

RAPPORT  
ANNUEL  
2022-2023

# OMBUDSMAN



Bureau de l'ombudsman



UNIVERSITÉ  
LAVAL





UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Bureau de l'ombudsman

Le 16 janvier 2024

**Monsieur Jean Houde**

Président du Conseil d'administration

**Madame Sophie D'Amours**

Présidente du Conseil universitaire

Madame la Présidente,

Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2022-2023 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 **1<sup>er</sup> mai 2022 au 30 avril 2023**, ainsi que d'un exposé de ses recommandations.

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

**Nancy Fournier**, ombudsman

**Nancy Chamberland**, ombudsman par intérim

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

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>1 BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b> .....	6
1.1 ÉQUIPE.....	6
1.2 OPÉRATIONS.....	6
1.2.1 Règlement concernant l'ombudsman.....	6
1.2.2 Questionnaire de satisfaction.....	6
1.3 UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE.....	9
1.3.1 Qui est l'ombudsman?.....	9
1.3.2 Qui a accès aux services de l'ombudsman de l'Université Laval?.....	9
1.3.3 Quelle est sa mission?.....	9
1.3.4 Quel est son mandat/sa fonction et la portée de son action?.....	10
1.3.5 Demandes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman.....	11
1.4 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL.....	12
1.4.1 Activités institutionnelles ponctuelles.....	12
1.4.2 Activités de rayonnement institutionnel.....	12
1.4.3 Affiliations professionnelles et activités de formation.....	13
<b>2 DEMANDES DE CONSULTATION ET LES PLAINTES</b> .....	14
2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN.....	14
2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2022-2023.....	15
2.3 PROVENANCES DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES).....	15
2.4 TRAITEMENT DES DOSSIERS.....	16
2.4.1 Traitement des plaintes.....	16

2.5 STATISTIQUES COMMENTÉES.....	19
2.5.1 Dossiers en suspens.....	19
2.5.2 Objet des dossiers (consultations et plaintes).....	19
2.5.3 Nature des demandes 2022-2023 (consultations et plaintes).....	22
2.5.4 Statistiques des cycles supérieurs.....	26
2.5.5 Statistiques du 1 <sup>er</sup> cycle.....	32
2.5.6 Compilation des dossiers au fil des ans.....	35
2.5.7 Durée des interventions.....	36
<b>3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2021-2022.....</b>	<b>38</b>
3.1 RECOMMANDATIONS À PORTÉE NORMATIVE : LE RÈGLEMENT DES ÉTUDES.....	38
<b>4 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>39</b>
4.1 OBSERVATIONS DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM, NANCY CHAMBERLAND.....	39
4.1.1 Le plan de cours.....	40
4.1.2 La computation des délais pour une demande de révision ou d'appel.....	41
4.2 RECOMMANDATION.....	42
<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANNEXE 1.....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE 2.....</b>	<b>46</b>
<b>ANNEXE 3.....</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXE 4.....</b>	<b>52</b>





# INTRODUCTION

Ce rapport couvre la période comprise entre le 1er mai 2022 et le 30 avril 2023 et constitue le compte rendu annuel statutaire de l'ombudsman de l'Université Laval. Il est présenté au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil universitaire<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>.

Ce rapport est composé de quatre parties et rédigé exceptionnellement à quatre mains, par l'ombudsman en titre pour la période de mai à août et par l'ombudsman par intérim pour la période de septembre à la fin avril. 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<sup>3</sup>, la troisième est un suivi des recommandations formulées dans le rapport de l'année dernière, soit 2021-2022, et la quatrième fait état d'observations et de recommandations.

Dans ce rapport, nous présentons des situations variées se rapportant à certains dysfonctionnements ou pratiques non conformes aux règles établies ou encore conformes mais perfectibles, et qui ont 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 peuvent conclure ce travail d'analyse, elles visent à prévenir la répétition de situations regrettables et évitables ou l'amélioration du cadre normatif.

Au bureau de l'ombudsman, nous privilégions une approche de concertation et de résolution de problèmes afin de trouver avec les parties prenantes des solutions acceptables, justes et équitables.

Bonne lecture!

---

<sup>1</sup> Art. 8, [Règlement concernant l'ombudsman](#), Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 2022.

<sup>2</sup> Ce rapport est disponible sur le site Web du [Bureau de l'ombudsman](#).

<sup>3</sup> Le rapport comporte des exemples de résultats obtenus à la suite d'interventions de l'ombudsman.

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## 1.1 ÉQUIPE

Ombudsman, Nancy Fournier

Ombudsman par intérim, Shirley Kennedy – à partir du 9 août 2022

Ombudsman par intérim, Nancy Chamberland – à partir du 11 octobre 2022

Secrétaire, Martine Paquet – jusqu'au 17 juin 2022

Secrétaire, Amélie Carrizey – à partir du 13 septembre 2022

## 1.2 OPÉRATIONS

Pour une nouvelle fois cette année, les services de l'ombudsman ont été offerts en mode hybride. L'ombudsman par intérim a assuré les services pendant 4 jours par semaine, avec 2 jours en présence au bureau et 2 jours à distance. La ressource professionnelle qui avait été embauchée pour assister l'ombudsman dans son mandat a quitté son poste en octobre 2022 et n'a pas été remplacée.

Depuis octobre 2022, à la demande du vice-recteur exécutif et en conformité avec le plan stratégique institutionnel, les locaux du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du respect de la personne (BRP) sont à nouveau partagés. Cette décision vise à assurer une gestion cohérente et constructive des espaces immobiliers, y compris des espaces de travail collaboratif, tout en respectant la confidentialité de nos dossiers respectifs. Ce partage permet l'utilisation optimale des lieux physiques et du personnel. Les services de l'adjointe administrative sont également partagés, à raison de trois jours semaine pour l'ombudsman et d'une journée pour le Bureau du respect de la personne.

### 1.2.1 Règlement concernant l'ombudsman

Le règlement révisé concernant l'ombudsman a été adopté le 15 juin 2022. Certaines modifications apportées au règlement antérieur facilitent et précisent le mandat de l'ombudsman, notamment en permettant au conseil d'administration de nommer un ombudsman par intérim et un ombudsman substitut. Le règlement précise également que l'ombudsman peut, tout en préservant la faculté pour tous les membres de la communauté universitaire de toujours pouvoir recourir à ses services, utiliser les mécanismes de prévention et de règlement des différends.

### 1.2.2 Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction des services donnés par le Bureau de l'ombudsman a été mis en œuvre par l'ombudsman Nancy Fournier et son équipe à la fin de l'année 2021-2022. Madame Fournier a souhaité que ce sondage soit reconduit pour une deuxième année consécutive durant son congé parental.

Pour la seconde année consécutive, l'administration de ce questionnaire permet d'obtenir des retours sur la qualité perçue des services, la pertinence des interventions du bureau du point de vue des personnes ayant fait affaire avec celui-ci, et de dégager des pistes d'amélioration pour les interventions futures et la mise à jour des services de l'ombudsman et de son équipe.

Ce questionnaire a été transmis en avril et en mai 2023 aux personnes ayant communiqué avec le Bureau de l'ombudsman et ayant utilisé ses services entre le 1er mai 2022 et le 30 avril 2023 et dont les dossiers étaient complétés et fermés au 30 avril 2023 ou antérieurement.

#### **Nombre de demandes par rapport au nombre de répondants au sondage :**

Pendant la période ciblée par le questionnaire de satisfaction créé en avril 2022, soit du 1er mai 2022 au 30 avril 2023, le bureau de l'ombudsman a reçu 279 demandes. Parmi celles-ci, 198 personnes ont reçu le questionnaire de satisfaction par courriel transmis le 14 avril 2023 et le 12 mai 2023. Les 81 personnes qui n'ont pas reçu le questionnaire sont soit des requérants hors de la communauté universitaire, soit des dossiers laissés sans suite de la part des demandeurs, soit des demandes hors du champ de compétence de l'ombudsman.

Une analyse détaillée des résultats des sondages fera l'objet d'un rapport particulier de l'ombudsman.

## 1.3 UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

### 1.3.1 Qui est l'ombudsman ?

L'ombudsman est une personne neutre et impartiale, dont l'indépendance est garantie notamment par sa nomination et sa responsabilité directe envers le Conseil d'administration de l'Université Laval. Elle ne représente ni l'une ni l'autre des parties impliquées.

Elle accueille de manière confidentielle et respectueuse de leur vie privée les personnes qui font appel à ses services. Ces services sont facilement accessibles et gratuits.

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

Tous les membres de la communauté universitaire peuvent bénéficier des services de l'ombudsman<sup>4</sup>. 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 ainsi que les personnes participant à des projets de recherche approuvés par l'Université Laval peuvent également faire appel à l'ombudsman.

### 1.3.3 Quelle est sa mission ?

Sa mission est de s'assurer que les membres de la communauté universitaire sont traités de manière juste et équitable, en respectant leurs droits fondamentaux et en tenant compte des responsabilités qui leur incombent, conformément au cadre normatif applicable.

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

Le champ d'action de l'ombudsman est régi par le *Règlement concernant l'ombudsman*<sup>5</sup> et les principes d'équité et de justice naturelle.

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes et des demandes d'information des personnes « qui s'estiment lésées par les mécanismes administratifs ou victimes 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 »<sup>6</sup>.

Elle reçoit également les demandes d'information concernant les règlements, les politiques et les pratiques de l'Université, ainsi que les droits et obligations qui en découlent.

Dans le cadre d'une demande d'information ou de consultation, elle conseille et aide la personne qui le lui demande à identifier ou à analyser une problématique, à déterminer les enjeux, à rechercher et à évaluer les actions appropriées. Elle favorise l'identification de solutions satisfaisantes, viables et équitables.

---

<sup>4</sup> [Statut de l'Université Laval](#) LIVRE I, Titre II, Article 3 : « Le recteur, les membres du Conseil d'administration, les membres du Conseil universitaire et les personnes inscrites dans les registres de l'Université comme personnes étudiantes, membres du personnel enseignant, administrateurs ou membres du personnel administratif constituent l'Université et en sont les membres. »

<sup>5</sup> Toutes les informations concernant le mandat de l'ombudsman se trouvent dans l'annexe 2 du présent rapport. Vous pouvez également consulter la version officielle du [Règlement concernant l'ombudsman](#).

<sup>6</sup> Extrait du [site Internet de l'ombudsman](#) Mieux connaître l'ombudsman, rôle et pouvoirs.

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 des réponses.

Dans le cadre d'une plainte, l'ombudsman intervient en dernier recours, c'est-à-dire une fois qu'une tentative de résolution informelle a été entreprise, le cas échéant, et que la personne plaignante a épuisé tous les recours disponibles en vertu des règles institutionnelles de l'Université Laval.

Dans le cadre d'une plainte, elle examine la recevabilité conformément au *Règlement concernant l'ombudsman* et, si nécessaire, mène une enquête. Si la plainte est jugée fondée, l'ombudsman peut formuler des recommandations. Elle informe alors la personne plaignante de ses conclusions et, le cas échéant, des recommandations formulées.

Tout en préservant la confidentialité, l'impartialité, la neutralité et l'indépendance de sa fonction, l'ombudsman adopte une posture de collaboration avec les parties prenantes et s'attend à ce que les communications soient confidentielles, fluides et naturelles. Ces éléments sont un indicateur du succès de l'expérience étudiante. L'ombudsman tient compte, dans ses interventions, de l'amélioration des processus et, lorsque cela est possible et jugé opportun, formule des propositions de modifications des pratiques, des politiques ou des règlements en vigueur. 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.

### 1.3.5 Demandes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman

Le *Règlement concernant l'ombudsman*<sup>7</sup> encadre le champ de compétence de l'ombudsman et établit des situations spécifiques dans lesquelles l'ombudsman doit refuser de traiter une plainte ou de mener une enquête<sup>8</sup>. Il prévoit également des circonstances dans lesquelles l'ombudsman peut choisir de ne pas intervenir, notamment lorsque la plainte est prématurée, c'est-à-dire lorsque les recours disponibles en vertu du *Règlement des études*<sup>9</sup> entre autres, n'ont pas été épuisés.

Lorsqu'une personne sollicite l'aide de l'ombudsman pour une question qui relève en réalité d'un domaine hors de sa compétence, conformément au Règlement, l'ombudsman oriente cette personne vers les ressources appropriées et lui offre une assistance et des informations.

Parmi ces demandes, citons par exemple celles des personnes étudiantes qui cherchent à se retirer du *Régime collectif d'assurance maladie et dentaire des associations étudiantes*<sup>10</sup> et à obtenir un remboursement des frais facturés.

---

<sup>7</sup> [Règlement concernant l'ombudsman](#).

<sup>8</sup> Ibid. Une des situations prévues à l'article 3.2.2 est la suivante : « Lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire. »

<sup>9</sup> [Règlement des études](#)

<sup>10</sup> 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).

## 1.4 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

### 1.4.1 Activités institutionnelles ponctuelles

Au cours de l'année 2022-2023, l'ombudsman a participé à diverses activités professionnelles, notamment :

- › Invitation à la rencontre de la Table des affaires pédagogiques de la CADEUL : cette table de discussion avait pour thème « les droits et responsabilités des étudiantes et étudiants ». Initialement prévue en hiver, la rencontre a été reportée puis annulée. Toutefois, une présentation PowerPoint sur les services et le rôle de l'ombudsman a été réalisée en mars 2023 à l'attention des membres de la CADEUL.
- › Présentation du rapport annuel d'activités 2021-2022 de l'ombudsman et dépôt du rapport au Conseil d'administration de l'Université Laval le 28 septembre 2022.
- › Dépôt du rapport d'activités annuel de l'ombudsman au Conseil universitaire de l'Université Laval le 1er novembre 2022.
- › Rencontre statutaire de l'ombudsman par intérim avec la rectrice madame Sophie D'Amours le 5 avril 2023.
- › L'ombudsman par intérim a suivi le module 4 de la formation obligatoire en prévention des violences à caractère sexuel.

### 1.4.2 Activités de rayonnement institutionnel

Au cours de l'année, l'ombudsman a eu des rencontres et des échanges avec les partenaires institutionnels. Ces rencontres ont permis de promouvoir et d'expliquer le rôle de l'ombudsman, de mieux connaître les membres de la communauté universitaire, ainsi que les expertises et mandats des différentes unités, services, programmes, départements, écoles, facultés ou rectorats qui composent l'écosystème dans lequel l'ombudsman exerce ses fonctions.

Ces échanges ont également été l'occasion de mettre en lumière des aspects pour lesquels une attention particulière pourrait être nécessaire afin d'assurer le respect des droits fondamentaux des membres de la communauté universitaire. Il s'agit de prévenir ou de corriger des situations qui, bien qu'elles soient conformes aux règles institutionnelles, peuvent engendrer des inégalités dans leur application.

Ces activités de rayonnement institutionnel ont contribué à renforcer la sensibilisation à l'ombudsman et à promouvoir une culture de respect et d'équité au sein de l'université.

### 1.4.3 Affiliations professionnelles et activités de formation

L'ombudsman est membre des associations suivantes qui ont pour rôle de promouvoir la fonction d'ombudsman au sein des 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 en titre est également membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) à titre de médiatrice accréditée.

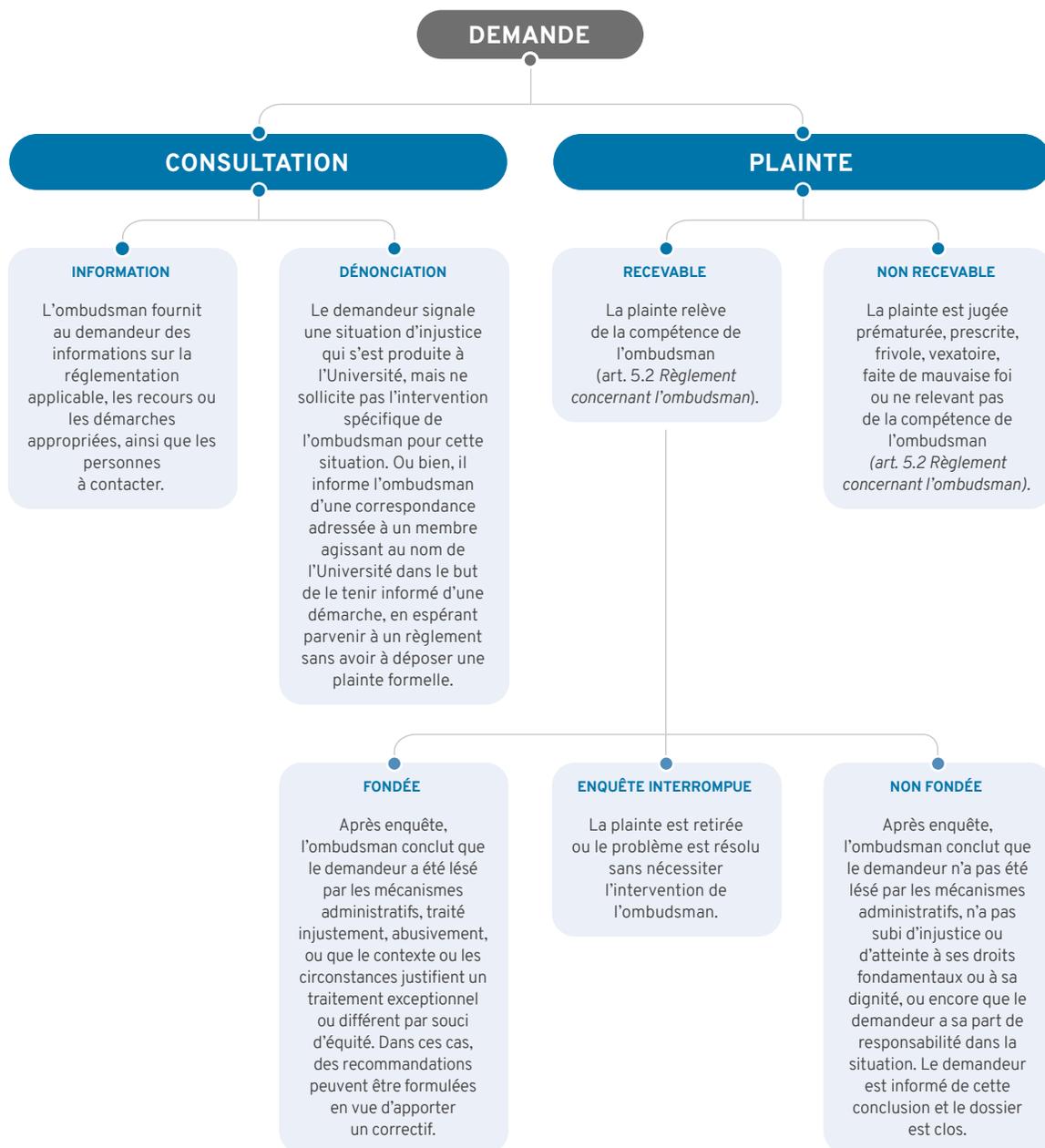
Ces associations offrent notamment l'opportunité d'échanger avec d'autres professionnels travaillant dans le même domaine et de contribuer au développement professionnel en accédant à diverses formations et ateliers qui permettent de rester informé des meilleures pratiques.



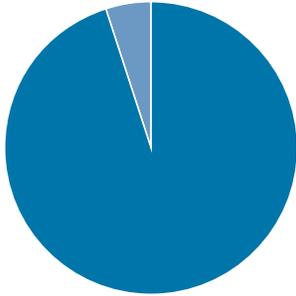
# DEMANDES DE CONSULTATION ET LES PLAINTES

# DEMANDES DE CONSULTATION ET LES PLAINTES

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



## 2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2022-2023



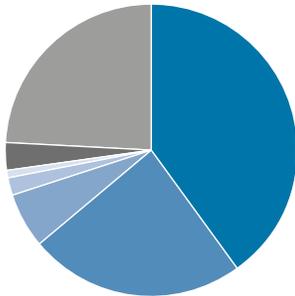
DEMANDES À L'OMBUDSMAN  
EN 2022-2023

Plaintes	13	5 %
Consultations	266	95 %
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100 %</b>

Un total de 279 dossiers de consultation ou de plainte ont été ouverts :

- › Parmi ces dossiers, 95 % (266/279) sont des consultations, comprenant 245 demandes d'information et 21 dénonciations.
- › Les 5 % restants (13/279) correspondent à des plaintes.

## 2.3 PROVENANCES DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES)



PROVENANCE DES DEMANDEURS  
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Étudiants 1 <sup>er</sup> cycle	112	40 %
Étudiants études supérieures	68	24 %
Candidats à l'admission	16	6 %
Employés	6	2 %
Gestionnaires	4	1 %
Enseignants	7	3 %
Autres	66	24 %
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100 %</b>

En 2022-2023, l'Université Laval comptait un total de 55 782 personnes étudiantes, qu'elles aient le statut de personne étudiante régulière, libre ou visiteur.

Parmi les demandes reçues, 70 % (196/279) provenaient de personnes étudiantes ou candidates à l'admission (1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle, personnes candidates à l'admission). Moins de 1 % (0,0035) de la population étudiante s'est adressée à l'ombudsman.

- › 40 % des demandes (112/279) émanaient du 1<sup>er</sup> cycle.
- › 24 % des demandes (68/279) émanaient des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles.
- › 6 % des demandes (16/279) provenaient de personnes candidates à l'admission.

Le poids démographique des personnes étudiantes au premier cycle qui consultent l'ombudsman est proportionnellement inférieur à celui des personnes étudiantes des cycles supérieurs. En effet, parmi les 39 330 personnes étudiantes du premier cycle, seulement 112 ont consulté l'ombudsman, tandis que parmi les 16 452 personnes étudiantes des cycles supérieurs, 68 ont consulté l'ombudsman.

- › 6 % (16/279) des demandeurs étaient des personnes employées de l'Université, comprenant des enseignants, des gestionnaires, du personnel administratif et du personnel de soutien.
- › 24 % (67/279) représentaient les autres demandeurs, qui étaient des partenaires institutionnels (associations étudiantes), des usagers de services (bibliothèque, pavillon de l'éducation physique et des sports-peps, etc.), des diplômés, des visiteurs et des passants sur le campus, etc.

## 2.4 TRAITEMENT DES DOSSIERS

Au total, 281 dossiers ont été traités et clos au cours de l'année 2022-2023. Cela comprend les 279 dossiers reçus au cours de cette période, dont 5 dossiers qui n'ont pas été finalisés au 30 avril 2023, ainsi que les 7 dossiers non finalisés de l'année précédente, soit l'année 2021-2022, qui ont été complétés avant le 27 septembre 2022.

### 2.4.1 Traitement des plaintes

Au cours de la période 2022-2023, un total de 13 plaintes ont été traitées :

- › 4 plaintes ont été jugées non recevables;
- › 4 plaintes étaient hors de la juridiction de l'ombudsman;
- › 3 plaintes ont été jugées prématurées;
- › 2 plaintes ont été jugées recevables, dont :
  - 1 plainte non fondée.
  - 1 plainte fondée.

Il convient de noter qu'un nombre beaucoup plus élevé de plaintes avait été enregistré les années précédentes dans le registre des plaintes de l'ombudsman.

L'analyse des dossiers de plaintes effectuée au 1er décembre 2022 a révélé que pour la période du 1<sup>er</sup> juin au 1<sup>er</sup> décembre, un total de vingt-six (26) dossiers ont été enregistrés en tant que plaintes dans le registre de l'ombudsman. Ces plaintes ont été formulées à l'aide du formulaire de plainte disponible sur le site Internet. Toutefois, après avoir examiné ces vingt-six (26) dossiers, nous avons constaté que seulement huit (8) d'entre eux répondaient aux critères de plaintes définis par le *Règlement concernant l'ombudsman*, sur la période allant du 1<sup>er</sup> mai au 1<sup>er</sup> décembre 2022.

Les dix-huit (18) autres dossiers qualifiés de plaintes étaient en réalité des demandes d'intervention ou de consultation soumises via le mauvais formulaire, ou bien il s'agissait de requêtes adressées à un autre service ou une autre direction, dans lesquelles l'ombudsman était en copie conforme. De plus, une demande qualifiée de plainte était anonyme.

Pour l'exercice financier en cours, jusqu'au 30 avril 2023, un total de treize (13) plaintes ont été déposées. Parmi ces treize plaintes, quatre d'entre elles ne relevaient pas de la compétence de l'ombudsman, car elles avaient été déposées par un tiers ou ne relevaient pas du *Règlement concernant l'ombudsman*. De plus, une plainte concernait un tiers non lié à l'Université. Trois plaintes ont été jugées prématurées, quatre ont été jugées non recevables, une plainte a été jugée recevable, mais non fondée, et une plainte a été jugée fondée.

Étant donné que l'ombudsman représente le dernier recours, les personnes plaignantes avaient la possibilité d'explorer d'autres voies de recours avant de déposer une plainte au bureau de l'ombudsman. Dans le cas d'une plainte fondée, une recommandation avait été formulée à la personne plaignante étudiante, cependant, cette recommandation concernait un tiers. Dans un souci de conciliation avec l'institution, le tiers concerné par cette recommandation dans la plainte fondée a enrichi sa décision initiale afin de tenter de satisfaire la personne plaignante.

Il est important de bien comprendre la signification du terme « plainte » selon le *Règlement concernant l'ombudsman*. Être en désaccord avec une décision administrative ou académique, la trouver non pertinente ou être insatisfait d'un service ne constitue pas des motifs recevables pour déposer une plainte.

La confusion des plaignants quant à la nature d'une plainte déposée en vertu du *Règlement concernant l'ombudsman* s'explique. En matière de gestion, il est considéré comme une bonne pratique d'avoir une déclaration de service client incluant la possibilité de déposer une plainte en cas d'insatisfaction quant au service rendu. Cette pratique de gestion est excellente, car elle permet d'identifier les processus irritants et d'améliorer la situation. Cependant, il convient de souligner que le terme « plainte » utilisé pour exprimer une insatisfaction en tant qu'usager ou client n'a pas la même signification que lorsqu'il est adressé à l'ombudsman.

La juridiction de l'ombudsman, qui dispose d'un pouvoir de recommandation, concerne principalement l'application inéquitable des politiques ou règlements à l'encontre d'un individu spécifique. Il s'agit des cas où une personne a été lésée, a subi une injustice ou a eu ses droits fondamentaux ou sa dignité non respectés par un membre agissant au nom de l'Université. Les droits fondamentaux d'un individu incluent notamment le droit d'être écouté, de faire valoir son point de vue et que celui-ci soit pris en compte dans la décision qui le concerne, ainsi que le droit d'être traité de manière juste et équitable.

Demander des exceptions à l'application d'une politique ou d'un règlement en dehors des exceptions déjà prévues n'est pas un droit fondamental ni une preuve d'injustice ou d'iniquité. L'ombudsman intervient et formule des recommandations uniquement si une personne a été traitée de manière injuste.

Le demandeur ou plaignant doit invoquer une situation inéquitable et démontrer que ses droits fondamentaux n'ont pas été respectés, ainsi que prouver que sa dignité a été atteinte. Il doit fournir des documents, des courriels et des échanges qui témoignent de sa lésion par les mécanismes administratifs ou de l'injustice ou de l'atteinte à ses droits fondamentaux. Il est également possible qu'une situation donnée révèle l'iniquité d'une règle pour l'ensemble d'un groupe ou des membres de la communauté.

Le rôle de l'ombudsman consiste tout d'abord à expliquer les politiques et règlements applicables, ainsi qu'à vérifier si la décision prise en conformité avec ce cadre normatif est juste et raisonnable. Cependant, les attentes des plaignants sont souvent plus élevées. Convaincus qu'une décision injuste a été prise à leur égard, ils s'attendent à ce que l'ombudsman la renverse et leur donne raison.

Prenons quelques exemples : une personne étudiante qui refuse de payer les frais du LPU parce qu'elle habite à l'extérieur de la ville, en région ou dans un autre pays ; une autre qui apprend qu'elle doit être présente pour des travaux d'équipe ou un examen dans un cours à distance ou asynchrone ; une autre personne étudiante qui souhaite un remboursement pour un cours après la date limite fixée par le calendrier scolaire, sans être dans une situation d'exception prévue par le *Règlement des études* ; une autre qui ne comprend pas ou n'accepte pas que le service des finances collecte les primes d'assurance, alors que les associations en sont les souscripteurs ; une autre qui échoue à un test de langue et trouve les exigences linguistiques déraisonnables. La décision engendre de l'insatisfaction, mais il ne relève pas de la compétence de l'ombudsman de l'annuler. Le cas échéant, l'ombudsman peut formuler des recommandations ou tenter de trouver des solutions à des situations inéquitables. Cette confusion peut expliquer certaines expressions de déception manifestées par certains demandeurs lors du sondage de satisfaction réalisé en fin d'année financière.

Lorsqu'une plainte est déposée, une évaluation de sa recevabilité est effectuée en fonction des critères énoncés dans le *Règlement concernant l'ombudsman*. Si nécessaire, des informations supplémentaires peuvent être demandées à la personne ayant déposé la plainte ou à la personne visée par celle-ci.

Selon les procédures en vigueur au bureau de l'ombudsman, lorsqu'un demandeur remplissait un formulaire de plainte/demande d'intervention, sa demande était enregistrée comme une plainte dans les registres. En réalité, la plainte pouvait refléter une insatisfaction quant à une décision valide prise conformément aux règlements et aux politiques applicables. Nous avons donc ajouté une note sur les formulaires de plainte et sur le site Internet pour préciser la nature d'une plainte pouvant être déposée auprès de l'ombudsman.

L'ombudsman par intérim laisse à l'ombudsman en titre le soin de décider, à l'instar d'autres institutions d'enseignement supérieur, que le formulaire à compléter ne comporte aucune qualification de la demande.

## 2.5 STATISTIQUES COMMENTÉES

Le Bureau de l'ombudsman compile des statistiques annuelles relatives aux dossiers de consultations et de plaintes. Vous trouverez en annexe la définition des termes utilisés pour la classification des dossiers.

### 2.5.1 Dossiers en suspens

Au 30 avril 2022, il restait 7 dossiers de l'année 2021-2022 en cours, comprenant 4 plaintes et 3 consultations. Tous ces dossiers ont été traités et clôturés au cours de l'exercice financier le 27 septembre 2022.

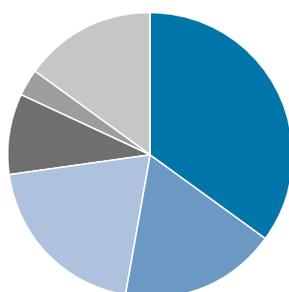
Au 30 avril 2023, il restait 5 dossiers de consultation de l'année 2022-2023 en cours. Cependant, au 9 mai 2023, tous ces dossiers avaient été traités et fermés.

### 2.5.2 Objet des dossiers (consultations et plaintes)

Les dossiers sont traditionnellement répartis en six catégories, dont la répartition cette année est similaire à celle observée dans les années précédentes. Les demandes de nature académique représentent le plus grand nombre de dossiers. Les problèmes financiers sont ensuite la deuxième catégorie la plus fréquente, suivis des questions relatives aux droits de la personne. L'encadrement pédagogique, les relations avec les unités et les autres sujets divers constituent le dernier tiers des demandes.

Chacune des catégories (objet/nature) comporte différents thèmes. Voici une liste non exhaustive des thèmes des demandes (consultations et plaintes) ayant été adressées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2022-2023.

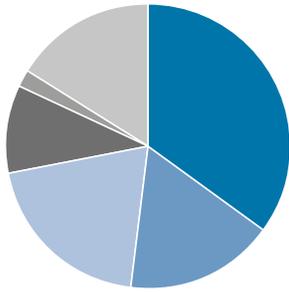
- › Droits de la personne
- › Encadrement pédagogique
- › Nature académique
- › Problèmes financiers
- › Relations avec les unités



OBJET DES DEMANDES  
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

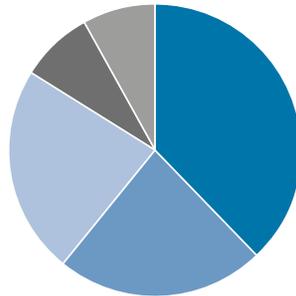
Nature académique	99	35%
Droits de la personne	49	18%
Problèmes financiers	57	20%
Encadrement pédagogique	25	9%
Relations avec les unités	7	3%
Divers	42	15%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

- › 35 % des dossiers concernent des questions académiques (99 dossiers);
- › 18 % des dossiers portent sur des droits de la personne (49 dossiers);
- › 20 % des dossiers concernent des questions financières (57 dossiers);
- › 9 % des dossiers traitent d'encadrement pédagogique (25 dossiers);
- › 15 % des dossiers abordent des questions diverses (42 dossiers);
- › 3 % des dossiers portent sur les relations avec les unités (7 dossiers).



OBJET DES CONSULTATIONS  
INFORMATION/ASSISTANCE

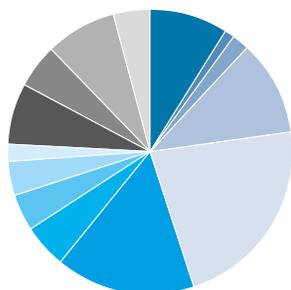
Nature académique	94	35 %
Droits de la personne	46	17 %
Problèmes financiers	54	20 %
Encadrement pédagogique	25	10 %
Divers	5	2 %
Relations avec les unités	42	16 %
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>100 %</b>



OBJET DES PLAINTES

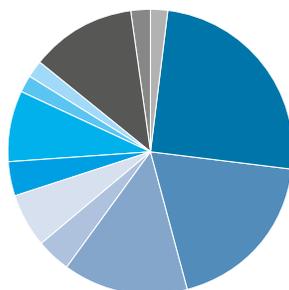
Nature académique	5	38 %
Droits de la personne	3	23 %
Encadrement pédagogique	3	23 %
Relations avec les unités	1	8 %
Divers	1	8 %
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100 %</b>

### 2.5.3 Nature des demandes 2022-2023 (consultations et plaintes)



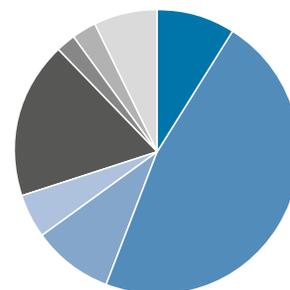
**OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE**  
35% (99 DOSSIERS)

Admission/Réadmission	9	9%
Délais de correction	1	1%
Diplôme	2	2%
Reconnaissance des acquis	11	11%
Évaluation	21	22%
Conditions de poursuite des études	16	16%
Inscription/ Choix de cours	5	5%
Mémoire/Thèse	4	4%
Plan de cours	4	4%
Relevé de notes/Crédits	2	2%
Test de langue	7	7%
Abandon de cours	5	5%
Tenue de l'examen	8	8%
Sans suite	4	4%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>



**DROITS DE LA PERSONNE**  
18% (49 DOSSIERS)

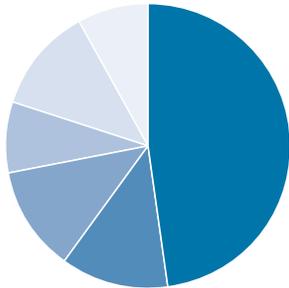
Confidentialité	1	2%
Discrimination <sup>11</sup>	12	25%
Fraude/Plagiat	9	19%
Harcèlement	7	14%
Propriété intellectuelle	2	4%
Comportement/Attitude	3	6%
Immigration	2	4%
Demande d'accès, vie privée	4	8%
Accommodement	1	2%
Mal information	1	2%
Autres	6	12%
Sans suite	1	2%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>



**PROBLÈMES FINANCIERS**  
20% (57 DOSSIERS)

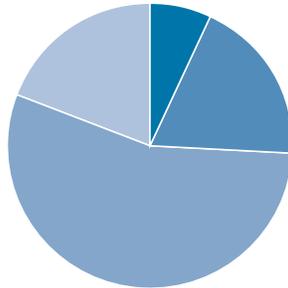
Frais d'association	5	9%
Frais de scolarité	27	47%
LPU	5	9%
Assurances	3	5%
Bourses	10	18%
Contrat/divers	1	2%
Plan de soutien financier	2	3%
Autres	4	7%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

<sup>11</sup> Consécutivement à l'adoption de la *Politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion* à l'Université Laval le 19 avril 2023, le Bureau du respect de la personne (BRP) sera responsable de recevoir les signalements et les plaintes liés à ces questions. Si une personne est insatisfaite du processus de traitement, elle pourra faire appel à l'ombudsman en dernier recours.



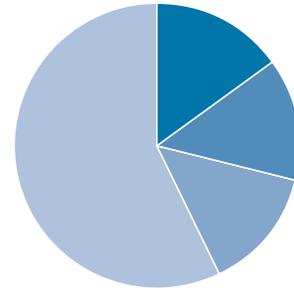
**ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE**  
9% (25 DOSSIERS)

Conflit étudiant/ superviseur/enseignant	12	48%
Qualité de l'enseignement	3	12%
Stage	3	12%
Examen	2	8%
Formation à distance	3	12%
Autres	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



**DIVERS**  
15% (42 DOSSIERS)

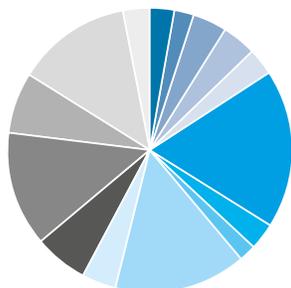
Activités de recherches	3	7%
Demandeur redirigé	8	19%
En attente de précisions/ sans suite du demandeur	23	55%
Autres	8	19%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



**RELATIONS AVEC LES UNITÉS**  
3% (7 DOSSIERS)

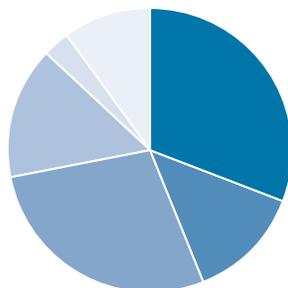
Administration	1	15%
Service informatique	1	14%
Syndicat	1	14%
Autres	4	57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## 2.5.4 Statistiques des cycles supérieurs



DEMANDES CYCLES SUPÉRIEURS  
PAR FACULTÉS

FAAAD	2	3%
Autre/Inconnue	1	2%
FD	3	4%
FFGG	3	4%
FLSH	2	3%
FMED	12	18%
FMUS	2	3%
FP	1	2%
FSA	10	15%
FSAA	3	4%
FSE	4	6%
FSG	9	13%
FSI	5	7%
FSS	9	13%
FTRS	2	3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>



OBJETS DES DEMANDES  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

Questions académiques	21	31%
Encadrement pédagogique	9	13%
Problèmes financiers	19	28%
Droits de la personne	10	15%
Relation avec les unités	2	3%
Divers	7	10%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

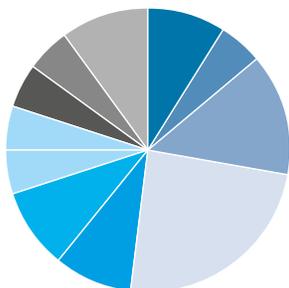
Parmi les neuf (9) dossiers concernant l'encadrement pédagogique aux cycles supérieurs, quatre (4) portaient sur les relations entre un superviseur/enseignant/directeur et une personne étudiante. Ces dossiers provenaient de quatre (4) facultés différentes. Deux dossiers étaient prématurés, car les processus de résolution des difficultés n'avaient pas été finalisés au sein des facultés et de la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Après avoir reçu les explications utiles et nécessaires, ils ont été renvoyés à la direction des programmes des cycles supérieurs de leur faculté respective ainsi qu'à la vice-doyenne de la FESP. Le troisième dossier avait déjà trouvé une solution en ce qui concerne l'aspect académique auprès de la direction des programmes, et il a été référé au Bureau du respect de la personne pour examiner l'aspect de comportement vexatoire mentionné, en collaboration avec la FESP. Le dernier dossier concernait l'application du *Règlement des études*, et les informations ont été fournies à la satisfaction de la personne qui a consulté.

Nous avons examiné les dossiers provenant des Facultés de médecine, des sciences de l'administration et des sciences et de génie. Parmi les douze (12) dossiers provenant de personnes étudiantes à la Faculté de médecine, tous étaient des demandes de consultations. Sur les douze dossiers, deux demandes sont restées sans suite et sans précision de la nature de la demande par le demandeur, cinq (5) portaient sur l'encadrement pédagogique (3) ou des difficultés académiques (2). Ils concernaient l'application du *Règlement des études* en ce qui concerne l'accès aux copies corrigées d'un examen, les règles de révision d'une exclusion de programme, le processus d'évaluation de l'enseignement et l'application de la politique interne concernant la Covid.

Les cinq autres dossiers (5) portaient sur l'application du *Règlement disciplinaire*, le refus d'adhésion à une association ainsi qu'à des allégations de discrimination et de harcèlement. Les dossiers concernant le harcèlement ou les comportements vexatoires ont été transmis au Bureau du respect de la personne (BRP).

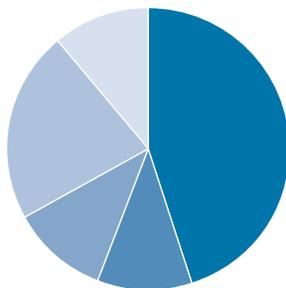
Parmi les dix (10) dossiers provenant des personnes étudiantes de la Faculté des Sciences de l'administration, un a été laissé sans suite et le demandeur n'a pas précisé la nature de sa demande, les autres étaient des demandes de consultation sur des sujets d'ordre académique, tels que l'application du *Règlement des études* concernant la révision des notes, les abandons de cours avec et sans remboursement des frais de scolarité, ainsi que les tests de langues. Un dossier concernait l'admission et a été résolu avant que l'ombudsman ne puisse intervenir, les autres portaient sur des questions financières, notamment le régime collectif d'assurance maladie, le laissez-passer universitaire et les bourses d'exemption des frais de scolarité. Un dossier était lié aux droits de gestion des employés d'associations.

En ce qui concerne les neuf dossiers (9) de la Faculté de génie, un a été laissé sans suite et le demandeur n'a pas précisé la nature de la demande, deux (2) ne relevaient pas de la juridiction de l'ombudsman, le premier a été renvoyé au service de référence du Barreau du Québec, l'autre dossier portait sur l'insatisfaction quant aux heures d'ouverture de la clinique médicale située au Pavillon Desjardins. Un dossier comportant des allégations de comportement vexatoire a été transmis au Bureau du respect de la personne (BRP), un dossier sur les bourses Mitacs a été transmis au vice-rectorat à la recherche, à la création et à l'innovation (VRRCI), et un dossier sur la recherche d'un superviseur a été renvoyé à la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Les autres dossiers étaient des demandes de consultation sur l'application du *Règlement des études*, notamment en ce qui concerne le rôle et les responsabilités du directeur de programmes ainsi que les recours suite à un refus d'admission.



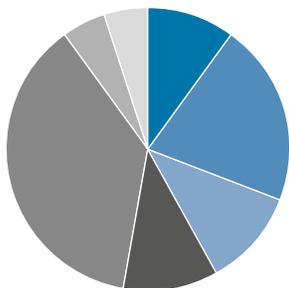
### QUESTIONS ACADÉMIQUES DES CYCLES SUPÉRIEURS

Admission/Réadmission	2	9%
Reconnaissance acquis	1	5%
Évaluation	3	14%
Conditions de poursuite des études	5	24%
Inscription/Choix de cours	2	9%
Mémoire/Thèse	2	9%
Plan de cours	1	5%
Test de langue	1	5%
Abandon de cours	1	5%
Tenue de l'examen	1	5%
Sans suite	2	10%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>



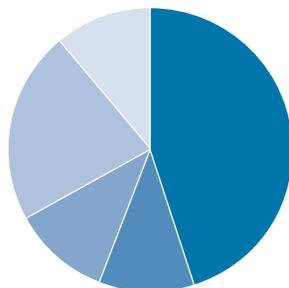
### ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE DES CYCLES SUPÉRIEURS

Conflit étudiant/ superviseur/enseignant	4	45%
Qualité de l'enseignement	1	11%
Stage	1	11%
Examen	2	22%
Autres	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**PROBLÈMES FINANCIERS  
DES CYCLES SUPÉRIEURS**

Frais d'association	2	10%
Frais de scolarité	4	21%
LPU	2	11%
Assurances	2	11%
Bourses	7	37%
Plan de collaboration et soutien financier	1	5%
Autres	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



**DROITS DE LA PERSONNES  
CYCLES SUPÉRIEURS**

Discrimination	2	20%
Fraude/Plagiat	4	40%
Harcèlement	2	20%
Propriété intellectuelle	1	10%
Comportement/ Attitude	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### **L'encadrement des personnes étudiantes aux cycles supérieurs :**

Les personnes étudiantes aux cycles supérieurs bénéficient, en plus de l'accompagnement et du soutien de leur direction de programmes, de services qui leur sont spécifiquement consacrés. L'École des diplômés de l'Université Laval a vu le jour en 1939-1940. En 1993, sous l'impulsion du recteur Michel Gervais, elle est devenue la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Aux alentours de 2005, les universités québécoises ont entamé une réflexion sur le rôle et les responsabilités attribués à ces instances. Divers modèles de services aux personnes étudiantes aux cycles supérieurs ont été retenus. À cette époque l'Université Laval a choisi de maintenir une faculté rattachée au vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE). D'autres universités ont fait des choix différents : comme la création d'un service d'études supérieures placé sous la responsabilité d'un cadre gestionnaire expérimenté ou l'intégration de cette responsabilité au vice-rectorat aux études et la gestion à un vice-recteur adjoint. Dans certaines universités, la responsabilité a été décentralisée vers les facultés.

À l'Université Laval, la Faculté des Études supérieures et postdoctorales (FESP) accompagne environ 11 000 personnes étudiantes et stagiaires ainsi que les facultés et les administrateurs, afin de favoriser la réussite des études aux cycles supérieurs et des stages postdoctoraux. Elle met en place des conditions d'accueil et d'encadrement visant à soutenir la réussite des projets d'étude ou de stage des personnes étudiantes et stagiaires postdoctoraux de l'Université Laval. La FESP propose également de nombreux services de soutien aux personnes étudiantes, aux stagiaires postdoctoraux, au corps professoral et aux directions de programme.

Elle joue un rôle essentiel facilitant le dialogue et sert d'interface entre les étudiants et les étudiantes, leurs directeurs et directrices et les directions facultaires. Au fil des ans, divers outils de support à la réussite ont été développés, tels que des ateliers de formation, de sensibilisation aux enjeux des cycles supérieurs proposés aux personnes étudiantes et au corps professoral.

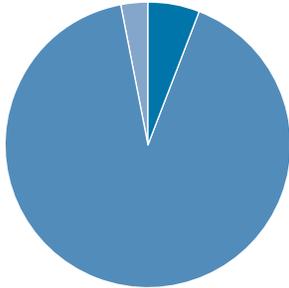
Malgré tous ces efforts, il peut arriver que les relations entre une personne étudiante et son superviseur se compliquent et se détériorent. Dans de tels cas, la FESP travaille en étroite collaboration avec les directions facultaires, les doyens et parfois le vice-rectorat aux ressources humaines pour résoudre les litiges. Elle intervient dans le traitement et le suivi de demandes de consultation, de signalements et de plaintes émanant des personnes étudiantes, du corps professoral et de directions de programme. Depuis sa création en collaboration étroite avec plusieurs doyens et doyennes, la FESP applique des méthodes de résolutions des différends. Bien qu'elle ne pratique pas la médiation formelle, elle favorise la conciliation, facilite le dialogue et la recherche des solutions acceptables pour toutes les parties impliquées. Il peut arriver que les personnes étudiantes concernées consultent simultanément l'ombudsman et/ou le Bureau du respect de la personne (BRP). Les statistiques mentionnées précédemment sont révélatrices. Malgré le poids démographique plus élevé de consultations des personnes étudiantes aux cycles supérieurs, quatre dossiers (4) sur un total de deux cent soixante-dix-neuf (279) soulevaient des problématiques relationnelles avec une personne qui supervise.

D'autre part, l'Université Laval entretient une collaboration active avec de plus de 300 unités de recherche, dont des centres de recherche affiliés. Des ententes contractuelles lient l'institution à ces centres. Les personnes étudiantes qui évoluent dans ces milieux exigeants, dont certains sont des étudiants internationaux, peuvent faire face à un niveau de stress élevé. Les obligations de résultat liées au financement de la recherche peuvent accentuer certaines dynamiques. De plus, étant donné qu'ils ne sont pas sur le campus, le risque d'isolement et de méconnaissance des services à leur disposition est donc plus important.

Dans le cadre de la signature des contrats d'affiliation, un comité avait entrepris, avant la pandémie, des travaux visant à définir les responsabilités de l'Université et des centres, ainsi qu'à établir les meilleures pratiques en matière de dénonciations, de gestion des conflits et des plaintes.

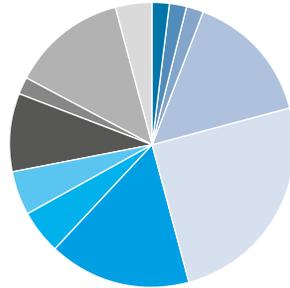
L'ombudsman par intérim a été informée que les travaux du Comité transversal - Gestion des plaintes, dénonciations, conflits, comportements perturbateurs, confidentialité sous la responsabilité conjointe de la Secrétaire générale de l'Université avec son homologue du CHU se poursuivent. Plusieurs intervenants internes y participent, notamment des représentants du Bureau du respect de la personne (BRP) et du vice-rectorat aux ressources humaines et finances.

Dans la continuité de ces travaux, à son retour de congé parental, l'ombudsman en titre pourrait envisager d'évaluer l'opportunité et la faisabilité d'entreprendre une tournée auprès des personnes étudiantes de ces centres affiliés. Cette tournée aurait pour objectif de mieux faire connaître et promouvoir les services de l'ombudsman auprès de ces quelque 1200 personnes étudiantes de ces centres, dont près de 800 sont rattachées à la Faculté de médecine.



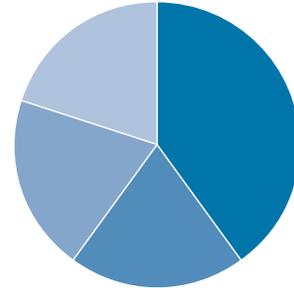
TYPE DE REQUÊTES 1<sup>ER</sup> CYCLE

Consultation : dénonciation	3	6 %
Consultation : information/assistance	102	91%
Plainte	7	3%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>



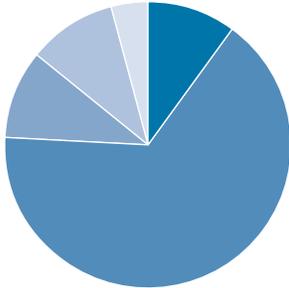
QUESTIONS ACADÉMIQUES 1<sup>ER</sup> CYCLE

Admission/ Réadmission	1	2%
Délais de correction	1	2%
Diplôme	1	2%
Reconnaissance acquis	8	15%
Évaluation	14	25%
Conditions de poursuite des études	9	16%
Inscription/Choix de cours	3	5%
Plan de cours	3	5%
Test de langue	5	9%
Abandon de cours	1	2%
Tenue de l'examen	7	13%
Sans suite	2	4%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



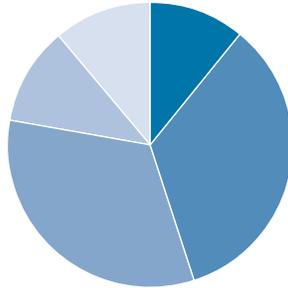
ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE 1<sup>ER</sup> CYCLE

Conflit étudiant/superviseur/enseignant	4	40%
Qualité de l'enseignement	2	20%
Stage	2	20%
Formation à distance	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



PROBLÈME FINANCIERS 1<sup>ER</sup> CYCLE

Frais d'association	3	10%
Frais de scolarité	19	66%
LPU	3	10%
Bourses	3	10%
Autres	1	4%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

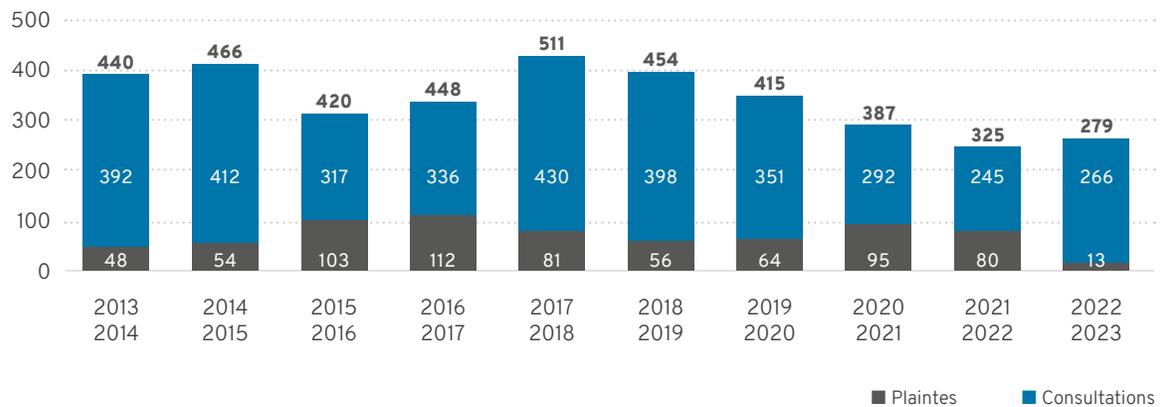


DROIT DE LA PERSONNE 1<sup>ER</sup> CYCLE

Discrimination	1	11%
Fraude/Plagiat	3	34%
Harcèlement	3	33%
Sans suite	1	11%
Comportement/ Attitude	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## 2.5.6 Compilation des dossiers au fil des ans

### Demandes à l'ombudsman Entre 2013 et 2023



Années	Plaintes	Consultations	Total
2013-2014	48	392	440
2014-2015	54	412	466
2015-2016	103	317	420
2016-2017	112	336	448
2017-2018	81	430	511
2018-2019	56	398	454
2019-2020	64	351	415
2020-2021	95	292	387
2021-2022	80	245	325
2022-2023	13	266	279

Après avoir observé une augmentation ou une stabilité du nombre de dossiers ces dernières années, le volume des dossiers a diminué au cours de l'exercice en cours. Cette tendance a également été constatée dans d'autres universités québécoises. Lors d'une réunion des ombudsmans des universités québécoises en mai, nous avons émis l'hypothèse d'une diminution des inscriptions depuis la pandémie. Cependant, cette hypothèse n'a pas été confirmée à l'Université Laval, car nous avons vérifié auprès du Bureau du Registraire et les demandes d'admission ainsi que les offres d'admission ont continué à augmenter au cours des trois dernières années, et les nouvelles inscriptions sont restées relativement stables.

Cependant, une décroissance a été observée parmi les personnes étudiantes en cheminement. Est-ce que l'impact de la pandémie pourrait expliquer ce comportement? Le bureau de l'ombudsman suivra attentivement l'évolution de la demande et étudiera les moyens de fournir ses services aux personnes étudiantes qui suivent leur formation à distance.

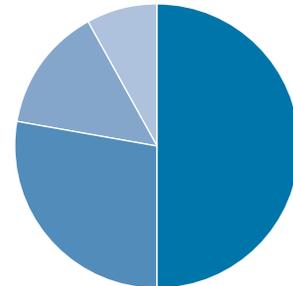
## 2.5.7 Durée des interventions

Une sélection aléatoire de 60 dossiers représentant 21 % de l'ensemble des 279 demandes a été effectuée afin d'analyser la durée moyenne de traitement des dossiers.

La durée du traitement d'un dossier ou d'une demande est calculée à partir du premier contact avec l'ombudsman. Le délai moyen est de 8,5 jours. Près de 80 % des dossiers de l'échantillon ont été traités dans un délai de 11 jours ouvrables, alors que l'ombudsman par intérim travaillait quatre jours par semaine.

Le délai de traitement prend en compte le nombre de jours écoulés entre le premier contact et la complétion du formulaire de demande. Si une personne contacte l'ombudsman et ne remplit pas les informations requises sur le formulaire dans un délai de 10 jours ouvrables, ou ne fournit pas les documents demandés, son dossier sera fermé. Il pourra être réexaminé ultérieurement si nécessaire. Cette année, trente-quatre (34) dossiers sur les deux cent soixante-dix-neuf (279) ont été fermés après 10 jours ouvrables. Parmi ces trente-quatre dossiers, cinq (5) ont été fermés à plusieurs reprises, dont quatre (4) trois fois et un (1) à deux reprises.

Temps de traitement moyen de 8,15 jours  
Temps de traitement le plus court : 1 jour  
Temps de traitement le plus élevé : 68 jours



NOMBRE DE JOURS DE TRAITEMENT

Nombre de jours de traitement	Fréquence
1 à 5 jours	30
6 à 11 jours	17
12 à 17 jours	8
19 à 68 jours	5

Les cinq dossiers ayant le délai de traitement le plus long ont été analysés. Parmi ceux-ci, un seul faisait l'objet d'une plainte jugée recevable, mais qui, à l'issue de l'enquête, a été déclarée non fondée. Les autres étaient des dossiers de consultation. Deux (2) d'entre eux sont restés ouverts pendant la finalisation des processus au sein des facultés impliquées, un troisième était en attente d'une décision de la FESP, et le dernier a subi un délai de traitement en raison de la transition entre le premier ombudsman par intérim et l'arrivée du deuxième ombudsman par intérim.

SUIVI DES  
RECOMMANDA-  
TIONS  
2021-2022

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2021-2022

## 3.1 RECOMMANDATIONS À PORTÉE NORMATIVE : LE RÈGLEMENT DES ÉTUDES

L'ombudsman en titre avait 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 concernant l'exigence du même cycle pour qu'un cours puisse être reconnu comme acquis scolaire. Cette recommandation visait à permettre une équité interne en ce qui concerne la reconnaissance d'un cours du même cycle ou d'un cycle supérieur, à condition qu'il respecte les « objectifs et exigences du programme ».

Cette recommandation n'a pas été acceptée par le VREAE, et les explications fournies ont satisfait l'ombudsman par intérim. Le VREAE n'a pas l'intention de modifier cet article, car il ne favorise pas la reconnaissance d'un cours d'un cycle inférieur dans le cadre d'un programme. En ce qui concerne la reconnaissance d'un cours d'un cycle supérieur, cette pratique n'est pas non plus encouragée, car la note du cours suivi dans un cycle supérieur serait prise en compte dans le calcul de la moyenne du programme de cycle inférieur. De plus, les échelles de notation diffèrent entre le premier cycle et les cycles supérieurs (art. 4.29 et 4.30).

Sans formuler de recommandations explicites, l'ombudsman avait suggéré :

D'examiner l'article 2.39 du *Règlement des études* à la lumière des commentaires et observations précédemment formulés par l'ombudsman.

### Réponses du VREAE :

- › Cette suggestion porte sur la nécessité de mieux définir ce que l'on entend par « circonstances exceptionnelles ».
- › La grève du SPUL de l'hiver 2023 a mis en évidence la nécessité de mieux encadrer cet article, ce qui sera fait lors de la prochaine révision du *Règlement des études*.

Et enfin, d'examiner l'article 4.41 à la lumière des commentaires et observations précédemment formulés par l'ombudsman :

- › Cette suggestion porte sur l'opportunité de mieux définir ce que l'on entend par « motifs sérieux ».
- › Dans le cadre de la prochaine révision du *Règlement des études*, le comité envisagera la possibilité de donner des exemples non limitatifs sans définir précisément ce que sont des « motifs sérieux », afin de laisser une marge d'appréciation en fonction des circonstances.

# OBSERVATIONS ET RECOM- MANDATIONS

# OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

## 4.1 OBSERVATIONS DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM, NANCY CHAMBERLAND

La préoccupation de l'Université pour véhiculer ses propres valeurs et appliquer une saine gouvernance s'est concrétisée au fil des ans à travers l'élaboration de diverses politiques, campagnes de sensibilisation, formations et ateliers sur la gestion, la gouvernance, le mieux-vivre ensemble, le savoir-être et la prévention des comportements vexatoires, voire harcelants. Le cadre normatif est accessible sur le site de l'Université. Les politiques et règlements applicables, bien que nombreux, sont rédigés de manière à être compréhensibles. Le Bureau de l'ombudsman joue un rôle crucial en fournissant des informations et des conseils concernant les droits et obligations qu'ils impliquent.

Dans la plupart des dossiers déposés auprès du Bureau, les décisions rendues, qu'elles soient administratives ou académiques, ont été raisonnables et conformes au cadre normatif, et elles étaient motivées. Les personnes étudiantes ont été informées des règlements, des politiques et des procédures, ainsi que des critères et des attentes qui les concernent. Les informations étaient également accessibles sur les pages web des facultés et des départements, ainsi que sur le Portail. Le personnel étant mieux sensibilisé aux pratiques de bonne gouvernance, j'ai pu constater une amélioration par rapport à ma première expérience en tant qu'ombudsman il y a treize ans, notamment dans l'application du *Règlement des études*, du *Règlement sur les frais d'admission* et du *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants et des étudiantes de l'Université Laval*. Dans la majorité des dossiers soumis, les échanges par courriel étaient courtois et transparents. Les services ont été offerts par du personnel compétent soucieux de l'expérience étudiante, que ce soit au sein des départements et des facultés, à la gestion des études, au Service des finances ou au bureau du Registraire. Les personnes étudiantes ont eu l'occasion de faire valoir leur point de vue, qui a été pris en compte lors de la prise de décision. En général, j'ai constaté que les processus appliqués et les décisions rendues étaient justes, raisonnables et équitables, sans discrimination ni abus.

Cependant, il peut arriver que des erreurs se produisent au sein d'une institution de la taille de l'Université, ou que certaines décisions ne soient pas parfaitement expliquées et comprises. Ces décisions peuvent être extrêmement angoissantes et difficiles à accepter pour les personnes étudiantes. Elles peuvent contrecarrer des projets académiques, prolonger la durée des études ou même faire dévier un projet professionnel. Le refus d'admission, l'échec ou l'exclusion d'un programme sont des situations ayant des conséquences significatives dans le parcours d'une personne. Elles nécessitent rigueur et tact de la part de ceux et celles qui les rendent et les communiquent, qu'il s'agisse de personnel enseignant, de gestionnaires ou d'autres personnes. Au quotidien, dans le feu de l'action, il arrive que les décideurs oublient ou négligent cet aspect. L'ombudsman intervient avec délicatesse et souplesse, et propose des mesures permettant d'améliorer les interactions entre l'administration et ses membres. L'ombudsman offre aux personnes qui le consultent une écoute empathique et active. Il leur permet de s'ouvrir en toute confiance à une personne neutre et impartiale qui garantit la confidentialité des préoccupations et des doutes qu'ils expriment. Dans la plupart des dossiers, le rôle de l'ombudsman consiste à informer, expliquer, valider le processus et recadrer les attentes.

<sup>47</sup> 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 / Proyectica / Projectique*, 2020/3 (n°27), p. 39-53. DOI : 10.3917/proj.027.0039

Je ne peux pas passer sous silence l'excellente initiative du Centre d'aide aux étudiants (CAE) d'avoir déployé une offre de services décentralisée en facultés, grâce à des intervenants de proximité. Ces personnes offrent à la population étudiante un soutien et un accompagnement en faveur de leur bien-être psychologique et leur santé mentale. Cette initiative du CAE fait réellement une différence, et elle a quasiment éliminé les consultations au bureau de l'ombudsman concernant des problématiques liées à la santé mentale.

L'accessibilité à l'ombudsman s'est accrue grâce à la possibilité d'utiliser des modes de communication virtuels. Où qu'ils se trouvent, les membres de la communauté ont un accès simple et facile à l'ombudsman. En huit mois d'intérim, malgré l'offre de rencontres en personne, tous les entretiens ont été réalisés virtuellement. Certainement, l'absence de rencontres en personne permet de gagner en célérité dans le traitement des dossiers. Cependant, à mon avis, l'absence totale de rencontres en présence est quelque peu préoccupante. L'expérience de l'altérité est amoindrie et le décryptage des signaux non verbaux est plus difficile. Le traitement d'une demande sur papier par le biais d'échanges de courriels rend plus complexe l'apport de nuances possibles lors d'une rencontre en personne. Ce sont des aspects du travail que j'appréciais lors de ma première affectation et qui m'ont manqué pendant cette période d'intérim.

Les sujets récurrents abordés lors des consultations portent sur l'application du *Règlement des études* concernant le plan de cours, les délais prescrits pour effectuer une révision ou faire appel d'une évaluation, ainsi que les exclusions. Ils concernent également des sujets administratifs tels que le paiement des frais, y compris le laissez-passer universitaire (LPU), la procédure de retrait des assurances et le non-remboursement des frais de scolarité en dehors des exceptions déjà prévues dans le *Règlement sur les frais d'admission*.

#### 4.1.1 Le plan de cours

Cette année encore, l'ombudsman a reçu des demandes concernant le plan de cours, notamment après la fin du conflit de travail entre l'institution et le syndicat du corps professoral. Certains alléguaient que le plan de cours avait été modifié unilatéralement.

Le *Règlement des études* stipule que, sauf circonstances exceptionnelles, toute modification du calendrier des activités ou des modalités d'évaluation pendant la session doit être approuvée à l'unanimité par les personnes étudiantes inscrites au cours ainsi que par les personnes qui enseignent. La fin du conflit de travail entre l'institution et le syndicat des professeurs et professeures de l'Université Laval aura permis à ces derniers d'assurer la continuité des études des personnes étudiantes inscrites à la session d'hiver. Des échanges ont eu lieu avec les personnes représentant les associations étudiantes ainsi que les directeurs et les directrices de départements. Un cadre régissant le plan de continuité à proposer pour chaque cours touché par la grève a été convenu. La flexibilité et la prise en compte des contraintes devaient guider les professeurs et professeures. Par exemple, des contenus et des modalités d'enseignement et d'évaluation différents du plan de cours initial pouvaient être proposés, pour autant qu'ils contribuaient à atteindre les objectifs du cours. Dans des circonstances exceptionnelles et pour des motifs sérieux, une personne étudiante pouvait demander des accommodements. Les personnes étudiantes inscrites aux cours devaient être consultées au sujet des changements apportés au calendrier et aux modalités d'évaluation<sup>12</sup>.

Contrairement à la règle habituelle d'unanimité établie dans le *Règlement des études*, les changements devaient recueillir une majorité des voix exprimées. Certaines personnes étudiantes se sont senties lésées, car elles n'avaient ni participé ni adhéré aux changements proposés. Elles pensaient que la règle de l'unanimité était nécessaire pour de tels changements. Le retour au travail des professeurs et professeures après la période de grève a constitué un exemple de circonstance exceptionnelle permettant d'adapter le plan de cours tout en respectant ses objectifs. Certaines personnes étudiantes ont confondu pouvoir discrétionnaire avec décision arbitraire. Elles ont réclamé le remboursement de leur cours ou une notation de réussite similaire à

---

<sup>12</sup> Tiré du *Plan cadre convenu entre l'Université Laval et le Syndicat des professeurs et des professeures de l'Université Laval (SPUL)* – signé le 29<sup>e</sup> jour de mars 2023.

celle appliquée pendant la période de pandémie de Covid-19. J'ai dû expliquer et recentrer les propos. Cet espace et cette flexibilité offerts par le *Règlement des études* ont été la clé d'un retour réussi. Toutefois, lors de la révision du règlement, le comité de révision pourra évaluer l'opportunité de mieux encadrer la signification des mesures exceptionnelles.

#### 4.1.2 La computation des délais pour une demande de révision ou d'appel

Les délais prévus dans le *Règlement des études* pour effectuer une demande de révision d'une évaluation ou un appel d'une telle révision sont établis dans le but d'éviter les demandes déraisonnables. Par exemple il est prévu qu'une personne étudiante en fin de parcours ne puisse demander des révisions dans plusieurs cours afin d'augmenter une moyenne générale. Dans une perspective de saine gouvernance, il était donc nécessaire de créer un espace temporel, assorti de conditions d'application, permettant de faire de telles demandes. Ces délais doivent être respectés avec rigueur, mais ils ne doivent pas empêcher quiconque de faire une demande de révision même s'ils ont été dépassés.

Dans des circonstances particulières, une directrice ou un directeur de programme, une doyenne ou un doyen, ou encore l'ombudsman peuvent recommander que la demande de révision ou d'appel soit examinée. Le dossier sera alors traité dans une perspective d'équité, en recherchant un équilibre entre le respect et la transparence envers la personne faisant la demande. Il est important de ne pas ignorer une telle demande de révision de l'évaluation. Bien que le *Règlement des études* stipule qu'après dix jours sans réponse, la personne étudiante peut s'adresser à un comité d'appel, il est souhaitable qu'une réponse indiquant le maintien, l'augmentation ou la diminution de la note initialement attribuée lui soit transmise. La personne qui fait la demande de révision a le droit de recevoir une information juste et raisonnable, ainsi que l'opportunité d'exprimer son point de vue, par écrit. La décision de traiter ou non une demande en dehors des délais doit être raisonnable et prendre en compte les circonstances particulières et toutes les informations pertinentes. Elle doit être équitable non seulement envers le demandeur, mais aussi envers les autres personnes étudiantes de la cohorte qui ont respecté les délais prescrits. Il serait regrettable qu'une décision équitable pour une personne dans des circonstances particulières devienne inéquitable ou équivoque à un traitement préférentiel ou arbitraire pour les autres.

#### 4.1.3 La Déclaration des droits des étudiants

Il y a eu quelques demandes basées sur la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*<sup>13</sup> au cours de cette année 2022-2023. Ces dossiers sont le plus souvent référés par la CADEUL. Tout ce qui est utile ou nécessaire pour traiter les diverses demandes et plaintes relatives au cadre normatif, dont notamment le *Règlement des Études*, le *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants et des étudiantes de l'Université Laval*, le *Règlement sur les frais d'admission* est contenu au *Règlement concernant l'ombudsman*. La Déclaration des droits avait été adoptée initialement en 1989 à une époque où la gouvernance universitaire ne contenait pas tous les recours présentement prévus dans les divers règlements.

---

<sup>13</sup> *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, Université Laval

#### 4.1.4 Désignation de l'ombudsman

Le terme « ombudsman », d'origine suédoise, signifie « représentant du peuple ». Il désigne une personne neutre et impartiale qui agit en tant que porte-parole. Cette fonction a pris différentes formes et a évolué au fil des ans, notamment au sein des institutions d'enseignement supérieur. La langue suédoise comprend des mots féminins, masculins et neutres, ce qui n'est pas le cas de la langue française. Le terme « ombudsman » est de genre neutre. Cependant, d'aucuns y voient un préjugé de genre masculin étant donné qu'en anglais, « man » réfère à un homme. Par conséquent, la traduction anglaise d'ombudsman est « ombudsperson ». Dans certaines universités canadiennes et européennes, il existe une tendance à faire évoluer la désignation de la fonction vers le terme « ombuds » afin de neutraliser la connotation masculine associée à cette fonction. Lors de la prochaine révision du *Règlement concernant l'ombudsman*, il pourrait être pertinent de réfléchir à la modernisation du terme.

#### 4.1.5 Nomination, reconduction de l'ombudsman

Le *Règlement concernant l'ombudsman* prévoit la création d'un comité-conseil chargé d'assister la rectrice ou le recteur dans le processus de nomination ou de reconduction de l'ombudsman. La composition de ce comité est définie dans le règlement, et l'inclusion d'un membre externe est obligatoire.

Étant donné les spécificités de la fonction dans le domaine de l'enseignement supérieur, il serait pertinent de considérer que ce membre externe soit un ombudsman à la retraite issu de l'enseignement supérieur, ou un ombudsman d'une association canadienne d'ombudsmans en enseignement supérieur, tel qu'un membre de l'Association des ombudsmans des universités et collèges canadiens (ACCUO). Cette pratique pourrait également s'appliquer lors d'une vérification du Bureau de l'ombudsman par l'auditeur interne. Cette mesure est en cours d'implantation dans plusieurs universités européennes, ainsi que dans certains établissements d'enseignement supérieur au Canada.

---

<sup>12</sup> Tiré du *Plan cadre convenu entre l'Université Laval et le Syndicat des professeurs et des professeures de l'Université Laval (SPUL)* – signé le 29<sup>e</sup> jour de mars 2023.

## 4.2 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : LE RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

L'adoption de la révision du *Règlement concernant l'ombudsman* en 2022 a offert l'opportunité de moderniser le texte du règlement et d'apporter des améliorations en termes de gouvernance, telles que la possibilité de nommer un ombudsman par intérim et un ou des substituts.

Dans certaines situations où une demande ou une plainte concerne des questions de responsabilité civile ou professionnelle en dehors de la compétence de l'ombudsman, il peut arriver que celle-ci recommande aux personnes qui la consultent de recourir aux services de juristes ou à des organisations à but non lucratif spécialisés dans le domaine du droit civil. De même, il arrive que des membres s'adressent à l'ombudsman pour des questions relevant du droit du travail. Les relations de travail entre l'employeur et la personne à l'emploi relèvent exclusivement de l'accord contractuel entre les parties, établi conformément aux conventions collectives en vigueur et au *Code du travail* appliqué par les tribunaux spécialisés.

L'article 3.2.2 du *Règlement concernant l'ombudsman* énonce les circonstances dans lesquelles celui-ci doit refuser de traiter une plainte ou mettre fin à une intervention ou à une enquête en cours.

L'une de ces circonstances survient lorsque la personne déposant la plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail. Bien qu'il existe des situations où il est impossible de déposer un grief, il est arrivé qu'une personne employée dépose une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman parce que son syndicat lui avait indiqué qu'il était impossible de loger un grief. Malgré l'absence de droit de grief, de nombreuses exceptions existent dans diverses lois et règlements en matière de droit du travail, offrant des recours autres que le grief.

### RECOMMANDATION

Dans un souci de clarification et de précision, l'ombudsman recommande de revoir la formulation de l'article 3.3.2 afin de préciser que l'ombudsman doit refuser de traiter une plainte lorsque la personne déposant celle-ci dispose d'un recours en vertu d'une loi ou d'un règlement relatif au droit du travail, ou d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail.

---

<sup>12</sup> Tiré du *Plan cadre convenu entre l'Université Laval et le Syndicat des professeurs et des professeures de l'Université Laval (SPUL)* – signé le 29<sup>e</sup> jour de mars 2023.

# REMERCIEMENTS

# REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude envers l'ensemble des membres de la communauté universitaire, ainsi qu'envers le conseil d'administration, en particulier le président sortant, M. Jean St-Gelais, et le président actuel, M. Jean Houde. Nous remercions également la rectrice, M<sup>me</sup> Sophie d'Amours, pour sa confiance et son soutien. Nos remerciements vont également à M<sup>me</sup> Cathia Bergeron, vice-rectrice aux études et aux affaires étudiantes, ainsi qu'à M. André Darveau, vice-recteur exécutif et aux ressources humaines. Nous souhaitons souligner la contribution précieuse des associations étudiantes, la CADEUL et l'ÆLIES, ainsi que des directions facultaires. Votre écoute et votre collaboration sont essentielles dans la réalisation de notre mandat.

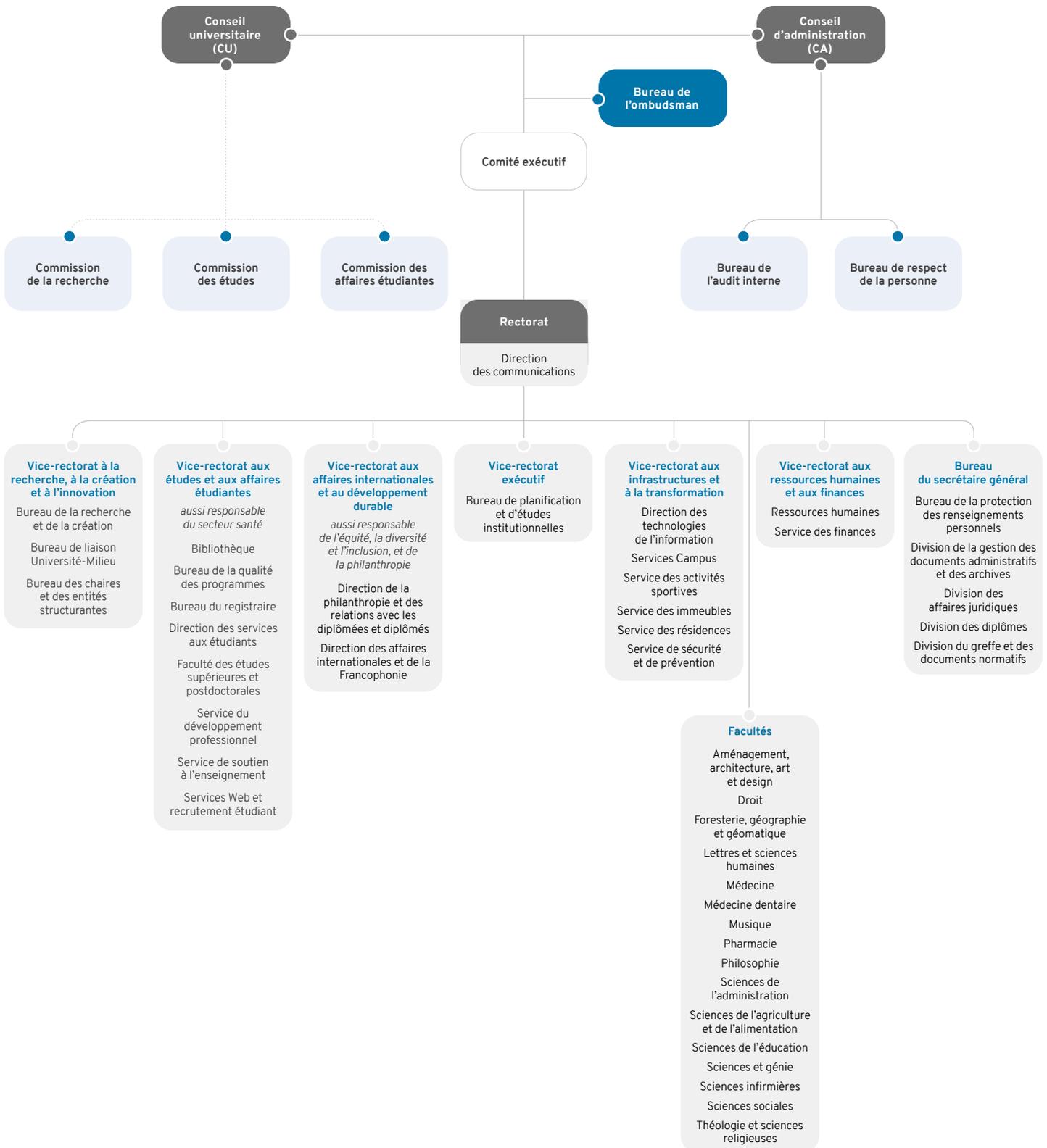
Nous exprimons notre reconnaissance envers tous les membres de la communauté qui nous ont fait part de leurs préoccupations et de leurs soucis. Vos commentaires et avis ont enrichi notre travail, et votre contribution est d'une grande importance.

Enfin, nous souhaitons remercier nos collaboratrices, M<sup>me</sup> Martine Paquet pour sa contribution durant une partie de l'année, ainsi que M<sup>me</sup> Amélie Carrizey.

En tant qu'ombudsman par intérim, je tiens à remercier chaleureusement monsieur André Darveau pour m'avoir offert l'opportunité de boucler la boucle de ma carrière à l'Université en m'offrant de retrouver le poste d'Ombudsman que j'avais tant apprécié. Merci !

# ANNEXES

## ANNEXE 1



--- 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 maître 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 donne pas 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 1<sup>er</sup> cycle et deux de 2<sup>e</sup> ou de 3<sup>e</sup> 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 substitués 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** : Le demandeur 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** : Le demandeur 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, il informe l'ombudsman d'une correspondance adressée à un membre agissant au nom de l'Université afin de le tenir renseigné d'une démarche, espérant un règlement sans avoir à formuler une plainte.

**PLAINTÉ** : Le demandeur déclare qu'il dépose une plainte. Il croit qu'il est lésé par les mécanismes administratifs ou qu'il a fait l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité, et ce, de la part d'un membre agissant au nom de l'Université. Il demande l'intervention de l'ombudsman.

---

### 2. TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET AUTRE FONCTION

**PLAINTÉ RECEVABLE** : La plainte est recevable lorsque l'ombudsman a raison de croire que la ou les personnes qui ont déposé la plainte ont été lésées par les mécanismes administratifs ou ont été l'objet d'injustice ou d'atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université (voir l'article 5.2 du Règlement concernant l'ombudsman). S'il y a matière à intervenir, l'ombudsman peut faire enquête ou agir comme facilitateur auprès des instances concernées.

**PLAINTÉ NON RECEVABLE** : La plainte est non recevable notamment lorsqu'elle est prématurée, prescrite (délai d'un an), frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou encore hors du champ de compétence de l'ombudsman (voir l'article 5.2 du Règlement concernant l'ombudsman).

**PLAINTÉ FONDÉE** : L'ombudsman conclut que le demandeur a effectivement été lésé par les mécanismes administratifs ou traité injustement ou abusivement, ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel ou différent par souci d'équité.

**PLAINTÉ NON FONDÉE** : La plainte est recevable, mais l'ombudsman considère, après enquête, que le demandeur avait été traité correctement, qu'il n'y a pas eu d'injustice ou d'abus, ou encore que le demandeur avait sa part de responsabilité.

**ENQUÊTE INTERROMPUE** : En cours d'enquête, la plainte est retirée, n'a plus d'objet, ou lorsque les circonstances font qu'il est inutile de poursuivre.

**RECOMMANDATION INDIVIDUELLE :** L'ombudsman fait une recommandation qui ne concerne qu'une personne. Il peut s'agir par exemple de l'assouplissement d'une politique ou d'un règlement en raison du caractère exceptionnel du cas justifiant un traitement différent, d'un accommodement sollicité et accordé, ou encore de la modification d'une décision ou d'une position à l'endroit d'un membre de la communauté universitaire.

**RECOMMANDATION COLLECTIVE :** L'ombudsman fait une recommandation impliquant plusieurs dossiers de plainte qui concernent la même problématique.

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

**SUIVI DE LA RECOMMANDATION :**

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



# ANNEXE 4

## BIOGRAPHIES 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 2<sup>e</sup> 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).

Nancy Chamberland, ombudsman par intérim

Madame Chamberland a occupé diverses fonctions au sein de l'Université Laval, notamment en tant qu'ombudsman, vice-rectrice adjointe aux ressources humaines, adjointe au vice-recteur exécutif et directrice du Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement psychologique et de violences à caractère sexuel (CPIMH/CIPVAC).

Madame Chamberland a obtenu un baccalauréat en droit ainsi qu'un diplôme de droit notarial de l'Université Laval. Elle était inscrite au Tableau de la Chambre des notaires de juin 1980 jusqu'en mars 2022. Elle a débuté sa carrière en pratique privée à Québec et sur la Rive-sud de Montréal avant de rejoindre la Chambre des notaires en tant que directrice des services juridiques. Elle a suivi les cours de médiation civile et commerciale offerts par l'ordre professionnel, en plus d'obtenir un MBA en gestion pour cadres de l'Université du Québec à Montréal. Parallèlement à son MBA, elle a suivi le cours en gouvernance des sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval.

Avant de se joindre à l'Université Laval, elle a occupé différentes fonctions de gestion au Bureau des services financiers, à l'Autorité des marchés financiers et au ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi qu'à Québec International. Madame Chamberland a également siégé à divers conseils d'administration dans le système professionnel québécois, les milieux culturels, gouvernementaux, communautaires et d'entreprises privées. Elle a présidé le comité de réglementation de son ordre professionnel et a été membre des comités des ressources humaines et de la gouvernance



**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](mailto:info@ombudsman.ulaval.ca)  
[ombudsman.ulaval.ca](http://ombudsman.ulaval.ca)