient non fondées.

Le bureau du registraire a travaillé à l'amélioration de sa page WEB afin que les informations si retrouvant facilite la bonne compréhension de la notion de « statut de résident du Québec » prévu au Règlement sur la définition de résident du Québec[38] de la part des personnes étudiantes inscrites à l'Université Laval. **Parmi ces améliorations qui seront déployées sur le site WEB d'ici l'automne 2022, il y a une Foire aux questions comportant les situations les plus fréquentes auxquelles font face les personnes étudiantes, la procédure à suivre et les pièces à soumettre auxquelles le Bureau du registraire a ajouté la création d'un formulaire WEB**.

Bien que cette année, le nombre de demandes de cette nature ait diminué comparativement à l'année dernière, l'ombudsman croit que les suivis rigoureux systémiques, voire, selon les circonstances, davantage personnalisés de la part de la personne responsable de ce dossier au bureau du registraire, contribuent à éviter des incompréhensions et explique du moins en partie cette diminution.

[38] Chapitre I-13.3, r. 4

2.7 TRAITEMENT DES PLAINTES

TRAITEMENT DES PLAINTES

Comme mentionné au point 2.2 du présent rapport, 80 plaintes ont été reçues pendant le présent exercice. Des 80 plaintes reçues pendant l'année 2021-2022, 4 plaintes étaient toujours en traitement. Parmi ces 80 plaintes traitées, 52 ont été jugées non recevables (prématurée, absence de compétence, prescrite), 24 recevables dont 13 non fondées, 7 fondées et 4 dont l'enquête a été interrompue. Parmi les enquêtes interrompues, 1 dossier a été réglé.

Parmi les 7 plaintes fondées 4 ont fait l'objet de recommandations individuelles formelles ou informelles lesquelles ont été suivies. Toujours de ces 7 plaintes fondées, 3 ont été réglées sans recommandation individuelle, mais avec une démarche informelle de l'ombudsman incluant la facilitation avec les parties prenantes.[39] Une recommandation informelle peut être verbale et permet aux autorités concernées de participer rapidement à la recherche de solutions et d'instaurer plus facilement le changement souhaité.

Cette année l'objet des recommandations formelles ou informelles individuelles de l'ombudsman a porté sur les sujets suivants :

- l'examen d'un dossier de demande de remboursement des frais de scolarité (75 %) en vertu de l'article 10.1.4 du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* a mené à recommander le remboursement conformément à l'art. 10.1.4 du Règlement vu les circonstances exceptionnelles et la confusion découlant des informations ayant été transmises à la personne étudiante au sujet des démarches à entreprendre pour un abandon pour des raisons impératives indépendantes de sa volonté (décès, maladie). En outre, dans ce contexte particulier, l'unité concernée a proposé de faire un rappel du processus et des dispositions prévues au *Règlement des études* traitant du droit de reprise d'une évaluation pour des motifs sérieux auprès des enseignant.es, ce qui a été réalisé.

- l'examen d'une demande de remboursement des frais de scolarité en lien avec les droits supplémentaires, en considérant le retard à fournir à une personne étudiante l'information nécessaire au sujet du tarif d'une activité de formation hors programme à laquelle elle a été inscrite[40].

- Examen de situations à la lumière des règles applicables à la date de diplomation selon la date du dépôt d'une note au dossier de la personne étudiante. L'examen de la situation particulière a mené à la correction de date de diplomation pour les personnes concernées.

[39] Une de ces situations portait sur l'examen des mesures académiques à offrir à un groupe d'étudiant vu le non-respect répété du plan de cours en contravention au Règlement des études et de la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval. Une recommandation d'amélioration des pratiques a également été émise, laquelle a été acceptée.

[40] Le processus interne applicable a été modifié pour éviter la récurrence de la situation. En outre, une recommandation informelle collective visant la bonification des informations disponibles et accessibles sur le site WEB et transmises lors d'une admission aux personnes étudiantes a été acceptée.

SUIVI DES RECOMMANDA-TIONS 2020-2021

3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2020-2021

3.1 RECOMMANDATIONS À PORTÉE NORMATIVE : LA POLITIQUE DE LA FORMATION À DISTANCE

L'année dernière, l'ombudsman formulait la recommandation suivante :

En vue notamment « d'assurer une cohérence entre ce que la Politique de la formation à distance prévoit comme droits et obligations et son application en conformité au « droit à l'enregistrement de toute activité de formation synchrone » auquel un étudiant peut s'attendre au moment de faire son choix de cours et tout au long de son parcours académique, l'ombudsman recommande :

> **Que les travaux de révision de la Politique de la formation à distance reprennent et que cette Politique soit révisée afin d'assurer le maintien et le déroulement de la formation à distance dans le respect des droits et obligations de la communauté universitaire »[41].**

Cette recommandation a été acceptée et l'ombudsman avait été informée que des travaux seraient entrepris. En suivi, l'Université Laval l'a informée que le 7 décembre 2021, le Conseil universitaire a mis sur pied un comité de révision de la Politique de la formation à distance lequel a pour cible de déployer la politique révisée au cours de l'année 2023-2024.

Cette révision s'inscrira dans une réflexion globale de l'Université Laval concernant l'enseignement et la pédagogie à l'Université Laval dans le contexte post-pandémique. À cet effet, différentes actions ont été posées par l'Université Laval visant notamment à recueillir un portrait des intentions et perceptions des personnes étudiantes et du personnel enseignant en regard des modalités d'enseignement. Voir à ce sujet le rapport intitulé « Regard sur l'enseignement et l'apprentissage après 20 mois de pandémie »[42].

L'ombudsman suivra l'avancement de ces réflexions et cette révision avec intérêt.

3.2 RECOMMANDATION À PORTÉE SYSTÉMIQUE

Dans son mandat d'assurer que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux et dans celui d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman avait également formulé la recommandation suivante :

> **« Que l'information relative aux droits et devoirs des étudiants prévus aux articles 221 du Règlement des études et 10 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription soit davantage accessible dès leur inscription à une activité de formation, et que le Service des finances en collaboration avec le Bureau du registraire et le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes mettent en place des stratégies pour mieux informer en amont la communauté étudiante de leurs droits et devoirs, et ce, dès leur inscription à une activité de formation »[43].**

[41] Rapport de l'ombudsman 2020-2021, page 38.

[42] Enseigner à Université Laval, Regard sur l'enseignement et l'apprentissage après 20 mois de pandémie. Voir le Rapport final du Groupe de travail sur la transition postpandémique des pratiques d'enseignement et d'apprentissage déposé au Conseil universitaire du 1er mars 2022.

[43] Rapport de l'ombudsman 2020-2021, page 38

En suivi de cette recommandation, différents travaux menés par le Bureau du registraire, le Service des finances de concert avec le Vice-recteur exécutif et la Direction des technologies de l'information ont été réalisés.

L'ombudsman a été informée que trois correctifs ont été apportés aux systèmes existants.

a) Une nouveauté : courriel d'avis portant sur les frais de scolarité

Un courriel mensuel automatisé et personnalisé est dorénavant transmis par le Bureau du registraire à la personne étudiante inscrite à un ou plusieurs cours parmi lesquels une inscription aura été réalisée par un gestionnaire d'études. Ce courriel d'information fait notamment mention des cours auxquels la personne étudiante est inscrite et des liens permettant de consulter les dates d'abandon, les frais de scolarité à payer et les modalités pour aller consulter ces frais dès le début de la session (détail du compte par session) avant même la réception de la facture. Ce courriel est transmis à l'adresse @ulaval de la personne étudiante de même qu'à l'adresse courriel personnelle qui aura été inscrite à son dossier. Ce courriel sera transmis de une à cinq fois, selon la session à laquelle elle est inscrite, et son contenu concordera avec les différents changements qui pourraient être faits à son dossier d'inscription. Finalement, un dernier courriel similaire aux courriels mensuels sera envoyé à l'ensemble des personnes étudiantes inscrites, peu importe le statut d'inscription, une semaine après le début des cours.

b) Rehaussement de la visibilité des dates d'abandon dans monPortail

Ces dates sont maintenant visibles dans deux écrans d'accueil de monPortail. Les dates d'abandon spécifiques d'un cours seront ajoutées dans la page d'accueil de monPortail de chaque cours ainsi que dans le tableau de bord.

c) Ajustement et ajout d'un message dans monPortail

Pour les personnes étudiantes autorisées à s'inscrire dans monPortail, un texte explicatif a été ajouté au moment de la confirmation de l'inscription qui spécifie l'obligation de payer les droits de scolarité liés au cours, à moins d'abandon avant la date limite. Un texte explicatif s'y trouve également lorsque la personne étudiante procède à l'abandon d'une activité de formation.

Ces nouveautés ont été déployées en mars 2022, ce qui les rend opérationnelles pour l'inscription aux sessions d'été et d'automne 2022 et les suivantes.

L'ombudsman est satisfait de ces ajouts et suivra avec attention l'effet de ceux-ci sur les droits des personnes étudiantes.

Rappelons que la personne étudiante doit signifier son abandon de cours à l'Université Laval dans les délais prévus[44] pour ne pas avoir à débourser les frais d'inscription à une activité de formation. Considérant que la facture[45] est généralement émise par l'Université Laval après la date limite d'abandon avec remboursement, l'ombudsman souhaite notamment s'assurer que les personnes étudiantes soient informées de la disponibilité[46] du « Détail du compte par session » dans leur dossier étudiant dans monPortail pour éviter des situations malheureuses.

En lien plus particulièrement avec la connaissance et l'application de l'article 10.1.4 ou 10.2.2 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription (abandon pour des raisons impératives indépendantes de la volonté de la personne étudiante (maladie, décès)), et bien qu'il soit du ressort du Service des finances d'en assurer l'application, ce service a mis à jour la procédure administrative contenant une foire aux questions et fait un rappel des règles applicables auprès des personnes concernées au sein des unités, dont celles à la gestion des études, permettant ainsi qu'elles connaissent et comprennent les règles et puissent mieux diriger les personnes étudiantes concernées dans leur rôle de soutien et d'accompagnement dans le cadre de leur cheminement académique.

[44] *Supra*, note 17, art. 3.37; Règlement sur les frais d'admission et d'inscription et Calendrier universitaire.

[45] Selon l'art.8.4 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription, « Le Service des finances dépose sur Capsule une facture dans le dossier de la personne n'ayant pas acquitté la totalité de ses droits de scolarité et autres frais à la fin de la période d'inscription des sessions d'automne et d'hiver et à la fin de la première période d'inscription à la session d'été. Ces factures sont déposées vers le 20 septembre pour la session d'automne, vers le 28 janvier pour la session d'hiver, vers le 20 mai pour la session d'été. Pour toute autre période d'inscription à la session d'été, la facture est déposée dès l'inscription ». Selon le calendrier universitaire 2021-2022, la date limite d'abandon de cours avec remboursement des droits de scolarité, des frais de gestion, afférents et technologiques pour les cours à horaire régulier est, pour la session d'hiver 2022, le 24 janvier 2022.

[46] Le Détail de compte par session est disponible et accessible pour l'étudiant dès le début de la session sur Capsule.

OBSERVATIONS ET RECOM-MANDATIONS 2021-2022

4

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2021-2022

4.1 OBSERVATIONS

Les personnes font appel à l'ombudsman lorsqu'elles se croient victimes d'une injustice ou ressentent un sentiment d'injustice à la suite d'une décision prise par un membre de l'université; en lien avec l'application d'un processus ou d'une règle. D'un point vu de l'équité, il s'agit alors d'une défaillance réelle ou perçue, mais sur laquelle, il est nécessaire de s'attarder; de se pencher.

L'année dernière, j'évoquais la bienveillance, la civilité et les modes alternatifs de règlement des différends et/ou des conflits comme étant des ingrédients essentiels à un bien vivre ensemble. Cette année, je réitère mes observations en sachant que des travaux sont en cours à l'Université Laval au sujet de la civilité. Néanmoins, certaines observations de situations portées à mon attention m'amènent à faire ce constat. Des enjeux de communications et d'écoute sont parfois à la base de mésentente. La personne comprend-elle l'information ? Est-ce que les parties prenantes ont entendu le point de vue de l'autre ? Parfois, le simple fait d'aller sur le terrain de l'autre, écouter et entendre son point de vue, et observer sans jugement amènera une autre perspective et permettra, lorsque possible, de trouver des solutions plutôt que d'attiser la mésentente. L'observation des faits et savoir en distinguer les perceptions et les émotions facilite le dialogue authentique et permet de prendre du recul.

À nouveau cette année, j'ai observé des situations dans lesquelles des personnes avaient soit de la difficulté à obtenir des réponses de la part de leur professeur, de leur direction de programme, et/ou à être entendue dans le cadre de demandes adressées à leur département/faculté ou à un service. Or, même dans le silence (l'absence de suivi ou de réponse), une personne communique. Une meilleure communication en amont ou plus de transparence ou la clarification de rôles et responsabilités ou d'attentes auraient pu, dans certaines situations, éviter une mésentente et contribuer à la qualité des relations interpersonnelles et des services offerts par l'Université Laval.

En terminant, j'ai observé des parties prenantes présenter des excuses et/ou être désolées d'une situation. Bien que le fond de la question ne puisse être changé, la façon dont la situation se déroule pourrait parfois être différente. L'excuse[47] est un puissant véhicule de réconciliation, d'humanité, d'humilité et de considération envers l'autre. L'erreur est humaine et présenter des excuses sincères en temps utile, mentionner « être désolé d'une situation » lorsqu'une erreur, un malentendu se produit ou qu'un écart survient peut désamorcer et régler des situations. Cela peut également avoir un effet sur le sentiment d'injustice, l'équité perçue et la qualité des relations au sein de la communauté universitaire.

[47] Au sujet notamment de l'excuse et son apport à la théorie de la justice, voir : CHTOUROU Anis, « Le pouvoir de l'excuse dans la récupération de service », Projectics / Proyéctica / Projectique, 2020/3 (n°27), p. 39-53. DOI : 10.3917/proj.027.0039

Considérant les craintes de représailles exprimées par des personnes s'étant adressée au bureau de l'ombudsman et l'absence de disposition à cet effet, l'ajout d'une clause de protection contre les représailles au Règlement concernant l'ombudsman et d'une disposition énonçant les responsabilités des membres de la communauté universitaire de s'abstenir d'exercer toute forme de représailles envers une personne qui s'adresse au Bureau de l'ombudsman, collabore et participe à une enquête ou à une intervention a été adoptée. J'espère que ces améliorations contribueront à apaiser cette crainte. En parallèle, il m'apparaît important de « normaliser » l'utilisation des services du bureau de l'ombudsman, de les considérer comme ce qu'ils sont, c'est-à-dire un mécanisme interne de règlement des différends, une voie alternative aux recours formels externes et une opportunité d'améliorer les processus internes de l'Université Laval.

Je ne voudrais surtout pas passer sous silence qu'à nouveau cette année, dans certaines situations, ce sont les membres du personnel des unités qui ont référé les personnes étudiantes au Bureau de l'ombudsman. Je les en remercie.

« Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs. »[48]

- Marshall Rosenberg

4.2 RECOMMANDATION À PORTÉE SYSTÉMIQUE : ÉTUDIANT « ÉTRANGER »

Dans son mandat d'assurer que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux et dans celui d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires en cette matière, l'ombudsman, de concert avec le Bureau de l'équité, diversité et inclusion (ÉDI) au Vice-rectorat à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines (VREDIR), recommande :

La modification de l'expression étudiant « étranger » utilisée par l'Université Laval[49] par une nouvelle expression pour désigner une personne candidate à l'admission ou étudiante en provenance d'un autre pays que le Canada, vise à contribuer à une culture davantage inclusive, en adéquation avec l'esprit, la vision et les objectifs en matière d'équité, diversité et inclusion et la rédaction inclusive de l'Université Laval.

Bien que dans le contexte ci-haut mentionné, le terme « étranger » puisse référer à un statut et être à l'origine neutre, l'utilisation de ce terme peut générer des biais inconscients (exemple : biais d'ancrage), des stéréotypes ou des préjugés. Il « *peut également avoir une connotation négative en stigmatisant l'étudiant par rapport aux étudiants dits locaux ou natifs* »[50].

L'ombudsman a été informée que cette proposition a été accueillie favorablement par le Comité de direction de l'Université Laval et que des travaux ont été entrepris en vue d'amorcer un changement de terminologie.

[48] Marshall Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*, Jouvence, 2016.

[49] Un candidat ou un étudiant étranger a un statut qui enclenche des obligations légales et administratives qui y sont associées et ce statut est relié à des frais de scolarité spécifiques comportant un supplément forfaitaire exigé par le ministère de l'Enseignement supérieur. L'expression « étudiant étranger » qui était et est encore utilisée dans certains milieux se retrouve également notamment dans la « Politique relative aux droits de scolarité exigés des étudiantes et étudiants étrangers par les universités du Québec » du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, Direction des affaires internationales et canadiennes, Mai 2008 disponible sur le site WEB du Gouvernement du Québec.

[50] Bikie Bi Nguema et al., 2018, cité dans : CAPRES, Étudiants internationaux en enseignement supérieur, Étudiant international, de qui parle-t-on ? | Notion clé ; Unesco (Institut de statistique), Étudiants internationaux (ou en mobilité internationale)

Afin de s'assurer de la qualité linguistique et de limiter les impacts qui pourraient découler de ce changement, un groupe de travail composé notamment de membres des Services Web et Recrutement étudiant, de la Direction des affaires internationales et de la Francophonie et de la Direction des communications ont consulté différentes personnes au sein d'unités à l'Université Laval, de même que l'Office québécois de la langue française. La décision prise par l'Université Laval est donc d'opter pour l'expression « étudiant de l'international» ou « candidat de l'international », selon les circonstances. Ce changement systémique et organisationnel sera donc réalisé progressivement et amènera des corrections aux pages Web, aux documents internes et externes de l'ensemble des activités de l'Université Laval au cours de l'année 2022-2023.

Avant le dépôt de cette recommandation, certaines unités avaient amorcé un virage vers la terminologie « étudiant international » notamment dans la brochure destinée au recrutement d'étudiants à l'international Ainsi, une certaine mouvance interne était déjà observable.

Le choix des mots utilisés peut influencer les communications, notre rapport à l'autre et les dynamiques relationnelles. L'ombudsman est satisfaite de ce changement amorcé en adéquation avec l'ouverture à la diversité culturelle. Par ailleurs, l'ombudsman est consciente que ce changement en apparence simple pourra amener des défis technologiques et un investissement de temps/ressources de la part de l'Université Laval.

4.3 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : LE RÈGLEMENT DES ÉTUDES

L'ombudsman a recommandé au VREAE, responsable du Règlement et de son application :

› Que la formulation de l'article 4.7 soit revue afin d'assurer une équité interne en regard de l'exigence du même cycle pour qu'un cours soit l'objet d'une reconnaissance d'acquis scolaire. Que cette formulation permette une équité interne en regard de la reconnaissance d'un cours de même cycle ou supérieur, si, par ailleurs, il respecte les « objectifs et exigences du programme ».

Dans le présent rapport, il est suggéré :

› Que l'article 2.39 soit examiné à la lumière des commentaires et observations de l'ombudsman émis dans le présent rapport.

› Que l'article 4.41 soit examiné à la lumière des commentaires et observations de l'ombudsman émis dans le présent rapport.

CONCLUSION

CONCLUSION

Encore cette année, la pandémie de covid 19 et le télétravail ont fait partie de la réalité. Les expériences vécues et les leçons apprises dans le cadre de la pandémie de covid-19 amènent plusieurs réflexions notamment quant aux compétences à acquérir dont la capacité de s'adapter aux nombreux changements face à l'inconnu et à la place du télétravail comme nouvelle réalité modifiant les modes d'organisation du travail et d'enseignements.

Cette période de turbulence a mis en lumière des pistes d'amélioration et des forces et nous amène également à réfléchir à nos relations, à nos modes de communications alors que nous sommes des êtres fondamentalement sociaux. L'importance de prendre soin de la santé, particulièrement de la santé psychologique a été mise de l'avant et doit continuer d'être discutée ouvertement. Il est plus que jamais important de faire preuve de savoir-être, d'ouverture et de flexibilité et de demeurer à l'écoute de l'insécurité et du stress que ces changements peuvent générer au sein de la communauté universitaire, du monde du travail et de la société en général.

J'ai eu le privilège à titre d'ombudsman de pouvoir compter sur la confiance des membres de la communauté universitaire, des associations étudiantes et des personnes ayant utilisé nos services.

Je remercie ceux et celles qui ont contribué à améliorer les pratiques universitaires en matière d'équité et de justice et qui ont permis de faire connaître le bureau de l'ombudsman et de promouvoir sa mission par la tournée des classes, par leur invitation à présenter le mandat et le type d'intervention possible au sein de différents comités de travail ou instances.

Je tiens à remercier chaleureusement l'équipe du Bureau de la qualité des programmes qui nous a aidés dans la création d'un sondage de satisfaction de la clientèle au bureau de l'ombudsman et l'équipe de la Division de la gestion des documents administratifs et des archives qui nous a accompagnés, à nouveau, cette année dans l'amélioration de nos pratiques.

Je remercie les membres des deux conseils et la rectrice, Madame Sophie D'Amours, réélue au cours de cette année 2021-2022, pour leur confiance et leur soutien.

Bien que le bureau existe depuis plus de 40 ans, les nouveaux membres de la communauté universitaire ne connaissent pas nécessairement son existence ni son rôle. Il importe donc de demeurer à l'affût et d'assurer une visibilité de même qu'une accessibilité.

REMERCIEMENTS

REMERCIEMENTS

« Bonjour Mme Fournier,
un grand merci pour le suivi. (…)
Votre réponse est exactement ce que je cherchais, puisqu'elle répond à la question que je posais dès le début…
Donc un grand merci pour la rapidité de votre suivi et la limpidité de votre réponse. »

« Bonjour,
Je suis extrêmement reconnaissant de votre aide dans ce dossier. (…) je vous remercie grandement. »

« Bonjour Madame Fournier,
Merci d'avoir été prompt à me répondre et à m'aider. Tout est réglé »

« Bonjour Madame Fournier,
C'est une excellente nouvelle merci pour tout votre travail (…). J'espère de tout cœur que mon cas n'arrivera plus à aucun étudiant. »

“ Hello Ms. Fournier,
Thank you for the reference and for meeting with us today. We appreciate your time and support”

« Bonjour,
Je suis très content de cette décision. Votre soutenance reste très appréciée de mon côté. Je vais continuer d'étudier sans aucun problème.
Ça me fait tellement plaisir »

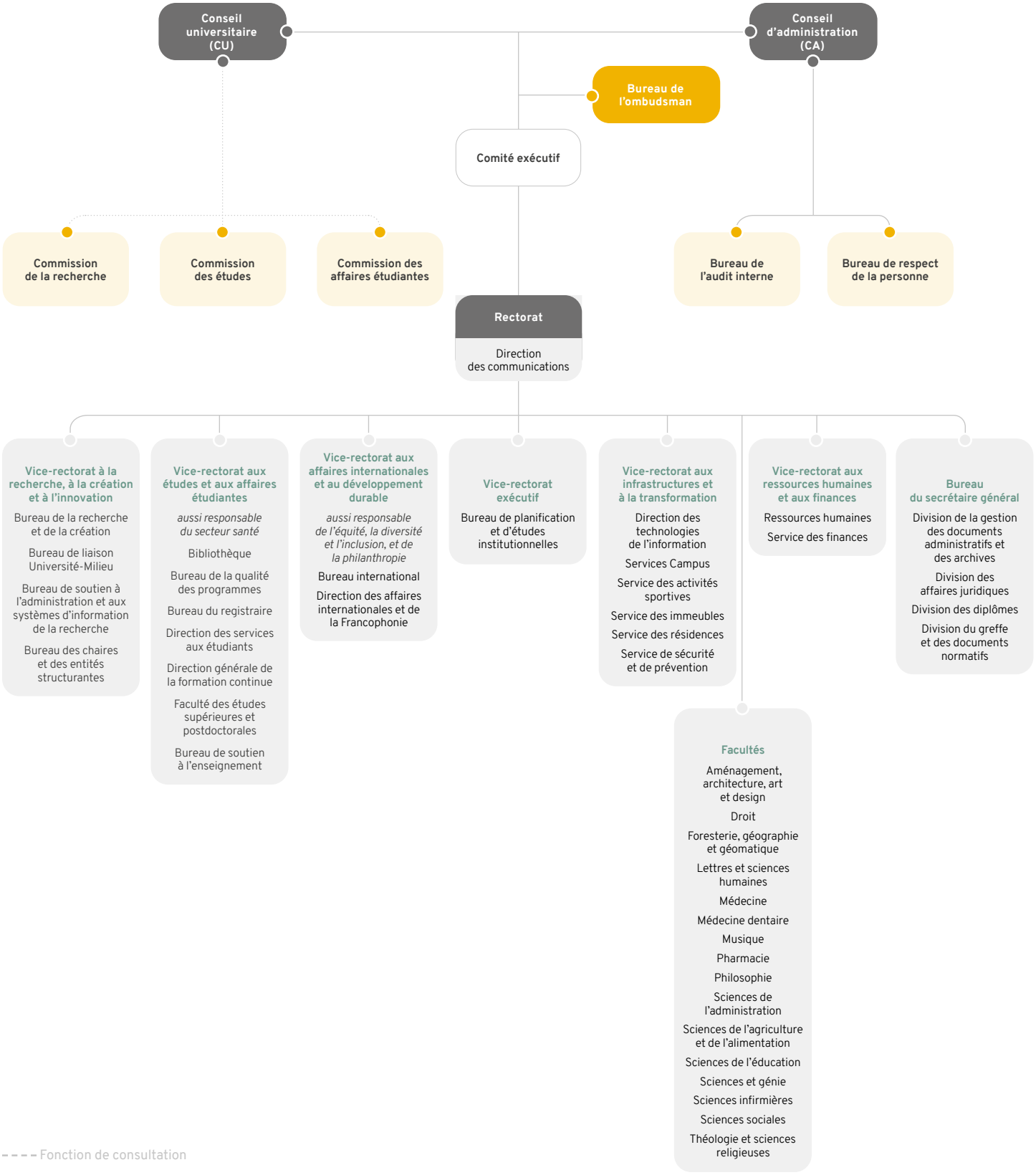
« Bonjour Madame Fournier,
Bonne nouvelle, j'ai reçu un message m'avisant que la note pour le cours a été changée.
Merci de votre intervention »

« Bonjour Madame Fournier,
Un grand merci pour tout votre temps et vos efforts eu égard à mon dossier.
C'est fortement apprécié. »

ANNEXES

ANNEXE 1

A1



– – – – Fonction de consultation

Organigramme de l'Université Laval

ANNEXE 2

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

ARTICLE 1 – OBJECTIF

Le Conseil d'administration nomme une personne appelée ombudsman pour la protection des droits des membres de l'Université Laval (l'« Université »). Le présent règlement définit la procédure de nomination et de renouvellement, les conditions d'emploi et le statut de l'ombudsman. Il prévoit les fonctions exercées par l'ombudsman et l'étendue de son mandat, de ses pouvoirs et de ses devoirs. Il détermine également les responsabilités des membres de la communauté universitaire relativement à son application.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des membres de l'Université au sens des Statuts de l'Université Laval, et ce, pour toutes les activités de l'Université. Le présent règlement s'applique aussi aux personnes qui ont soumis une demande d'admission, aux usagers des services ainsi qu'aux personnes faisant office de participants ou de participantes dans le cadre d'un projet de recherche avec des êtres humains autorisé par l'Université.

ARTICLE 3 – FONCTIONS

L'ombudsman s'assure que les membres de l'Université, ainsi que les personnes visées à l'article 2, sont traités avec justice et équité, dans le respect des droits fondamentaux.

3.1 Conflit d'intérêts

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

Pendant la durée de leur emploi au sein du Bureau de l'ombudsman, les membres de l'équipe du bureau ne peuvent également exercer aucune autre fonction universitaire qui pourrait les mettre en conflit d'intérêts ou en apparence de conflits d'intérêts.

L'ombudsman ne peut intervenir dans les affaires qui pourraient la ou le mettre en conflit d'intérêts. Le Conseil d'administration peut désigner une autre personne pour servir temporairement d'ombudsman substitut.

3.2 Interventions de l'ombudsman

Sur réception d'une demande ou d'une plainte, l'ombudsman avise la personne de sa décision d'intervenir ou non. L'ombudsman est maitre de sa procédure. Si elle ou il le juge approprié dans les circonstances, l'ombudsman peut utiliser les mécanismes de prévention et règlement des différends.

3.2.1 Demandes d'information et de consultation

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.

3.2.2 Plaintes

L'ombudsman reçoit les plaintes des personnes visées à l'article 2 et peut faire enquête lorsqu'elle ou 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.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête, ou doit mettre fin à une intervention ou à une enquête à tout moment au cours du processus, 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;
- la personne qui dépose une plainte refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents que l'ombudsman requiert, ou de collaborer à l'enquête ou, le cas échéant, au mécanisme approprié de prévention et règlement des différends.

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête, ou peut mettre fin à une intervention ou à une enquête à tout moment au cours du processus, 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, à moins que la personne plaignante ne démontre, à la satisfaction de l'ombudsman, qu'elle ait été dans l'impossibilité d'agir plus tôt;
- 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 ou met fin à une intervention ou enquête, elle ou il en informe la personne.

3.2.3 Enquête initiée par l'ombudsman

Dans tous les cas, soit lors d'une demande ou d'une plainte et si elle ou il le juge nécessaire, l'ombudsman peut, également de sa propre initiative, intervenir et faire enquête sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.

L'ombudsman donne priorité aux interventions initiées à la demande d'une personne.

3.2.4 Référence --- exercice des recours

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

3.3 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 aux membres de l'Université et la proposition de modifications aux règlements, politiques et procédures en vigueur.

ARTICLE 4 – CONFIDENTIALITÉ

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes d'information ou de consultation de manière confidentielle.

Elle ou il ne peut divulguer de l'information confidentielle, à moins d'en être expressément autorisé.e par les personnes concernées ou par la loi. L'ombudsman et ses employés doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

L'ombudsman peut divulguer de l'information confidentielle si un danger grave et imminent est jugé à risque pour une personne ou pour l'Université.

ARTICLE 5 – PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Toute personne a le droit de s'adresser au Bureau de l'ombudsman, de collaborer et de participer à toute enquête ou à toute intervention prévue au présent règlement sans crainte de représailles et sans faire l'objet de représailles.

ARTICLE 6 – POUVOIR D'ENQUÊTE

6.1 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 dans le respect des lois, règlements, conventions collectives et protocoles. Elle ou il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.

6.2 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.

6.3 Les personnes qui reçoivent les recommandations de l'ombudsman doivent transmettre une réponse motivée 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.

6.4 L'ombudsman peut saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'à la présidence du Conseil universitaire et du Conseil d'administration, si, selon son évaluation, on ne donnepas une suite satisfaisante à ses recommandations.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ DES MEMBRES DE L'UNIVERSITÉ

Les membres de l'Université sont tenus de :

a) collaborer avec l'ombudsman;

b) traiter toute demande de l'ombudsman dans le cadre de l'application du présent règlement avec diligence et discrétion;

c) s'abstenir d'exercer toute forme de représailles envers une personne qui s'adresse au Bureau de l'ombudsman, collabore et participe à une enquête ou à intervention prévue au présent règlement.

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 ou à toute règle universitaire.

ARTICLE 9 – NOMINATION

L'ombudsman est nommé.e par le Conseil d'administration sur recommandation de la rectrice ou du recteur et du Conseil universitaire.

9.1 Comité-conseil

9.1.1 Mandat

Un comité-conseil appuie la rectrice ou le recteur dans le choix de la personne à nommer ou à reconduire dans la fonction. Dans le cadre d'un processus de sélection, ce comité-conseil agit également à titre de comité de sélection.

9.1.2 Composition

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

- la rectrice ou le recteur qui le préside;
- la vice-rectrice ou le vice-recteur à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines (VREDIRH);
- une doyenne ou un doyen;
- une professeure ou un professeur;
- la personne titulaire de l'Institut EDI 2 sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'intersectionnalité;
- une ou un membre externe;
- une ou un membre du personnel administratif;
- une chargée de cours ou un chargé 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'international.

Le comité peut, au besoin, s'adjoindre d'autres personnes pour l'accomplissement de son mandat.

9.1.3 Recommandation

Au moins quatre (4) mois avant la fin du mandat de l'ombudsman en fonction ou dans le cas où la fonction devient vacante, le comité-conseil se réunit afin de formuler l'une des recommandations suivantes à la rectrice ou au recteur :

- le renouvellement du mandat de la personne en fonction, sans appel de candidature, suivant les modalités d'évaluation déterminées par le comité-conseil et après avoir requis les suggestions de la communauté universitaire, ou;
- l'ouverture d'un appel de candidatures pour le recrutement d'une nouvelle ou d'un nouvel ombudsman.

La recommandation du comité-conseil à la rectrice ou au recteur doit avoir été formulée au moins trois (3) mois avant la fin du mandat de l'ombudsman en fonction. La rectrice ou le recteur en informe par la suite l'ombudsman en fonction au moins trois (3) mois avant la fin de son mandat.

Dans le cas où la fonction d'ombudsman est vacante, le comité-conseil réalisera son mandat prévu à l'article 8.1.1 à la suite d'un appel de candidatures pour le recrutement d'une nouvelle ou d'un nouvel ombudsman.

9.1.4 Dépôt

Une fois les délibérations complétées, la rectrice ou le recteur dépose la recommandation du comité-conseil ainsi que sa propre recommandation au Conseil universitaire et au Conseil d'administration pour décision.

9.2 Conditions d'emploi

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.

Les conditions d'emploi de l'ombudsman sont notamment régies par le Règlement sur les conditions d'emploi de l'auditeur interne, de l'ombudsman et du directeur du centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) et le Protocole régissant les conditions d'emploi des cadres.

L'ombudsman relève du Conseil d'administration. Pour les fins de sa gestion quotidienne, il ou elle est en interaction avec le recteur ou la rectrice ou la personne qu'elle ou il désigne.

L'ombudsman rend compte de son travail au Conseil d'administration qui en évalue la qualité dans le respect des attributs de la fonction, dont l'indépendance de l'administration de l'Université Laval dans l'exercice de ses fonctions, et ce, de façon à pouvoir exercer en toute impartialité sa fonction.

9.3 Durée du mandat de l'ombudsman

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.

9.4 Déclaration solennelle de l'ombudsman

À son entrée en fonction, l'ombudsman prête serment devant la présidence du Conseil universitaire et de la présidence du Conseil d'administration (annexe). Le VREDIRH conserve une copie de la déclaration au dossier de l'employé.e.

9.5 Démission de l'ombudsman

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 à la rectrice ou au recteur.

ARTICLE 10 –OMBUDSMAN PAR INTÉRIM OU SUBSTITUT

10.1 **Ombudsman par intérim**

Lorsque le poste d'ombudsman est vacant ou lorsque l'ombudsman est dans l'incapacité d'agir pour une longue durée ou une durée indéterminée, le Conseil d'administration procède à la nomination d'un ombudsman par intérim.

La personne qui est nommée pour agir à titre d'ombudsman par intérim ne peut exercer aucune autre fonction universitaire, sous réserve d'une fonction au sein du Bureau de l'ombudsman.

10.2 **Ombudsman substitut**

Le Conseil d'administration peut désigner un ou des ombudsmans substituts qui pourront agir en lieu et place de l'ombudsman lorsque celle-ci ou celui-ci s'absente pour une courte durée (vacances, congé, formation, etc.) si la situation le requiert, ou lorsque celle-ci ou celui-ci est dans l'impossibilité d'agir en raison d'un conflit d'intérêts ou d'une apparence de conflit d'intérêts.

La personne qui est désignée pour agir à titre d'ombudsman substitut ne peut généralement exercer aucune autre fonction universitaire.

ARTICLE 11 – RESPONSABLES DE L'APPLICATION

Le Conseil universitaire et le Conseil d'administration sont responsables de l'application du présent règlement.

ARTICLE 12 –RÉVISION

Le présent règlement est révisé par le ou la secrétaire générale, de concert avec l'ombudsman, au besoin, mais au plus tard aux trois (3) ans

ARTICLE 13 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent 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.

DÉCLARATION SOLENNELLE

Moi, nom, 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 : La personne désire obtenir de l'information sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer et les personnes à contacter ou souhaite réfléchir de manière assistée pour mettre en lumière les enjeux entourant une question, un problème et recherche des solutions.

DÉNONCIATION : La personne fait connaître une situation d'injustice qui a eu cours à l'Université mais ne réclame pas l'intervention de l'ombudsman pour cette situation spécifique, ou, elle 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 : La personne déclare qu'elle dépose une plainte. Elle croit qu'elle est lésée par les mécanismes administratifs ou qu'elle 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. Elle 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 3.2.2 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 3.2.2 du Règlement concernant l'ombudsman).

PLAINTE FONDÉE : L'ombudsman conclut que la personne a effectivement été lésée par les mécanismes administratifs ou traitée 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 la personne avait été traitée correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice ou d'abus, ou encore que la personne 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.

A3

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.

AMÉLIORATION DES PRATIQUES UNIVERSITAIRES (voir l'article 3.3 du Règlement concernant l'ombudsman).

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 procédure, une politique, un règlement ou leur application.

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 ou par l'enquête initiée par l'ombudsman.

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

QUESTIONNAIRE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

1. Quel était votre statut au moment où vous avez contacté le Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année ?

- ○ Étudiant(e) ou ancien(ne) étudiant(e) de l'Université Laval
- ○ Candidat(e) à l'admission dans un programme d'étude à l'Université Laval
- ○ Membre du personnel de l'Université Laval
- ○ Usager(ère) d'un service à l'Université Laval (sans être étudiant(e) ou membre du personnel)
- ○ Participant(e) à un projet de recherche
- ○ Autre statut (ex. : parent(e) d'un(e) étudiant(e), citoyen(ne), etc.)
- ○ Je préfère ne pas répondre à cette question

2. Si vous avez répondu « Autre statut » à la question précédente, veuillez préciser svp

_____

_____

_____

_____

3. Il a été facile de trouver les coordonnées du Bureau de l'ombudsman ?

- ○ Tout à fait d'accord
- ○ Plutôt d'accord
- ○ Plutôt en désaccord
- ○ Tout à fait en désaccord
- ○ Je ne m'en souviens plus

4. J'ai pu contacter le Bureau de l'ombudsman sans rencontrer de difficultés.

- ○ Tout à fait d'accord
- ○ Plutôt d'accord
- ○ Plutôt en désaccord
- ○ Tout à fait en désaccord
- ○ Je ne m'en souviens plus

5. Pourquoi avez-vous fait appel au Bureau de l'ombudsman ? (Veuillez choisir toutes les réponses qui s'appliquent).

- ○ Obtenir des renseignements et/ou des conseils en lien avec une situation qui me concerne
- ○ Demander l'intervention ou l'assistance de l'ombudsman dans la résolution d'un problème qui me concerne
- ○ Déposer une plainte en lien avec une situation qui me concerne
- ○ Autre (ex. : signaler une situation concernant d'autres personnes, donner mon avis sur un sujet, etc.)

6. Si vous avez répondu « Autre » à la question précédente, veuillez préciser svp.

_____

_____

_____

_____

Dany Vachon/ULaval

A4

7. **Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman ont été aidants et utiles pour moi.**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord

8. **Ma demande a été traitée avec respect et confidentialité.**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord

9. **J'ai apprécié la qualité de l'écoute et l'attention accordée à ma demande de la part du Bureau de l'ombudsman**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord

10. **Le délai de traitement de ma demande a été raisonnable.**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord

11. **Si j'avais une autre préoccupation ou une plainte à formuler, je ferais de nouveau appel au Bureau de l'ombudsman sans hésiter ?**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord
○ Ne sais pas

12. **Globalement, j'ai apprécié la qualité des services offerts par le Bureau de l'ombudsman.**

○ Tout à fait d'accord
○ Plutôt d'accord
○ Plutôt en désaccord
○ Tout à fait en désaccord

13. **Commentaires ou suggestions qui permettraient d'améliorer les services ou l'accès au Bureau de l'ombudsman?**

Dany Vachon/ULaval

ANNEXE 5

A5

BIOGRAPHIE DE L'OMBUDSMAN

Nancy Fournier

Après avoir obtenu un baccalauréat en relations industrielles ainsi qu'en droit à l'Université Laval, Nancy Fournier a amorcé sa carrière en droit de l'emploi au sein d'une société d'avocats à Québec. Elle a, par la suite, intégré la direction des ressources humaines d'une entreprise du secteur bancaire, notamment à titre de directrice des affaires juridiques, et travaillé dans le domaine de la santé et sécurité au travail au sein d'une société d'état.

En 2008, elle joint le Réseau de la santé et des services sociaux où elle devient chef du service de santé au Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) puis cadre en gestion des risques dans le secteur de la prestation des soins et des services aux usagers. Animée par le désir de mieux comprendre les enjeux auxquels font face les établissements de santé et les personnes, elle effectue un retour aux études à temps partiel qui mènera à l'obtention d'un DESS en gestion et développement des organisations et d'une maîtrise en droit et politiques de la santé.

Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et du Barreau du Québec, ses intérêts pour la prévention, la gestion des risques et les modes alternatifs de règlement des différends l'ont amenée à occuper les fonctions de coroner à temps partiel, à devenir médiatrice accréditée et à compléter ses formations universitaires par l'acquisition d'un microprogramme de 2e cycle en prévention et règlement des différends (2022), formation spécialisée en PRD.

Elle est entrée en fonction à titre d'ombudsman en 2020 après avoir été nommée par le Conseil d'administration le 25 août 2020. Elle est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), membre 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