

RAPPORT  
ANNUEL  
2023-2024

# OMBUDSMAN



Bureau de l'ombudsman



UNIVERSITÉ  
LAVAL





UNIVERSITÉ  
**LAV**AL

Bureau de l'ombudsman

Le 14 août 2024

**Monsieur Jean Houde**

Président du Conseil d'administration

**Madame Sophie D'Amours**

Présidente du Conseil universitaire

Madame la Présidente,  
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2023-2024 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des demandes de consultation et plaintes effectuées au cours de cet exercice, c'est-à-dire pour la période du 1er mai 2023 au 30 avril 2024, 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.

L'ombudsman,

**Nancy Chamberland**, notaire honoraire, 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>	6
<b>1 BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	11
1.1 ÉQUIPE	11
1.2 OPÉRATIONS	11
1.2.1 Règlement concernant l'ombudsman	11
1.3 UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	12
1.3.1 Qui est l'ombudsman ?	12
1.3.2 Qui a accès aux services de l'ombudsman de l'Université Laval ?	12
1.3.3 Le rôle de l'ombudsman	12
1.3.4 Demandes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman	14
1.4 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	14
1.4.1 Activités institutionnelles ponctuelles	14
1.4.2 Activités de rayonnement institutionnel	15
1.4.3 Affiliations professionnelles et activités de formation	15
<b>2 DEMANDES DE CONSULTATION ET LES PLAINTES</b>	16
2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	17
2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2023-2024	18
2.3 PROVENANCES DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES)	19
2.4 TRAITEMENT DES DOSSIERS	20
2.4.1 Traitement des plaintes	20

2.5	STATISTIQUES COMMENTÉES	21
2.5.1	Dossiers en suspens	21
2.5.2	Objet des dossiers (consultations et plaintes)	21
2.5.3	Nature des demandes 2023-2024 (consultations et plaintes)	24
2.5.4	Statistiques des cycles supérieurs	26
2.5.5	Statistiques du 1 <sup>er</sup> cycle	29
2.5.6	Compilation des dossiers au fil des ans	32
2.5.7	Durée des interventions	33
<b>3</b>	<b>SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022-2023</b>	<b>35</b>
<b>4</b>	<b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>37</b>
4.1	OBSERVATIONS : PRATIQUES EXEMPLAIRES, PRÉOCCUPATIONS	37
4.1.1	Prendre le temps, répondre avec courtoisie et bienveillance à un tiers	37
4.1.2	Faire la différence	37
4.1.3	Manquer de transparence	37
4.1.4	Évaluation sommative/formative	38
4.2	RECOMMANDATIONS	39
4.2.1	Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval	39
4.2.2	Le Règlement des Études – plan de cours	41
4.2.3	Les intervenants de proximité	42
4.2.4	La Politique relative aux étudiants et étudiantes parents	44
	<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>47</b>
	<b>ANNEXE 1</b>	<b>49</b>
	<b>ANNEXE 2</b>	<b>50</b>
	<b>ANNEXE 3</b>	<b>56</b>
	<b>ANNEXE 4</b>	<b>59</b>

# INTRODUCTION

## AGIR EN PRÉVENTION

« *Summum jus, summa injuria* » (Cicéron), l'application excessive du droit peut conduire à de l'injustice. Cette maxime fait contrepoids à « *Dura lex, sed lex* », la loi est exigeante, mais c'est la loi. Une excessive rigueur dans l'application des règles qui gouvernent la vie universitaire peut conduire à de l'injustice. La sécurité juridique est exigeante, elle commande la clarté des règles et l'homogénéité de leur application. Sans subjectiver tous les dossiers, l'ombudsman constitue un mécanisme protecteur et correcteur au sein de l'institution, car il travaille dans le spectre de l'équité : procédurale, de fond et relationnelle. Son expertise loge entre rigueur et adaptabilité. En ce sens il est un rouage essentiel à la réalisation de la mission de l'institution et participe pleinement à la réalisation du plan stratégique *Agir ensemble pour plus d'impact*.

Nommé par le Conseil d'administration, sur recommandation d'un comité avisé, son mandat est de cinq ans et est renouvelable. L'ombudsman agit pour la protection des droits des membres de la communauté. Le Bureau de l'ombudsman détient son mandat et exerce ses responsabilités selon les termes du *Règlement concernant l'ombudsman*. Il rend compte annuellement de ses activités au Conseil d'administration et au Conseil universitaire. Son rôle est d'assurer une présence neutre, impartiale, accessible et gratuite auprès des personnes étudiantes et employées n'ayant pu résoudre leurs difficultés auprès d'un membre agissant au nom de l'Université. Par son offre de services de proximité personnalisée, son support aux parties, conseils, et interventions, l'émission de recommandations, il pose un jalon dans l'édification de l'équilibre, du bien-être et du mieux-vivre ensemble de la communauté universitaire.

Les politiques, règlements et procédures confèrent aux personnes responsables de les appliquer, un pouvoir souple et efficace, mais lourd de conséquences. Il s'agit de décisions administratives ou académiques dont les impacts sur les personnes sont importants, qu'il s'agisse d'admission dans un programme convoité, d'exclusion, d'échec dans un cours hypothéquant la poursuite d'études, de refus d'accommodements.

L'ombudsman intervient en appliquant un mode privé de prévention et de règlement des différends (PRD) qu'il juge approprié à la situation, que ce soit la prévention, la négociation, la conciliation et la médiation informelle ou tout autre mode d'intervention informel qui contribue à prévenir ou à résoudre un différend déjà né. Il recadre, concilie, procureur aux parties un sentiment de justice, d'équité. En expliquant les procédures, en intervenant en souplesse, en facilitant le dialogue, en suscitant des interactions, il favorise le règlement des différends. Il permet ainsi à l'institution de se démarquer en offrant outre une formation académique rigoureuse, une expérience étudiante porteuse de sens en adéquation avec les valeurs universitaires et sociétales de l'institution. L'ombudsman peut interpellé la direction et la conseiller sur des sujets à portée plus large comme l'amélioration des pratiques universitaires, la révision des politiques, règlements, procédures. À cet égard, il est un catalyseur des améliorations de gouvernance de l'institution.

Ce rapport est mon deuxième rapport à titre d'ombudsman par intérim. Il couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> mai 2023 et le 30 avril 2024 et constitue le compte rendu annuel statutaire de l'ombudsman de l'Université Laval. Il 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>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Ce rapport est disponible sur le site Web du [Bureau de l'ombudsman](#).

# SOMMAIRE

## DOSSIERS

254

nouveaux dossiers  
individuels ont été ouverts

94 %

des dossiers (239/254)  
sont des consultations

6 %

des dossiers (15/254)  
sont des plaintes.

## DEMANDEURS

83 %

des dossiers (212/254) proviennent  
des étudiants (candidats et candidates  
à l'admission, personnes étudiantes  
de 1<sup>er</sup> cycle et des cycles supérieurs)

7 %

des dossiers (19/254) des autres membres  
de la communauté

9 %

des usagers de services et des personnes  
non membres de la communauté universitaire

49 %

des dossiers (124/254) proviennent  
des personnes étudiantes de 1<sup>er</sup> cycle.

# OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

## LES THÈMES QUI RESSORTENT DU TRAITEMENT DES DOSSIERS REÇUS ET LES RECOMMANDATIONS FAITES PAR L'OMBUDSMAN SONT :

### Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval

L'ombudsman recommande, au chapitre Application des droits des étudiants et des étudiantes :

- › Que l'article 1.3 soit remplacé par le suivant : « L'étudiant ou l'étudiante qui s'estime lésé par ce mécanisme ou l'objet d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité s'adresse à l'ombudsman qui administre le dossier dans le cadre du Règlement concernant l'ombudsman. » ;
- › Que soit supprimé l'article 2.0.

### Le Règlement des Études – Plan de cours

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › Que soient rendues obligatoires, dans le plan de cours, les mentions relatives à l'autorisation totale, partielle ou la défense au recours à l'IA en s'inspirant des lignes directrices émises par le SSE.

## OBJETS

39 %

des dossiers concernent  
des questions académiques  
(100 dossiers)

13 %

des dossiers portent sur des  
droits de la personne  
(33 dossiers)

29 %

des dossiers concernent  
des questions financières  
(48 dossiers)

10 %

des dossiers traitent  
d'encadrement pédagogique  
(25 dossiers)

18 %

des dossiers abordent  
des questions diverses  
(46 dossiers)

1 %

des dossiers portent  
sur les relations avec les unités  
(2 dossiers)

### Les intervenants et intervenantes de proximité

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › Que le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE), le Centre d'aide aux étudiants (CAE) qui en relève, ainsi que la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) réfléchissent à l'à-propos d'avoir de tels intervenants et intervenantes à la FESP, de définir la manière dont leurs services seraient offerts et, le cas échéant, comment rejoindre les personnes étudiantes déployées dans les centres de recherche.

### La Politique relative aux étudiantes et aux étudiants parents

Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › Que le comité conseil se penche sur l'opportunité d'inscrire annuellement au Portail le statut de personne étudiante et parent afin d'instaurer un traitement homogène des demandes d'accommodements plus équitable et que la Politique soit modifiée en conséquence;
- › Que des lignes directrices soient produites afin de guider et supporter le personnel enseignant ayant à répondre aux demandes d'accommodement.

## TRAITEMENTS DES DOSSIERS

259

dossiers individuels ont été traités et fermés pendant cette période. De ce nombre, 5 provenaient des dossiers non complétés l'année précédente.

64 %

des dossiers de l'échantillon ont été traités dans un délai de 1 à 11 jours ouvrables.

## TRAITEMENTS DES DOSSIERS DE PLAINTES

15

plaintes ont été reçues pendant la période 2023-2024 :

- › **9 plaintes** ont été jugées non recevables ;
- › **5 plaintes** ont été jugées prématurées ;
- › **1 plainte** n'a pas fait l'objet d'analyse, le plaignant n'ayant pas donné suite.



# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## 1.1 ÉQUIPE

Ombudsman, Nancy Fournier

Ombudsman par intérim, Nancy Chamberland – 11 octobre 2022 au 5 septembre 2023  
et du 23 octobre 2023 à ce jour

Conseillère aux étudiants et étudiantes, Lise Dion, à compter du 10 novembre 2023

Secrétaire, Amélie Carrizey – jusqu'au 4 août 2023

Secrétaire, Nadine Duperron – du 28 août 2023 au 18 mars 2024

## 1.2 OPÉRATIONS

Les services de l'ombudsman sont offerts en mode hybride. L'ombudsman par intérim a assuré les services à raison de 3 ou 4 jours par semaine, en présence au bureau et à distance. Une conseillère aux personnes étudiantes a été embauchée le 10 novembre dans un poste à 3 jours par semaine.

### 1.2.1 Règlement concernant l'ombudsman

Le règlement révisé concernant l'ombudsman a été adopté le 15 juin 2022. Certaines modifications avaient été apportées afin de préciser le mandat de l'ombudsman, notamment en reconnaissant que ce dernier peut utiliser les mécanismes de prévention et de règlement des différends qu'il juge appropriés, avec la participation volontaire des parties impliquées. Ces mécanismes demeurent volontaires et il est prévu à l'article 3.2.2 de ce même règlement que l'ombudsman peut 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 refuse de collaborer au mécanisme approprié de prévention et de règlement des différends.

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

### 1.3.1 Qui est l'ombudsman ?

L'ombudsman est une personne dont l'indépendance est garantie notamment par sa nomination et sa responsabilité directe envers le Conseil d'administration de l'Université Laval. Il ne représente ni l'une ni l'autre des parties impliquées. Ses services sont confidentiels, gratuits et facilement accessibles.

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 et s'attend à ce que les communications soient confidentielles, fluides et naturelles. 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. Il contribue ainsi à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité au profit de l'ensemble de la communauté universitaire.

En raison de son rôle, il constitue en lui-même un mode privé de prévention et de règlement des différends (PRD), accessible à tous les membres de la communauté universitaire. L'ombudsman est reconnu par le Gouvernement du Québec<sup>2</sup>, comme étant un mode de prévention et de règlement des différends.

### 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. 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 Le rôle de l'ombudsman

#### La prévention et le règlement des différends

La justice participative a été reconnue par le législateur lors de la réforme du Code de procédure civile en janvier 2016. L'objectif était d'offrir une approche complémentaire à la justice traditionnelle visant à prévenir et résoudre les conflits, avec une participation active et responsable du citoyen et l'utilisation d'un mode approprié de prévention et de règlement des différends, avant le recours aux tribunaux.

Les valeurs universitaires sont congruentes avec ces objectifs. Offrir aux membres une approche complémentaire à la justice administrative interne, en reconnaissant le rôle de l'ombudsman comme étant en lui-même un mode privé de prévention et de règlement des différends. Que ce soit pour un citoyen, une personne étudiante ou tout membre de la communauté universitaire, les enjeux de justice demeurent les mêmes: accès à la justice sociale (intégrité, équité), relationnels (maintien des relations au sein de la communauté universitaire), économiques (éviter la « judiciarisation » des processus à l'interne).

Dans le cadre d'une demande d'assistance ou d'une plainte, l'ombudsman agit en vue de prévenir ou de résoudre un différend déjà né en utilisant un mode informel de prévention et de règlement des différends qu'il juge approprié, avec la participation volontaire des parties impliquées et en toute confidentialité. Il intervient en priorisant une communication respectueuse et bienveillante et en offrant aux personnes impliquées des options, des alternatives et des solutions pouvant être satisfaisantes pour elles, de manière à mettre fin au bris de communication, susciter une meilleure collaboration et rétablir un climat d'études stimulant. C'est d'amener les parties à trouver un consensus raisonnable, les guider vers une voie de passage satisfaisante.

---

<sup>2</sup> <https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/modes-prevention-reglement-differends>

Par souci de confidentialité, depuis décembre 2023, le formulaire de demande d'assistance a été modifié au Bureau de l'ombudsman et requiert une autorisation écrite et signée par la personne demanderesse permettant à l'ombudsman de contacter, s'il y a lieu, les personnes impliquées dans la situation problématique soulevée.

Si une demande d'assistance est empreinte d'impolitesse, d'incivilité, de propos haineux, d'intimidation, de menaces ou de violence, l'équipe du Bureau de l'ombudsman s'assure de bien calibrer la communication avant de répondre à la demande et d'intervenir. Cette calibration permet d'évaluer l'état émotionnel de la personne qui la contacte et d'adapter adéquatement sa réponse verbale et/ou écrite. Prendre le recul nécessaire pour bien évaluer la communication reçue et répondre avec bienveillance, dans une intention d'ouverture et de collaboration et ainsi éviter que la situation énoncée par la personne étudiante se dégrade.

La prévention, selon le continuum des mécanismes de règlement des conflits, est le premier mode privé de règlement des différends. Lors d'une formation tenue à l'Université de Sherbrooke au printemps 2024 intitulée "Formation ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques", les participantes et les participants ont eu l'opportunité, dans le cadre de l'atelier "Créer des collaborations efficaces avec les partenaires internes et externes", d'entendre des panélistes invités, ayant eu recours aux services d'un ombudsman dans leur organisation. Tous ont unanimement reconnu que ce qui est le plus important, c'est la prévention afin d'éviter que les situations se retrouvent en traitement des plaintes et aux services des affaires juridiques. L'ombudsman, dans son rôle de conciliateur, avec ses valeurs de transparence, de bienveillance, d'authenticité, d'équité et de justice sociale est une valeur ajoutée à toute organisation.

### **La communication**

La prévention, c'est d'abord de porter une attention et une intention dans ses communications. Que l'on parle ou que l'on se taise, tout comportement est une communication. Il est important d'apprendre à décoder envers soi-même et envers les autres afin d'agir en conséquence.

Intervenir de manière à clarifier les faits qui sont à la source d'un différend, offrir de l'écoute attentive, de l'empathie, susciter le dialogue en faisant de la reformulation et du recadrage afin de générer de l'ouverture et de la collaboration. Une communication consciente favorise l'authenticité, la confiance et la bienveillance et contribue à développer des relations satisfaisantes et constructives.

L'ombudsman s'inspire, entre autres, dans ses communications et ses interventions de la technique de communication connue sous le nom de communication non violente (CNV), élaborée par un psychologue américain, Marschall B. Rosenberg, Ph. D. et utilisée à travers le monde pour prévenir et gérer les conflits.

« La force des grands communicateurs ne vient pas de ce qu'ils disent, mais de la façon dont ils le disent »

– John Grinder

### Donner l'exemple

Pour l'ombudsman, intervenir dans des situations complexes et difficiles, c'est l'opportunité de donner l'exemple à la communauté universitaire de l'importance d'agir en prévention. C'est démontrer qu'il faut être conscient de nos impacts dans les communications, en prendre la responsabilité et agir conséquemment, avec empathie, en vue de rétablir une relation de collaboration et de bienveillance.

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

Le *Règlement concernant l'ombudsman*<sup>3</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>4</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>5</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 les personnes étudiantes qui cherchent à se retirer du *Régime collectif d'assurance maladie et dentaire des associations étudiantes*<sup>6</sup> et à obtenir un remboursement des frais facturés.

## 1.4 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

### 1.4.1 Activités institutionnelles ponctuelles

Au cours de l'année 2023-2024, l'ombudsman a participé à diverses activités professionnelles, notamment :

- › 10 au 14 juin 2023 : participation à la 18<sup>e</sup> conférence de l'European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE);
- › 18 janvier 2024 : réseautage aux Vœux de la rectrice (Lise Dion, conseillère aux étudiants et étudiantes);
- › 22 janvier 2024 : rencontre de Jean-Nicolas Villiard, vice-président à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL et Kiana Tanner, affaires étudiantes de la CADEUL (Nancy Chamberland & Lise Dion);
- › 2 février 2024 : Table des affaires pédagogiques de la CADEUL : cette table de discussion avait pour thème « *les droits et responsabilités des étudiantes et étudiants* ». Présentation par PowerPoint du Bureau de l'ombudsman par Nancy Chamberland et Lise Dion;
- › 7 février 2024 : Rencontre de mesdames Florence Patot, agente aux droits étudiants et Fanja Lucie Baharino, de la coordination aux Affaires pédagogiques de l'AÉLIES;
- › 28 février 2024 : Rencontre et dépôt du rapport annuel d'activités 2022-2023 de l'ombudsman au Conseil d'administration de l'Université Laval;

---

<sup>3</sup> [Règlement concernant l'ombudsman](#).

<sup>4</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>5</sup> [Règlement des études](#)

<sup>6</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).

- › 29 février 2024 : Rencontre de la Commission des affaires étudiantes en compagnie de madame Julie Bilodeau du Bureau du respect de la personne;
- › 6 mars 2024 : Dépôt du rapport annuel d'activités 2022-2023 au Conseil universitaire;
- › Pauses-café virtuelles à chaque 3<sup>e</sup> mercredi midi du mois avec le Forum canadien des ombudsmans; sujets variés : *Le leadership dans un bureau d'Ombuds – À quoi ressemble un leadership moderne? À quoi reconnaît-on un bon leader?*
- › Le 3 mai 2024 : Lise Dion a complété une formation de 32,5 heures intitulée: *Ombudsmans: notions essentielles et meilleures pratiques*, offerte par l'Université de Sherbrooke, campus Longueuil.

### 1.4.2 Activités de rayonnement institutionnel

Agir en prévention, c'est aussi informer les partenaires institutionnels, les associations étudiantes du rôle de l'ombudsman. Ces rencontres permettent de présenter l'ombudsman, non pas comme étant le défenseur des droits des personnes étudiantes, ni le représentant légal de l'Université, mais plutôt un intervenant dont le rôle est de communiquer de l'information relativement aux règles universitaires et qui s'assure que ces règles ont été appliquées avec justice et équité, que les droits fondamentaux et de dignité ont été respectés.

Nous avons donc, cette année, repris nos échanges et discussions avec les associations étudiantes. Ces rencontres avaient été quelque peu mises de côté pendant les années de pandémie. Les personnes siégeant à l'exécutif de ces associations changent annuellement. Faire connaissance, rappeler nos services, établir la complémentarité de nos rôles puisqu'elles reçoivent en premier les témoignages des étudiants et étudiantes contribue à renforcer l'aspect de sensibilisation et à la promotion d'une culture de respect. Leur rôle en est un de représentation étudiante, le nôtre est plus neutre. Ces entretiens reflètent des préoccupations communes et nous informent d'enjeux de nature plus systémique. Ils permettront à l'ombudsman d'y faire valoir sa compréhension et au besoin de recommander aux instances universitaires des mesures visant à améliorer l'expérience étudiante.

Nous tenons également des rencontres avec des représentantes et représentants de départements, décanats, services universitaires composant l'écosystème universitaire. Nous souhaitons qu'au besoin, les membres de la communauté nous consultent avant de rendre des décisions comportant des enjeux d'équité et de justice.

### 1.4.3 Affiliations professionnelles et activités de formation

L'ombudsman par intérim est membre des associations suivantes qui ont pour rôle de promouvoir la fonction d'ombudsman au sein des institutions :

- › Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ)
- › Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- › Forum canadien des ombudsmans (FCO)
- › European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)

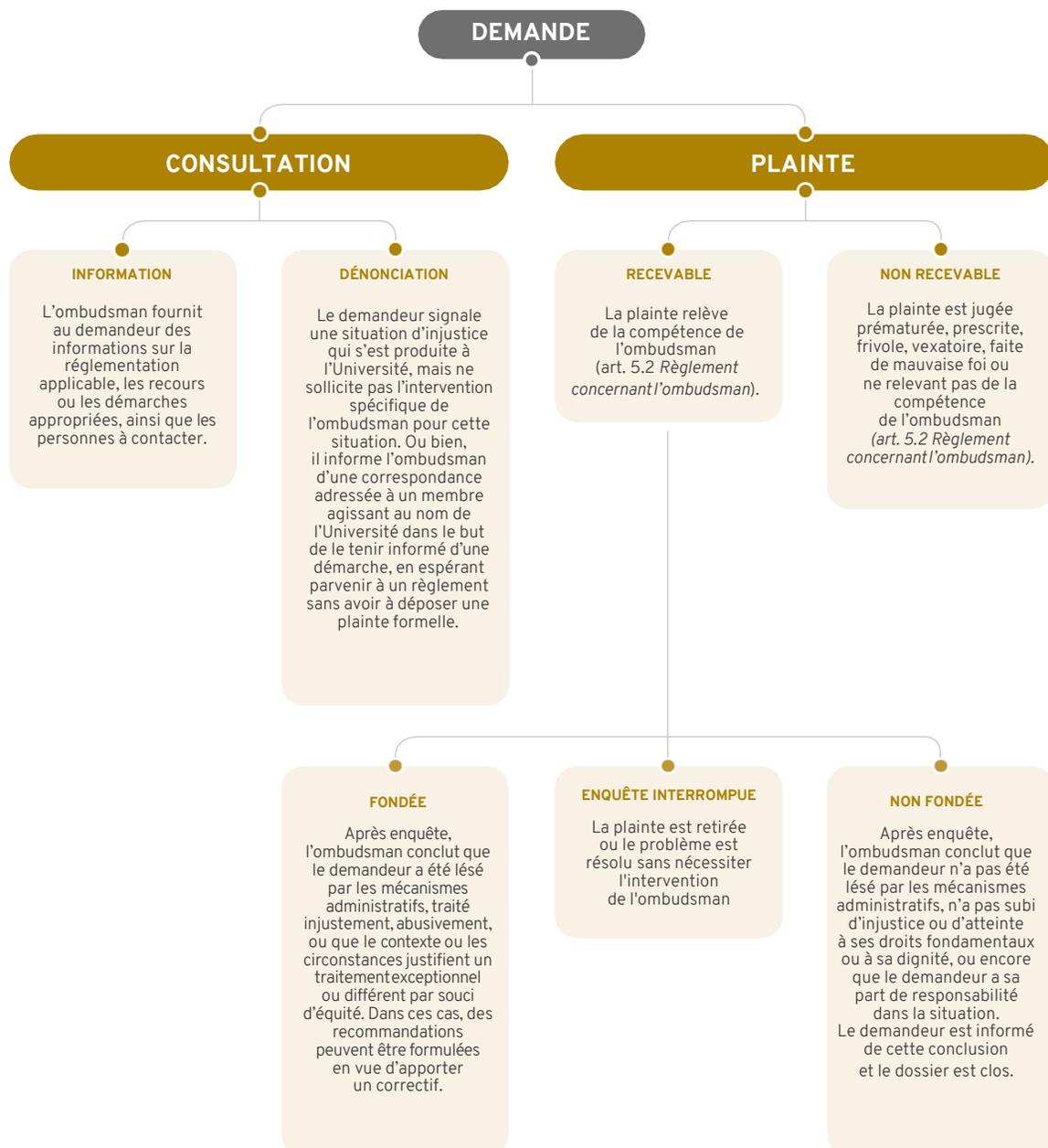
L'ombudsman en titre est également membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) à titre de médiatrice accréditée.

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.

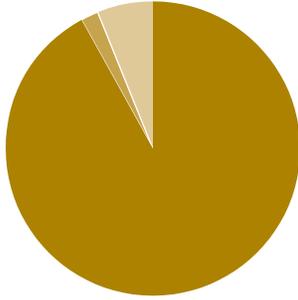


# DEMANDES DE CONSULTATION ET LES PLAINTES

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



## 2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2023-2024



SOMMAIRE

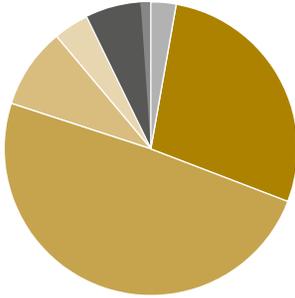
Information / assistance	233	92%
Dénonciation	6	2%
Plaintes	15	6%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

Un total de 254 dossiers de consultations ou de plaintes ont été ouverts :

- › Parmi ces dossiers, 94 % (239/254) sont des consultations
- › Les 6 % restants (15/254) sont des plaintes.

L'année dernière, il avait été établi qu'une meilleure qualification des demandes entraînait une diminution des plaintes. Il est indéniable que la proactivité dont fait montre monsieur Michel de Waele, adjoint à la vice-rectrice aux études et aux affaires étudiantes, à répondre aux questions, inquiétudes et commentaires formulés par les personnes étudiantes, contribue à diminuer la formulation de plaintes auprès de l'ombudsman.

## 2.3 PROVENANCES DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES)



STATUT DES DEMANDEURS

Personnel enseignant	8	3 %
Étudiants études supérieures	72	28 %
Étudiants 1 <sup>er</sup> cycle	124	49 %
Autres	23	9 %
Employé(e)s	9	4 %
Candidats à l'admission	16	6 %
Gestionnaires	2	1 %
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100 %</b>

Pour l'année universitaire 2023-2024, l'Université Laval comptait un total de 57 623<sup>7</sup> personnes étudiantes, qu'elles aient le statut de personne étudiante régulière, libre ou visiteur. Les personnes étudiantes du premier cycle ont totalisé le chiffre de 40 251 et celles des cycles supérieurs 17 372.

Parmi les demandes reçues, 83 % (212/254) 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 % (0,003 5) de la population étudiante a donc sollicité l'ombudsman.

- › 49 % des demandes (124/254) émanaient du 1<sup>er</sup> cycle.
- › 28 % des demandes (72/254) émanaient des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles.
- › 6 % des demandes (16/254) 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 40 251 personnes étudiantes du premier cycle, seulement 124 ont consulté l'ombudsman, tandis que parmi les 17 372 personnes étudiantes aux cycles supérieurs, 72 ont consulté l'ombudsman.

- › 7 % (19/254) des demandeurs étaient des personnes employées de l'Université, comprenant du personnel enseignant, des gestionnaires, du personnel administratif et du personnel de soutien.
- › 9 % (23/254) 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 personnes diplômées, des visiteuses et visiteurs et des passants sur le campus, etc. Cette proportion de demandeurs a beaucoup diminué relativement à l'an dernier, alors qu'elle représentait 24% de tous les demandeurs.

<sup>7</sup> Chiffres produit par le Bureau du Registraire.

## 2.4 TRAITEMENT DES DOSSIERS

Au total, 259 dossiers ont été traités et clos au cours de l'année 2023-2024. Cela comprend les 254 dossiers reçus au cours de cette période, dont deux (2) dossiers ouverts le 30 avril 2024, ainsi que les cinq (5) dossiers non finalisés de l'année précédente, soit l'année 2022-2023, qui avaient tous été complétés au courant de l'été ou de l'automne 2023.

### 2.4.1 Traitement des plaintes

Au cours de la période 2023-2024 un total de 15 plaintes ont été traitées :

- › 9 plaintes ont été jugées non recevables;
- › 5 plaintes ont été jugées prématurées;
- › 1 plainte n'a pas fait l'objet d'analyse, le plaignant n'ayant pas donné suite;

Pour l'exercice financier en cours, jusqu'au 30 avril 2024, un total de quinze (15) plaintes ont été déposées. Parmi ces quinze (15) plaintes, dix (10) provenaient du premier cycle dont six étaient (6) de personnes étudiantes de l'international et quatre (4) de personnes étudiantes québécoises. Pour les cinq (5) plaintes provenant des cycles supérieurs, toutes provenaient de personnes étudiantes de l'international, l'une d'elles provenait d'un (1) d'un candidat à l'admission.

Au total des plaintes de tous les cycles confondus, cinq (5) ont été jugées prématurées, les personnes plaignantes étant à exercer ou pouvant exercer d'autres recours au sein de l'institution, neuf (9) ont été jugées non recevables et une (1) plainte a été déposée sans suivi de la part de la personne plaignante. Les neuf (9) plaintes jugées non recevables l'ont été pour les motifs qu'une enquête n'était pas nécessaire eu égard aux circonstances, le *Règlement des études* étant suffisamment explicite sur des sujets ayant trait aux exigences linguistiques de diplomation, à l'évaluation et à la reprise d'un stage, aux exigences du cursus, ou encore le *Règlement disciplinaire à l'intention des personnes étudiantes de l'Université Laval* relativement à l'application du processus d'enquête ou de dépôt de plainte ou que l'intérêt de la personne plaignante était insuffisant.

## 2.5 STATISTIQUES COMMENTÉES

Le Bureau de l'ombudsman compile des statistiques annuelles relatives aux dossiers de consultations et de plaintes. Vous trouverez à l'annexe 3 la définition des termes utilisés pour la classification des dossiers.

### 2.5.1 Dossiers en suspens

Au 30 avril 2023, il restait cinq (5) dossiers de l'année 2022-2023 en cours. Ces dossiers ont été traités et clôturés au courant de l'été ou à l'automne 2023.

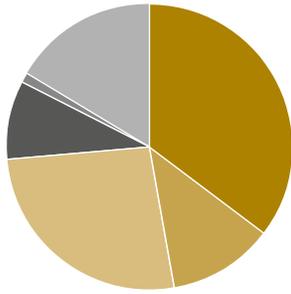
Au 30 avril 2024, il restait deux (2) dossiers de consultation de l'année 2023-2024 en cours, lesquels étaient entrés précisément le 30 avril 2023. L'un d'eux a été clos le 15 mai 2024 et le deuxième le 17 juillet 2024.

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

Les dossiers sont traditionnellement répartis en six (6) 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 2023-2024.

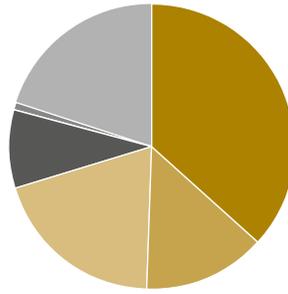
- › Droits de la personne
- › Encadrement pédagogique
- › Nature académique
- › Problèmes financiers
- › Relations avec les unités



**OBJET DES DEMANDES**  
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Nature académique	100	39 %
Droits de la personne	33	13 %
Problèmes financiers	48	29 %
Encadrement pédagogique	25	10 %
Relations avec les unités	2	1 %
Divers	46	18 %
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

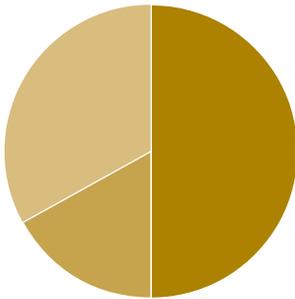
- › 39 % des dossiers concernent des questions académiques (100 dossiers) ;
- › 13 % des dossiers portent sur des droits de la personne (33 dossiers) ;
- › 29 % des dossiers concernent des questions financières (48 dossiers) ;
- › 10 % des dossiers traitent d'encadrement pédagogique (25 dossiers) ;
- › 1 % des dossiers portent sur les relations avec les unités (2 dossiers) ;
- › 18 % des dossiers abordent des questions diverses (46 dossiers).



**OBJET DES CONSULTATIONS**  
INFORMATION/ASSISTANCE

Nature académique	86	36,91 %
Droits de la personne	32	13,73 %
Problèmes financiers	46	19,74 %
Encadrement pédagogique	21	9,01 %
Divers	2	0,86 %
Relations avec les unités	46	19,74 %
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

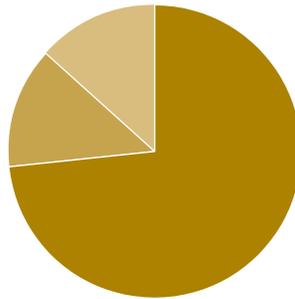
- › 36,91 % des dossiers concernent des questions académiques (86 dossiers) ;
- › 13,73 % des dossiers portent sur des droits de la personne (32 dossiers) ;
- › 19,74 % des dossiers concernent des questions financières (46 dossiers) ;
- › 9,01 % des dossiers traitent d'encadrement pédagogique (21 dossiers) ;
- › 0,86 % des dossiers abordent des questions diverses (2 dossiers) ;
- › 19,74 % des dossiers portent sur les relations avec les unités (46 dossiers).



**OBJET DES CONSULTATIONS  
DÉNONCIATIONS**

Nature académique	3	50 %
Droits de la personne	1	17 %
Encadrement pédagogique	2	33 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

- › 50 % des dossiers concernent des questions académiques (3 dossiers) ;
- › 17 % des dossiers portent sur des droits de la personne (1 dossier) ;
- › 33 % des dossiers traitent d'encadrement pédagogique (2 dossiers) ;

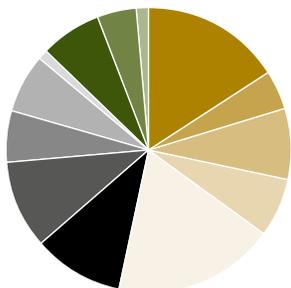


**OBJET DES PLAINTES**

Nature académique	11	73,3 %
Problèmes financiers	2	13,3 %
Encadrement pédagogique	2	13,3 %
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

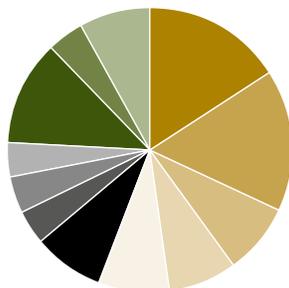
- › 73,3 % des dossiers concernent des questions académiques (11 dossiers) ;
- › 13,3 % des dossiers concernent des questions financières (2 dossiers) ;
- › 13,3 % des dossiers traitent d'encadrement pédagogique (2 dossiers) ;

### 2.5.3 Nature des demandes 2023-2024 (consultations et plaintes)



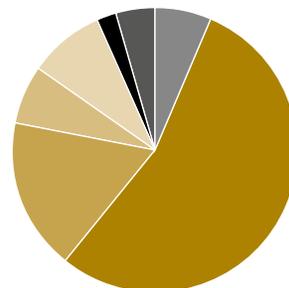
**OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE**  
34,65% (88 DOSSIERS)

Admission/Réadmission	14	15,91%
Délais de correction	4	4,55%
Diplôme	7	7,95%
Reconnaissance des acquis (équivalence, substitution de cours, préalable, etc.)	6	6,82%
Évaluation	16	18,18%
Conditions de poursuite des études (probation, exclusion, etc.)	9	10,23%
Inscription/ Choix de cours	9	10,23%
Mémoire/Thèse	5	5,68%
Plan de cours	6	6,82%
Programme	1	1,14%
Test de langue (français, anglais, autre)	6	6,82%
Tenue de l'examen	4	4,55%
Sans suite	1	1,14%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



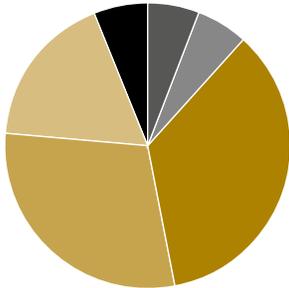
**DROITS DE LA PERSONNE**  
9,84% (25 DOSSIERS)

Discrimination	4	16%
Fraude/Plagiat	4	16%
Harcèlement	2	8%
Règlement disciplinaire	2	8%
Comportement/Attitude/Bizutage	2	8%
Droit du travail, dotation, etc.	2	8%
Éthique	1	4%
Immigration	1	4%
Demande d'accès, vie privée	1	4%
Accommodement	3	12%
Mal information	1	4%
Autres	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



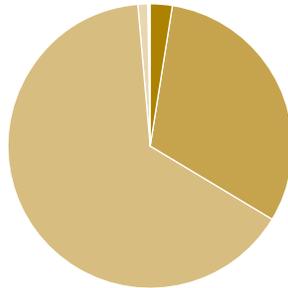
**PROBLÈMES FINANCIERS**  
18,11% (46 DOSSIERS)

Frais d'association	3	6,52%
Frais de scolarité	25	54,35%
Laissez-passer universitaire (frais institutionnels obligatoires)	8	17,39%
Assurances	3	6,52%
Bourses	4	8,70%
Plan de collaboration et de soutien financier	1	2,17%
Autres	2	4,35%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



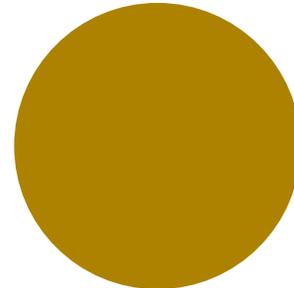
**ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE**  
6,69% (17 DOSSIERS)

Conflit étudiant/ superviseur/enseignant	1	5,88%
Locaux	1	5,88%
Qualité de l'enseignement	6	35,29%
Stage	5	29,41%
Examen	3	17,65%
Formation à distance	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>



**DIVERS**  
30% (77 DOSSIERS)

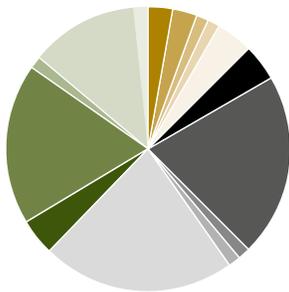
Activités de recherches	2	2,60%
Demandeur redirigé	24	31,17%
En attente de précisions/ sans suite du demandeur	50	64,94%
Autres	1	1,30%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



**RELATIONS AVEC LES UNITÉS**  
0,39% (1 DOSSIER)

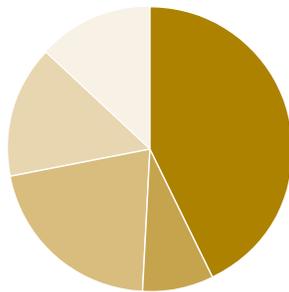
Services ressources humaines	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

## 2.5.4 Statistiques des cycles supérieurs



DEMANDES CYCLES SUPÉRIEURS  
PAR FACULTÉS

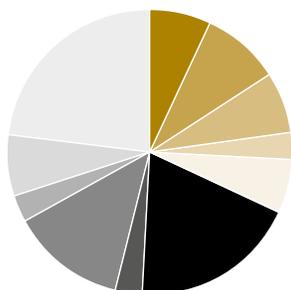
FAAAD	2	2,78 %
Autre/Inconnue	2	2,78 %
FD	1	1,39 %
École supérieure études internationales	1	1,39 %
FLSH	3	4,17 %
FMD	1	4,17 %
FMED	15	20,83 %
FMUS	1	1,39 %
FPHA	1	1,39 %
FSA	16	22,22 %
FSAA	3	4,17 %
FSG	13	18,06 %
FSI	1	1,39 %
FSS	9	12,50 %
FTRS	1	1,39 %
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>



OBJETS DES DEMANDES  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

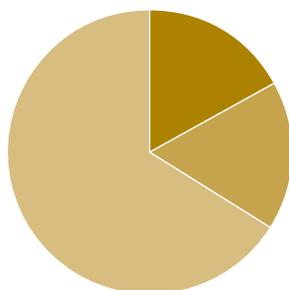
Questions académiques	31	43 %
Encadrement pédagogique	6	8 %
Problèmes financiers	15	21 %
Droits de la personne	11	15 %
Divers	9	13 %
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Parmi les seize (16) dossiers provenant de la Faculté des sciences de l'administration (FSA), sept (7) provenaient de personnes étudiantes québécoises et sept (7) de personnes résidentes permanentes ou internationales et pour deux (2) nous n'avons pu obtenir l'information. Parmi ces dossiers, six (6) avaient trait à des questions financières: abandon après la date limite pour l'obtention d'un remboursement de frais de scolarité, désaccord à payer les frais d'association ou de laissez-passer universitaire, six (6) concernaient des questions académiques, évaluation, tests de langue, conditions de diplomation, délais de correction, trois (3) n'ont eu aucune suite étant demeurés sans réponse du demandeur, et un (1) était relatif à une demande d'accommodement.



#### QUESTIONS ACADÉMIQUES DES CYCLES SUPÉRIEURS

Admission/Réadmission	2	7%
Délais de correction	3	9%
Diplôme	2	7%
Reconnaissance d'acquis	1	3%
Évaluation	2	6%
Conditions de poursuite des études	6	19%
Inscriptions/choix de cours	1	3%
Mémoire/thèse	4	13%
Plan de cours	1	3%
Test de langue	2	7%
Sans suite	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

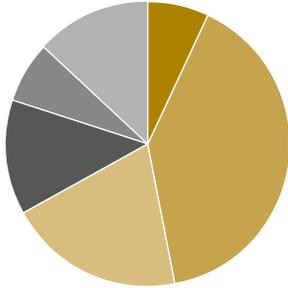


#### ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE DES CYCLES SUPÉRIEURS

Conflit étudiant/superviseur/enseignant	1	17%
Qualité de l'enseignement	1	17%
Stage	4	66%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Les dossiers concernant les conditions de poursuite des études sont ouverts au Bureau de l'ombudsman après l'établissement de conditions ou consécutivement à une exclusion. Les personnes étudiantes souhaitent faire infléchir la décision académique en recourant à l'ombudsman qui ne peut recommander de changer des décisions académiques valablement prises.

Parmi les six (6) dossiers concernant l'encadrement pédagogique aux cycles supérieurs, un (1) portait sur les relations entre un superviseur/enseignant/directeur et une personne étudiante, un autre portait sur la qualité de l'enseignement. Les quatre (4) autres étaient relatifs à des difficultés rencontrées pendant les stages. Dans le premier, la personne étudiante après un échec attribué par l'ensemble du jury à un examen et avoir suspendu ses études, souhaitait ajouter un co-directeur, le professeur contacté a refusé. Elle prétendait que les relations avec la direction de programmes et son directeur étaient mauvaises alors que tant la direction que la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) avaient fait l'impossible pour la supporter. Le dossier relatif à la qualité de l'enseignement a été fermé, car la personne nous ayant contacté n'a plus communiqué avec notre bureau après la réception du formulaire à compléter et la demande de signer l'autorisation à contacter des personnes impliquées dans celui-ci. Deux (2) des dossiers relatifs aux difficultés rencontrées pendant les stages portaient sur le désaccord avec l'évaluation, les personnes étudiantes souhaitent nous tenir informées puisque des rencontres étaient prévues avec leur direction de programme à ce sujet. Un troisième n'a fait l'objet d'aucun suivi par la personne nous ayant contactés. Le dossier a donc été fermé sans suite et finalement. Un dernier dossier a fait l'objet d'un entretien à la satisfaction de l'étudiante.



PROBLÈMES FINANCIERS  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

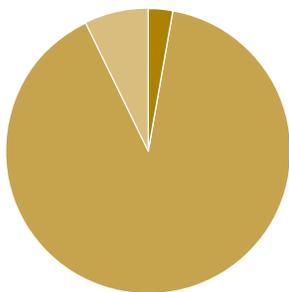
Frais d'association	1	7 %
Frais de scolarité	6	40 %
LPU	3	20 %
Bourses	2	13 %
Plan de collaboration et soutien financier	1	7 %
Autres	2	13 %
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>



DROITS DE LA PERSONNE  
CYCLES SUPÉRIEURS

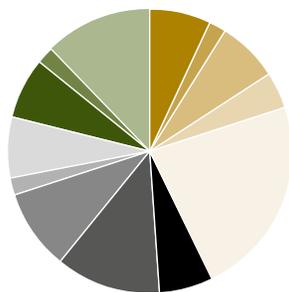
Discrimination	1	9 %
Fraude/Plagiat	1	9 %
Harcèlement	1	9 %
Règlement disciplinaire	1	9 %
Immigration	1	9 %
Demande d'accès/vie privée	1	9 %
Accommodement	1	9 %
Autres	2	20 %
Demandeur redirigé	1	9 %
En attente de précision/ sans suite	1	9 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>

## 2.5.5 Statistiques du 1<sup>er</sup> cycle



TYPE DE REQUÊTES 1<sup>ER</sup> CYCLE

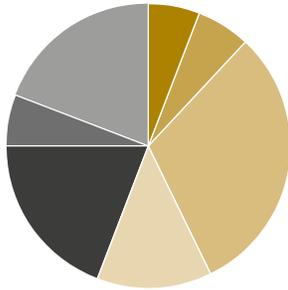
Consultation : dénonciation	4	3 %
Consultation : information/assistance	111	90 %
Plainte	9	7 %
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100 %</b>



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

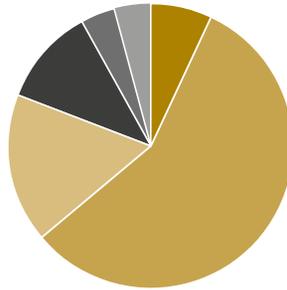
Admission/ Réadmission	4	7 %
Délais de correction	1	2 %
Diplôme	4	7 %
Reconnaissance d'acquis	2	4 %
Évaluation	13	23 %
Conditions de poursuite des études	3	6 %
Inscription/Choix de cours	7	12 %
Plan de cours	5	9 %
Programme	1	2 %
Test de langue	4	7 %
Tenue de l'examen	4	7 %
Autres	1	2 %
Sans suite	7	12 %
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100 %</b>

Lorsque les demandes sont relatives à l'évaluation, il s'agit souvent de désaccord avec les conclusions d'une demande de révision ou d'appel, ou encore que les délais pour exercer ces recours sont dépassés. Les attentes sont que l'ombudsman intervienne pour révoquer une décision ou recommande de ne pas tenir compte des délais expirés.



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

Conflit étudiant/ superviseur/enseignant	1	6 %
Locaux	1	6 %
Qualité de l'enseignement	5	31 %
Stage	2	13 %
Examen	3	19 %
Formation à distance	1	6 %
En attente de précisions/ sans suite	3	19 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



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

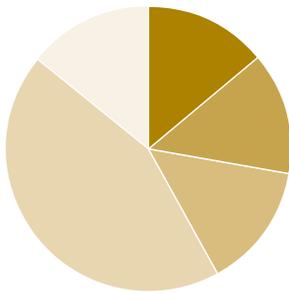
Frais d'association	2	7%
Frais de scolarité	16	57%
LPU	5	17%
Assurances	3	11%
Bourses	1	4%
Demandeur redirigé	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Les dossiers relatifs à la qualité de l'enseignement font l'objet de renseignements donnés aux personnes étudiantes sur le processus d'évaluation d'un cours par le mécanisme d'un formulaire à remplir à la fin de la session. Nous informons les personnes étudiantes que les conventions collectives ne leur permettent pas de porter plainte directement à l'endroit d'un enseignant ou d'une enseignante et qu'elles ne peuvent le faire en portant plainte auprès de l'ombudsman. Nous pouvons leur suggérer d'écrire aux responsables facultaires pour les informer de leur appréciation ou commentaires. Les processus de plainte convenus aux conventions collectives relèvent du droit du travail et ne sont pas prévus pour que des personnes étudiantes fassent part de leurs doléances à l'endroit du personnel enseignant.

Les dossiers ayant trait aux frais de scolarité sont les plus nombreux et concernent l'application de la *Politique sur les frais d'admission et d'inscription 2023-2024*. Les personnes étudiantes manifestent leur mécontentement à l'ombudsman quant aux délais alloués. Elles sont en désaccord avec le fait d'avoir à payer ces frais lorsque les délais pour ce faire sont dépassés. Elles considèrent, faisant fi des coûts administratifs inhérents au traitement d'un dossier, n'avoir rien à payer si elles n'ont pas suivi les cours auxquels elles s'étaient inscrites et qu'elles ont abandonnés. Les réponses données en première ligne par les personnes au Bureau du registraire sont bien documentées et conformes au cadre normatif. Les personnes étudiantes qui s'adressent à nous souhaitent que l'ombudsman révoque ces décisions. Nous expliquons que l'ombudsman n'est pas un palier d'appel et que nous ne recommandons pas la non-application du cadre normatif en vigueur. Au besoin, nous formulerons une recommandation de modification d'une disposition réglementaire.

Pendant toute la durée de leur séjour au pays, les personnes étudiantes de l'international doivent, en vertu des lois québécoises et canadiennes en matière d'immigration, détenir une assurance maladie et hospitalisation valide pour toute la durée de leur séjour. À l'Université Laval, toutes les personnes étudiantes de l'international sont automatiquement couvertes par le régime collectif d'assurance maladie et hospitalisation offert par Desjardins Assurances. Ce régime couvre les frais médicaux et hospitaliers, ainsi que les médicaments obtenus sur ordonnance. Cette assurance est obligatoire. Ce ne sont pas ces assurances qui font l'objet de demandes au Bureau de l'ombudsman.

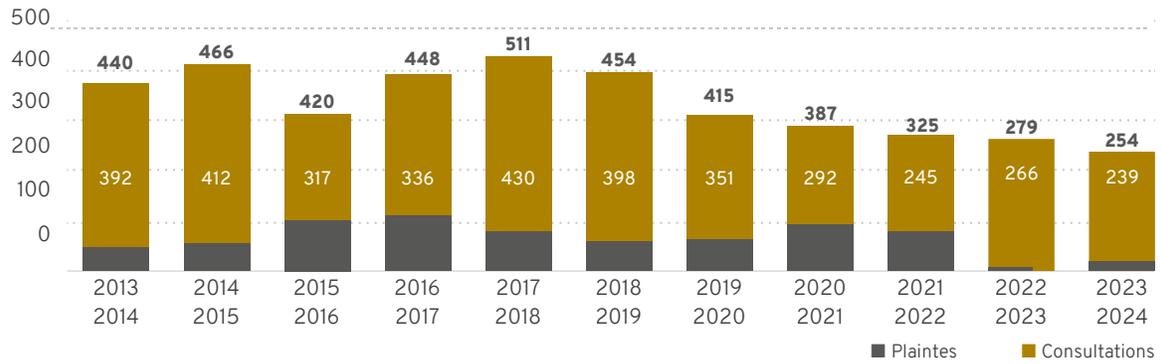
En revanche, toutes les personnes étudiantes inscrites dans un programme régulier de l'Université Laval sont automatiquement couvertes par une assurance dentaire complémentaire offerte par leur association étudiante (CADEUL ou AELIES) en collaboration avec le courtier, l'Alliance pour la santé étudiante au Québec (ASÉQ) et Desjardins Sécurité financière, l'assureur. Les personnes qui nous consultent manifestent leur désaccord avec le principe de souscription et d'adhésion automatique prévalant en matière d'assurance collective. Elles soulèvent découvrir, sur la facture émise par l'institution, qui en perçoit l'acquittement, les montants à payer après la période de désistement dont elles peuvent se prévaloir. Le Bureau du registraire sur la page web concernant les assurances, donne toute l'information nécessaire ou utile à la bonne compréhension des droits et obligations leur incombant en matière d'assurances. Un numéro de téléphone et une adresse courriel sont également disponibles pour les joindre. Ces éléments ne sont pas de la juridiction de l'institution et de l'ombudsman. Ils concernent les règles entre le courtier d'assurances et les souscripteurs. Nous les référons donc à leurs associations respectives, au courtier, l'Alliance pour la santé étudiante (ASEQ) et ultimement à l'Autorité des marchés financiers (AMF) l'organisme qui délivre les permis de courtage au Québec et dont la mission est la protection du public.



Discrimination	1	14 %
Fraude/Plagiat	1	14 %
Règlement disciplinaire	1	14 %
Demandeur redirigé	3	44 %
Accommodement	1	14 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## 2.5.6 Compilation des dossiers au fil des ans

### Demandes à l'ombudsman entre 2013 et 2024



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
2023-2024	15	239	254

## 2.5.7 Durée des interventions

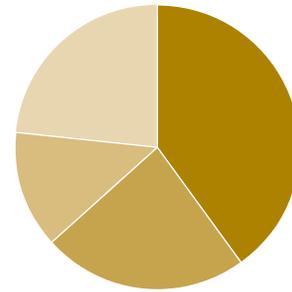
Une sélection aléatoire de 60 dossiers, représentant 24 % de l'ensemble des 254 demandes, a été effectuée afin d'analyser la durée moyenne de traitement des dossiers.

La durée du traitement d'un dossier ou d'une demande est calculée à partir du premier contact avec le Bureau de l'ombudsman. Le délai moyen a augmenté comparativement à l'an passé. Il était de 8 jours ouvrables alors que l'ombudsman par intérim travaillait 4 jours/semaine. Il est passé à 12,6 jours ouvrables cette année. 64 % des dossiers de l'échantillon ont été traités dans un délai de 1 à 11 jours ouvrables. L'écart entre l'an passé et cette année s'explique par le fait que cette année, l'ombudsman par intérim travaillait à raison de 3 jours/semaine, que la conseillère aux étudiantes et aux étudiants a débuté son mandat à la mi-novembre et que le Bureau a été sans adjointe administrative pendant plus de deux mois.

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 de demande d'assistance, 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, neuf (9) dossiers sur les quatorze de l'échantillon ayant un délai de traitement entre six (6) et onze (11) jours furent des dossiers en attente de retour de formulaire dûment rempli. Ils furent fermés après 10 jours sans réponse. Cette statistique représente 65 % des dossiers de cette catégorie.

- › Temps de traitement moyen de 12,6 jours
- › Temps de traitement le plus court : 1 jour
- › Temps de traitement le plus élevé : 96 jours

Parmi les quatorze (14) dossiers ayant le plus long délai, six (6) ont un délai de traitement supérieur à trente (30) jours. Ils avaient été inscrits au registre entre la fin du premier contrat de l'ombudsman par intérim et le nouveau contrat d'intérim lui ayant été attribué à la fin octobre. Ces dossiers furent priorisés au retour en poste. L'un d'entre eux est resté ouvert à la demande de l'étudiante afin qu'elle puisse rencontrer la direction de programmes, l'autre pendant la finalisation d'un processus avec la faculté impliquée.



NOMBRE DE JOURS DE TRAITEMENT

Nombre de jours de traitement	Fréquence
1 à 5 jours	24
6 à 11 jours	14
12 à 17 jours	8
19 à 68 jours	14



# SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022-2023

3

Une recommandation avait été formulée relativement au Règlement concernant l'ombudsman. Il s'agissait d'ajouter une situation pour laquelle l'ombudsman ne devrait pas avoir juridiction. Cette recommandation sera tenue en compte lors de la prochaine révision du Règlement concernant l'ombudsman prévue aux trois ans, donc à l'été 2025.

Des pistes de réflexion sans recommandation formelle avaient également été suggérées dont la nomination d'un membre externe provenant du milieu des ombudsmans lors des travaux du comité chargé de recommander la nomination ou la reconduction de l'ombudsman. Ces suggestions peuvent être appliquées sans modifier le règlement en vigueur puisque la présence d'un membre externe est déjà prévue.



# OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

## 4.1 OBSERVATIONS : PRATIQUES EXEMPLAIRES, PRÉOCCUPATIONS

C'est avec plaisir que nous partageons des informations sur des pratiques exemplaires à l'occasion de dossiers ayant été soumis à notre attention ou en revanche de pratiques soulevant des préoccupations.

### 4.1.1 Prendre le temps, répondre avec courtoisie et bienveillance à un tiers :

Un dossier nous a été transmis de l'interne. Il s'agissait d'un tiers qui souhaitait participer à un type particulier de projet de recherche parfois nommé action participative. Il s'agirait d'une forme de recherche appliquée visant, par exemple, à solutionner un problème sociétal. Le souhait de cette personne était de participer et de documenter les difficultés d'intégration sociale et en emploi de personnes avec un handicap en santé mentale. Sa perception voulait que l'université soit non inclusive. De manière concomitante à la réception de sa demande à notre Bureau, il avait été référé au vice-rectorat à la recherche, à la création et à l'innovation (VRRCI). Un responsable du VRRCI l'a rencontré afin de bien comprendre ce qu'il recherchait. Toutes les explications utiles du fonctionnement et du financement de la recherche en milieu universitaire, ainsi que les interactions avec les étudiants chercheurs et les étudiantes chercheuses ou participant aux projets d'un chercheur ou d'une chercheuse lui ont été données. En l'informant adéquatement, il fut rassuré sur les valeurs inclusives de l'Université. Il a également été référé à deux professeurs de l'institution dont l'expertise est compatible avec ses intérêts et ces professeurs l'ont contacté.

### 4.1.2 Faire la différence auprès d'une personne ayant vécu un drame après la fin de son contrat avec l'Université :

Un autre dossier nous fut transmis de l'interne. L'ombudsman par intérim a effectué certaines vérifications auprès du personnel du vice-rectorat aux ressources humaines et aux finances (VRRHF) ayant eu à traiter avec cette personne dont le drame revêtait un caractère exceptionnel. L'ombudsman est venu à la conclusion que ces trois personnes employées du VRRHF, travaillant dans des domaines différents; relations de travail, finances et santé mieux-être, avaient fait montre, de leur propre initiative et sans se concerter, d'un professionnalisme exemplaire. Leurs échanges avec la personne concernée furent menés avec célérité. Elles étaient empreintes d'une extrême bienveillance et de grande compassion. Leur dévouement a été souligné aux instances et elles ont été reconnues.

### 4.1.3 Manquer de transparence et manifester peu d'intérêt

Les articles 4.46 à 4.50 du *Règlement des études* concernent la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation. Le processus est bien documenté, connu et su au sein de l'institution par les personnes enseignantes. Certains départements ou facultés se sont dotés de règles particulières concernant le processus de révision par exemple par l'intermédiaire d'un formulaire préétabli par la faculté. Consécutivement à une évaluation menée par deux évaluateurs dans un milieu de stage, une personne étudiante a manifesté son désaccord à l'échec lui ayant été attribué. Elle a refusé de signer la feuille d'évaluation. Elle s'était informée sur le champ de la suite à donner puisqu'elle avait manifesté son désaccord. Pour seule réponse, les évaluateurs avaient indiqué devoir s'informer avant de lui répondre, prétextant ne pas le savoir. Une évaluation doit être transparente, juste et équitable, les personnes qui évaluent aussi, cela va de soi. Elle n'a eu aucun retour malgré des rappels de sa part. Une approche courtoise aurait été de lui rappeler les règles de révision et d'appel prévues au *Règlement des études* ou à tout le moins de la contacter comme il avait été entendu de le faire. Le dossier a pris une tournure différente qui ne commandait pas l'émission d'une recommandation. Toutefois, ce genre d'attitude pourrait mener à une recommandation de l'ombudsman de procéder à la révision et au besoin à l'appel de la révision nonobstant le dépassement des délais pour ce faire.

#### 4.1.4 Évaluation sommative/formative

Cette année encore, l'ombudsman a reçu des demandes concernant le plan de cours. Il a été porté à notre attention que certains plans de cours comportaient, au volet évaluation, une pondération pour des aspects formatifs incluse dans la section sommative. Le *Règlement des Études* indique qu'une évaluation formative ne peut sanctionner la réussite. D'aucune manière, une pondération ne peut être attribuée à un aspect formatif. Si la compétence à atteindre fait partie des objectifs de réussite du cours, elle doit nécessairement faire partie de l'évaluation sommative et être indiquée comme telle au plan de cours. D'ailleurs, dans le Portail, il est impossible d'attribuer une notation à une évaluation formative, la programmation sous-jacente au plan de cours ne permettant pas d'attribuer une notation autrement que pour l'aspect sommatif du cours.

Dans le dossier nous ayant été soumis, la pondération formative se retrouvait dans des lignes directrices en annexe du plan de cours. Cet aspect de l'évaluation est susceptible de faire l'objet d'une demande de révision et d'appel selon les procédures déterminées par le département, la faculté ou le règlement des études pour ce faire. L'ombudsman appelle à la vigilance des directions de programme et/ou de département afin de s'assurer de la conformité des plans de cours à la réglementation applicable. Au cas contraire, l'ombudsman pourrait conclure que les droits des personnes étudiantes n'ont pas été respectés et formuler une recommandation de procéder à une nouvelle évaluation de l'ensemble de la cohorte ne tenant pas compte de cet aspect de la pondération formative.

## 4.2 RECOMMANDATIONS

### 4.2.1 Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval

La *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* dont la dernière version révisée remonte à 2004, fait mention à l'article 1.3 que l'ombudsman tente toute médiation qu'il croit utile. L'ombudsman agit de manière informelle, selon le mode privé de prévention et de règlement des différends qu'il jugera approprié, sans que celui-ci soit nécessairement un mode plus formel, comme la médiation. Il est nécessaire d'informer la communauté universitaire et particulièrement les associations étudiantes qu'à l'époque de l'adoption de cette déclaration, la médiation était utilisée au sens large du terme. Depuis la réforme du Code de procédure civile (C.p.c), le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le législateur a assujéti la médiation à un encadrement législatif aux termes des articles 605 à 615 du C.p.c. et plusieurs codes d'éthique applicables aux médiateurs et médiatrices sont aussi venus l'encadrer. Cette mention de "médiation" utilisée à la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* ne vient pas nécessairement en contradiction avec les modes privés de prévention et de règlement des différends, considérant que ces modes puissent, de toute façon, être informels.

#### Difficulté

La difficulté réside dans le fait que la seule mention du mot "médiation" porte à confusion considérant l'encadrement législatif tel que précédemment mentionné. Le mécanisme de règlement des différends, tel que rédigé à cette déclaration, soit la médiation est limitatif. La personne étudiante pourrait s'attendre à ce que l'ombudsman tienne une médiation revêtant le formalisme du Code de procédure civile, conformément aux dispositions légales actuelles.

Actuellement, en cas d'échec de la médiation, l'ombudsman peut recommander au secrétariat général de saisir le comité d'application des droits des étudiants et des étudiantes. Ce comité est comparable à un tribunal quasi judiciaire, il fonctionne avec des règles d'administration de la preuve : interrogatoires, contre-interrogatoires, défense; de représentation et d'assistance par avocat ou avocate. Un tel comité n'a pas siégé depuis plus d'une vingtaine d'années, et pour cause. L'utilisation des mécanismes de prévention et de règlement des différends répond aux principes généraux d'équité procédurale et de justice naturelle.

Dans un contexte social de promotion de l'accessibilité à une justice de proximité, le comité d'application des droits nous apparaît difficilement pertinent, coûteux à tous égards pour les personnes étudiantes et désuet en milieu universitaire progressiste. Lors des rencontres avec les associations de la CADEUL et de L'AELIES portant notamment sur le sujet de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, il a été constaté que les membres des exécutifs et les personnes étudiantes connaissent peu ce que représente l'action d'y faire valoir leurs droits, de s'y défendre et ne réalisent pas l'investissement personnel, la lourdeur, les coûts et la complexité juridique de porter un dossier devant ce comité assimilable à un tribunal.

Par ailleurs l'ombudsman, en vertu du mandat qui lui est conféré par le *Règlement concernant l'ombudsman*, a déjà tous les outils pour traiter de manière plus souple et adaptée au milieu universitaire les plaintes formulées en vertu de la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes*. Il applique des modes privés de résolution des différends, accueille des plaintes, juge de leur recevabilité, fait enquête et émet des recommandations.

## **Conclusion**

Les mécanismes prévus à la section Application des droits des étudiants et des étudiantes dans la *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, méritent d'être révisés et modernisés. Une telle révision bénéficierait en premier lieu aux personnes étudiantes, mais également à l'institution, en ce qu'elle permettrait d'être en cohérence avec les valeurs d'une société équitable où la justice est accessible, participative et conforme aux règles de droit actuelles. D'ici là, l'ombudsman entend poursuivre des rencontres d'informations et de sensibilisation avec les associations étudiantes qui y font régulièrement référence.

## **Recommandation**

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande que la section Application des droits des étudiants et des étudiantes de la Déclaration fasse l'objet d'une révision afin de :

› Remplacer au chapitre Application des droits des étudiants et des étudiantes l'article 1.3 par le suivant :

*L'étudiant ou l'étudiante qui s'estime lésé par ce mécanisme ou l'objet d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité s'adresse à l'ombudsman qui administre le dossier dans le cadre du Règlement concernant l'ombudsman.*

## 4.2.2 Le Règlement des Études – Plan de cours

À l'Université Laval, le *Règlement des études* encadre les dispositions relatives au plan de cours. L'article 2.38 précise les renseignements qui doivent être inclus dans ce document, dont les modalités d'évaluation formative et sommative avec mention de leur forme, de leur fréquence, de leur échéance, de leur caractère obligatoire ou facultatif, de leur pondération dans l'évaluation totale, de toute exigence de présence physique ou virtuelle, de toute exigence d'ouverture des caméras et des microphones, des critères généraux d'évaluation de l'atteinte des objectifs du cours, du barème de conversion conduisant à la note en lettres, de la forme que prendra l'appréciation de la qualité de la langue et une mention relative aux exigences du respect du droit d'auteur.

L'intelligence artificielle (IA), notamment l'intelligence artificielle générative, fait maintenant partie du paysage de l'enseignement supérieur. Le Service de soutien à l'enseignement (SSE) offre différents services aux personnes enseignantes. Il a diffusé cette année deux webinaires sur le sujet : *Qu'est-ce que Chat GPT? Possibilités, défis et enjeux en enseignement et Chat GPT et l'IA en enseignement universitaire. Partage de pratiques*. Deux conférences ont également été proposées : *Enseigner dans un monde où l'intelligence artificielle a un impact*, ainsi que *Naviguer avec grâce sur les eaux troubles des nouvelles technologies : l'éducation au siècle des intelligences artificielles*. Le SSE a de plus émis des lignes directrices sur l'utilisation de l'intelligence artificielle classée en trois catégories: l'utilisation interdite, permise avec mention et référencement et finalement selon des consignes propres à chaque évaluation.

### Difficulté

Des personnes étudiantes copieraient des textes produits par l'intelligence artificielle dans leurs travaux ou ne citeraient pas ou de manière non conforme leur source. Des consultations et dénonciations ont été menées par des personnes étudiantes à la suite de décisions disciplinaires rendues consécutivement à l'utilisation non autorisée ou non citée de l'IA constituant du plagiat. Selon les personnes étudiantes, leur utilisation était permise. Selon les personnes enseignantes qui avaient dénoncé, l'utilisation n'était pas permise ou les règles de citation n'avaient pas été respectées induisant du plagiat. Les personnes intimées ont manifesté avoir été confuses quant à la possibilité ou non d'utiliser l'IA et cette confusion les aurait conduites à commettre une infraction non intentionnelle relative aux études.

Aucune preuve d'intention n'est nécessaire en matière disciplinaire, le geste proscrit constitue une infraction et appelle la condamnation. Les sanctions sont prévues dans le *Règlement disciplinaire (RD)*. Les personnes enseignantes disposent, selon des critères définis au RD, d'une alternative à l'échec ou à la note 0, en exigeant la reprise d'un travail.

### Conclusion

L'application du *Règlement disciplinaire à l'intention des personnes étudiantes à l'Université Laval*, les enquêtes consécutives aux dénonciations, le traitement des plaintes et les décisions du Conseil de discipline ne sont pas du ressort de l'ombudsman. Les personnes étudiantes peuvent nous consulter pendant le processus afin d'obtenir des informations ou après si elles croient que leurs droits fondamentaux n'ont pas été respectés. Toutefois au fil des consultations ou dénonciations, il a été constaté que la difficulté réside dans le degré de précision ou d'imprécision des consignes et la disparité dans les cours entre autorisation et interdiction. Une clarification des consignes s'impose.

### Recommandation

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › De rendre obligatoires dans le plan de cours les mentions relatives à l'autorisation totale, partielle ou la défense au recours à l'IA en s'inspirant des lignes directrices émises par le Service de soutien à l'enseignement (SSE).

### 4.2.3 Les intervenants de proximité

L'an passé, à l'occasion de la rédaction du rapport annuel, nous avons souligné que la présence en faculté d'intervenants et d'intervenantes de proximité du Centre d'aide aux étudiants (CAE), offrant écoute et soutien, contribuait à la prise en charge et au référencement des étudiantes et étudiants à un stade peu avancé de leurs difficultés. Les motifs de consultation sont variés. Ils peuvent être tout autant personnels, relationnels qu'académiques. Les intervenants et les intervenantes sont à l'écoute des difficultés d'adaptation ponctuelles, des situations personnelles délicates, rupture amoureuse, conflit, deuil, habitudes de vie ou encore reliées aux études telles que procrastination, motivation, anxiété de performance, échec, épuisement, conflit de personnalités, difficulté de communication. Ils agissent en prévention de la dégradation de situations sensibles et parfois complexes.

Dans l'écosystème universitaire des services de support à la communauté, le relais pourra au besoin être pris par le Bureau du respect de la personne (BRP) qui accueille les dénonciations, les plaintes et favorise la résolution de conflits pour toute situation touchant la discrimination, le spectre du harcèlement psychologique, les violences à caractère sexuel, les actes répréhensibles, la liberté académique ou à l'usage du français à l'Université Laval. L'aspect académique des difficultés sera à la charge des directions de programmes à tous les cycles et à la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) aux cycles supérieurs responsable entre autres de la qualité de l'encadrement, d'appui à la réussite. Souvent par crainte de représailles ou simplement afin que nous soyons informées, ces étudiantes et étudiants s'adressent en même temps à l'ombudsman.

#### Difficulté

Les soucis des personnes étudiantes aux cycles supérieurs sont de nature similaire à ceux du premier cycle. Cependant, les motifs desquels elles tirent leur origine commandent une attention particulière. Il ne s'agit pas de discriminer ou de minimiser les difficultés vécues par les personnes étudiantes du premier cycle. Il est permis de penser que, parce qu'investies depuis plus longtemps dans leur vie académique, professionnelle et personnelle, les conséquences semblent plus lourdes. Afin d'illustrer notre propos, citons les préoccupations d'une personne étudiante au premier cycle dont le passage du Cégep à l'Université, ou de la vie chez ses parents à celle en appartement, représentent un défi d'adaptation et d'organisation circonstanciel et ceux d'un étudiant étranger aux cycles supérieurs dont le ou la conjointe et les enfants sont restés au pays ou vivant de l'ostracisme dans un laboratoire de recherche.

Les besoins des personnes étudiantes dans les centres de recherche, qu'elles soient sur le campus ou dans des centres affiliés, sont spécifiques et davantage liés aux dynamiques propres aux environnements de recherche, ainsi qu'aux enjeux interculturels accrus dans ces milieux. L'an passé nous avons indiqué qu'il y avait plus de 1200 centres de recherches affiliés, dont environ 800 en santé, et que ces personnes étudiantes devaient être rejointes. Paradoxalement, les personnes étudiantes dans les centres affiliés fréquentent peu le campus et craignent de s'adresser à des personnes trop près d'elles, redoutant que leur direction de recherche apprenne leurs soucis. Cet élément vaut également pour les personnes étudiantes dans les centres de recherche sur le campus. Il serait souhaitable qu'elles puissent bénéficier d'un service de proximité un peu plus distant !

Actuellement les intervenants et intervenantes sont déployés au sein des facultés tous cycles confondus. En raison des éléments énoncés ci-dessus, ceci ne nous semble pas le plus favorable des scénarios. Le déploiement d'une personne intervenante de proximité à la FESP pour les personnes étudiantes dans les centres de recherche serait de nature à assurer la liaison entre l'institution et les personnes étudiantes hors campus et qui sont souvent rattachées à plusieurs facultés. Cette personne intervenante pourrait aider les personnes étudiantes à identifier et recourir aux services offerts par l'institution. Le cas échéant, les personnes étudiantes dans des programmes d'études supérieures professionnels pourraient continuer à bénéficier des services de la personne intervenante de proximité dans leur faculté respective.

L'an passé, nous avons également souligné l'importance des travaux menés par le Comité transversal – Gestion des plaintes, dénonciations, conflits, comportements perturbateurs et confidentialité afin d'établir les meilleures pratiques à retenir pour les personnes étudiantes qui y font des stages, car de grandes difficultés sont rapportées. La recommandation formulée ci-dessous constituerait à notre avis une bonne pratique à implanter.

### **Conclusion**

En ajout au soutien pouvant être offert aux personnes étudiantes aux études supérieures, l'ombudsman croit qu'il serait également pertinent que des intervenants et intervenantes de proximité soient également déployés à la FESP.

### **Recommandation**

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › Que le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE), le Centre d'aide aux étudiants (CAE) qui en relève, ainsi que la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) réfléchissent à l'à-propos d'avoir de tels intervenants et intervenantes à la FESP, de définir la manière dont leurs services seraient offerts et, le cas échéant, comment rejoindre les personnes étudiantes déployées dans les centres de recherche.

#### 4.2.4 La Politique relative aux étudiantes et aux étudiants parents

L'Université Laval fut la première université québécoise à s'être dotée en 2019 d'une politique<sup>8</sup> relative aux personnes étudiantes et parents. L'Association des parents-étudiants de l'Université Laval (APETUL) existe quant à elle depuis 2006. La Politique prévoit la création d'un comité conseil dont le mandat est de favoriser la réussite scolaire des parents étudiants afin de voir à l'amélioration des conditions des parents étudiants, la révision de la politique et la responsabilité de faire rapport au vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes.

Elle permet sous certaines conditions aux personnes étudiantes et parents de faire reconnaître leur statut afin d'obtenir des accommodements liés à leurs obligations parentales. Tout au long de leur cheminement à l'Université Laval, elles pourront bénéficier d'accommodements académiques ou d'avantages pécuniaires, LPU, abonnement de base au Peps, accès à certaines bourses d'études, maintien de ces avantages pendant une absence autorisée, laissez-passer pour la bibliothèque. Les personnes pouvant en bénéficier sont une étudiante enceinte, une personne étudiante habitant avec son ou ses enfants de moins de 13 ans et/ ou avec l'enfant ou les enfants de son conjoint ou de sa conjointe au 30 septembre de l'année scolaire, ou habitant avec son enfant ou l'enfant de son conjoint ou de sa conjointe atteint d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'un trouble de santé mentale. Une personne étudiante de l'international peut également bénéficier de certains avantages. Il appartient au parent de déclarer sa situation au Bureau du registraire et de fournir les pièces justificatives pour obtenir une attestation devant être renouvelée annuellement à la session d'automne.

La personne étudiante et parent doit soumettre par la suite au personnel enseignant, une demande d'accommodement pour motif sérieux lié à ses obligations parentales. Sont considérées comme motif sérieux par exemple, un accouchement, une fausse-couche, une interruption de grossesse, une maladie infantile nécessitant de garder un enfant à la maison, un rendez-vous médical. Elle doit obtenir auprès de la direction de programme les autorisations d'absence pour une ou des sessions.

Selon le dernier rapport annuel publié sur le site de l'APETUL, datant d'avant la pandémie, l'association comptait à ce moment, huit cent trente-six (836) membres dont, parmi les nouveaux inscrits, soixante-dix-neuf (79) mères et dix-huit (18) pères. Les membres doivent communiquer avec l'association pour faire valoir les difficultés d'application de la Politique. Le site internet de l'association ne semble pas à jour, aucun des membres de l'exécutif apparaissant au site web ne semble encore une personne étudiante à l'Université. Les derniers communiqués remontent à l'année 2019.

---

<sup>8</sup> [https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents%20officiels/Politiques/Politique\\_relativ\\_e\\_aux\\_etudiantes\\_et\\_aux\\_etudiants\\_parents.pdf](https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents%20officiels/Politiques/Politique_relativ_e_aux_etudiantes_et_aux_etudiants_parents.pdf)

### **Difficulté**

Des personnes étudiantes et parents ont consulté le Bureau de l'ombudsman pour des difficultés d'application de la Politique. Certaines personnes enseignantes refusent les accommodements demandés par une personne étudiante dont le statut a été reconnu. Il semble y avoir des différences de traitement selon le département ou la faculté vers qui les demandes d'accommodement sont acheminées. D'aucuns ont une attitude ouverte, accommodante alors que d'autres refusent les demandes d'accommodement.

### **Conclusion**

Nous sommes d'avis qu'actuellement, la disparité de traitement et de réponse crée une iniquité puisque des situations similaires induisent des traitements différents. Cette disparité de traitement n'assure pas l'équité procédurale et le respect des droits des personnes étudiantes.

Nous croyons qu'il serait opportun que la reconnaissance du statut de personnes étudiantes et parents soit inscrite dans le Portail. N'y aurait-il pas lieu également de viser, au moyen de lignes directrices, à une plus grande uniformité dans le traitement de ces demandes d'accommodements ? La crédibilité et l'expertise développée au Centre d'aide aux étudiantes et aux étudiants en matière d'accommodements pourraient être mises à contribution dans la rédaction de telles lignes directrices.

### **Recommandation**

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- › Que le comité conseil se penche sur l'opportunité d'inscrire annuellement au Portail le statut de personne étudiante et parent afin d'instaurer un traitement homogène des demandes d'accommodements plus équitable et que la Politique soit modifiée en conséquence.
- › Que des lignes directrices soient produites afin de guider et supporter le personnel enseignant ayant à répondre aux demandes d'accommodement;



# REMERCIEMENTS

J'en profite pour remercier chaleureusement le président du Conseil d'administration, monsieur Jean Houde et la rectrice, madame Sophie D'Amours. En tant qu'ombudsman en intérim, je suis honorée et motivée par leur confiance renouvelée et leur appui indéfectible.

Ma gratitude s'exprime également envers l'ensemble des membres de la communauté universitaire, les directions facultaires, le personnel au Bureau du registraire, au Service des Finances, au Bureau des bourses et de l'aide financière, au Centre d'aide aux étudiantes et aux étudiants, au Bureau du respect de la personne, ainsi qu'à monsieur André Darveau, vice-recteur exécutif et aux ressources humaines et aux finances et madame Cathia Bergeron, vice-rectrice aux études et aux affaires étudiantes.

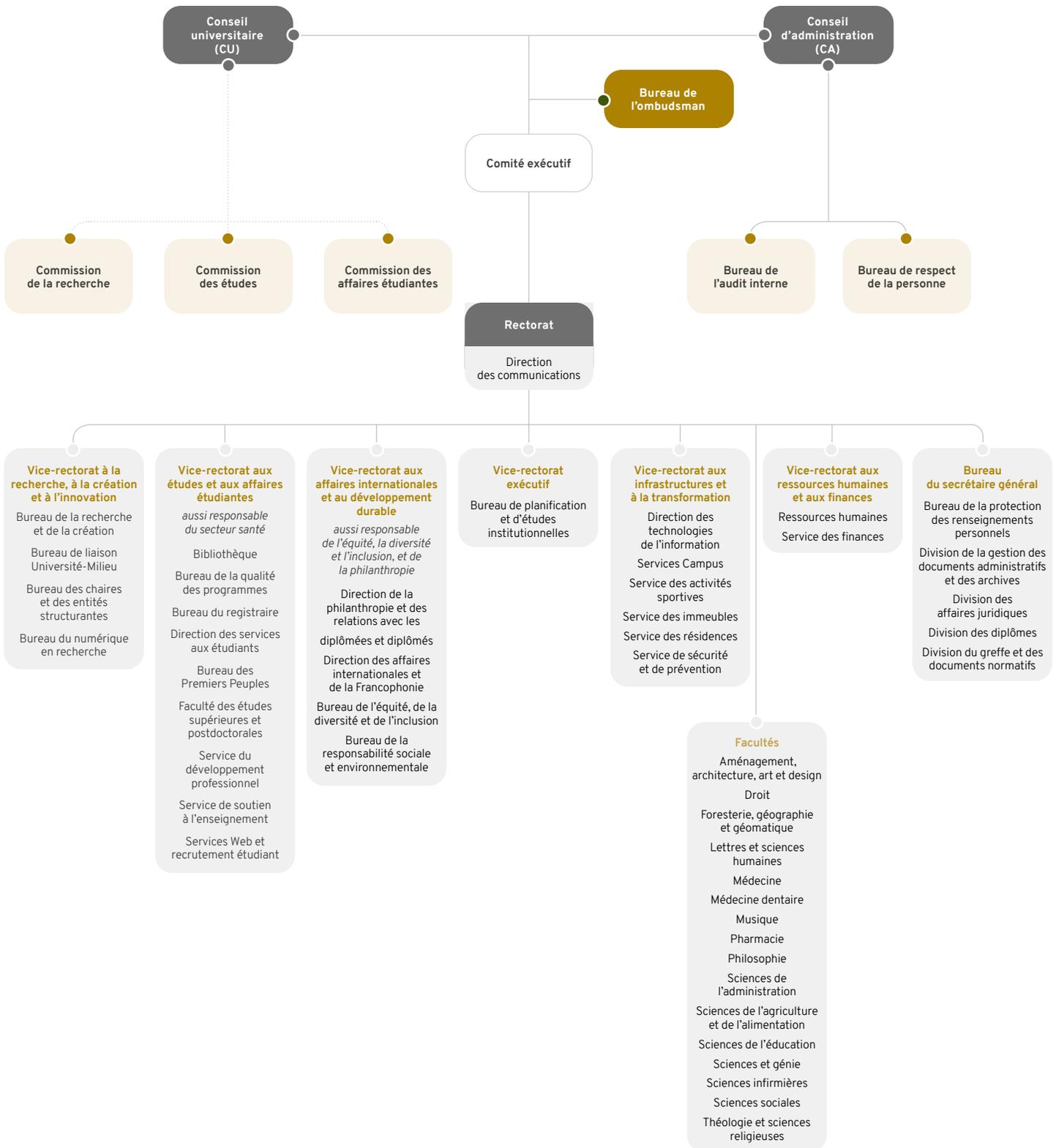
Je ne saurais passer sous silence la précieuse contribution des associations étudiantes, notamment de la CADEUL et de l'ÆLIES. Nos échanges, le référencement des personnes étudiantes sont appréciés et contribuent à l'amélioration de l'expérience étudiante et des pratiques universitaires. Merci également aux personnes étudiantes pour leur confiance.

L'arrivée en novembre de madame Lise Dion, dans le poste de conseillère aux personnes étudiantes, sa formation notariale, son expérience et nos échanges sur l'application des modes privés de résolutions des différends ont été motivants et constructifs. Ils m'auront permis de peaufiner mes réflexions et d'élaborer des recommandations innovantes.

Enfin, je souhaite remercier mes collaboratrices, mesdames Nadine Duperron et Amélie Carrizey pour leur contribution pendant une partie de l'année, ainsi que Mme Manon Pellerin qui s'est tout récemment jointe à nous.



## 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.

##### 3.21 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.

##### 3.22 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.

### 323 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.

### 324 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.

- une doyenne ou un doyen;
- une professeure ou un professeur;
- la personne titulaire de l’Institut ED12 sur l’équité, la diversité, l’inclusion et l’intersectionnalité;
- une ou un membre externe;
- une ou un membre du personnel administratif;
- une chargée de cours ou un chargé de cours;
- deux étudiants ou étudiantes de 1er cycle et deux de 2e ou de 3e cycle, dont au moins un étudiant ou une étudiante de l’international.

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

## 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);

### 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**

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.

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 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.

# 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. 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.

**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

### **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.

## **Nancy Chamberland**

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.

Elle est entrée en fonction à titre d'ombudsman, une première fois en juin 2010, puis à titre d'ombudsman par intérim en remplacement de madame Nancy Fournier en septembre 2022.

Elles sont membres de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ), de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'association European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).



**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)