

RAPPORT  
ANNUEL  
2024-2025

# OMBUDSMAN



Bureau de l'ombudsman



UNIVERSITÉ  
**LAV**AL





UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Bureau de l'ombudsman

Le 3 octobre 2025

**Madame Sophie D'Amours**

Présidente du Conseil universitaire

**Monsieur Jean Houde**

Président du Conseil d'administration

Madame,  
Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2024-2025 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des demandes d'intervention, de consultation et des plaintes effectuées au cours de cet exercice, c'est-à-dire pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2024 au 30 avril 2025, 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 Fournier, CRHA, LL. M.**

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

418 656-3081  
[info@ombudsman.ulaval.ca](mailto:info@ombudsman.ulaval.ca)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>1. BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>11</b>
1.1. ÉQUIPE	11
1.2. OPÉRATIONS	11
1.2.1. Protection des renseignements personnels	11
1.2.2. Questionnaire de satisfaction	12
1.2.3. Nos formations	13
1.2.4. Règlement concernant l'ombudsman	13
1.3. UN RECOURS INDÉPENDANT ET IMPARTIAL POUR LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	14
1.3.1. Qui est l'ombudsman ?	14
1.3.2. Qui a accès aux services de l'ombudsman de l'Université Laval ?	14
1.3.3. Quelle est sa mission/son mandat et la portée de son action ?	14
1.4. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	16
1.4.1. Activités institutionnelles ponctuelles	16
1.4.2. Activités de rayonnement institutionnel	16
1.4.3. Affiliations professionnelles et activités de formation	17
<b>2. DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES</b>	<b>19</b>
2.1. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	19
2.2. DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2024-2025	20
2.3. OBJET DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES)	21
2.4. PROVENANCES DES DEMANDEURS (CONSULTATIONS ET PLAINTES)	23
2.5. TRAITEMENT DES DOSSIERS	24
2.5.1. Traitement des plaintes	24
2.5.2. Dossiers en suspens	25

2.6. STATISTIQUES COMMENTÉES.....	25
2.6.1. Commentaires généraux et observations.....	25
2.6.2. Demandes en provenance du 1 <sup>er</sup> cycle .....	27
2.6.2.1. Questions académiques : Plan de cours, évaluation et reprise.....	27
a) Le plan de cours – les évaluations formatives et sommatives .....	28
b) Modifications de modalités d'évaluation .....	29
c) Absence pour motif sérieux à une évaluation et sa reprise (interprétation et modalités – équité et PRP).....	30
2.6.2.2. Consultation de la correction des travaux ou examens.....	33
2.6.3. Demandes en provenance des cycles supérieurs.....	37
2.6.3.1. Demandes cycles supérieurs par facultés et objets des demandes.....	37
2.6.3.2. L'encadrement des personnes étudiantes aux cycles supérieurs : le plan de collaboration .....	38
2.6.4. Durée de traitement des demandes.....	43
<b>3. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022-2023 ET 2023-2024.....</b>	<b>45</b>
<b>4. RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>51</b>
4.1 ABSENCE POUR MOTIF SÉRIEUX À UNE ÉVALUATION ET SA REPRISE.....	51
4.2 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : PLAN DE COLLABORATION AUX CYCLES SUPÉRIEURS ET MODIFICATION AU RÈGLEMENT DES ÉTUDES.....	52
4.3 ÉVALUATIONS FORMATIVES .....	52
4.4 MODALITÉS D'ÉVALUATION AU PLAN DE COURS VS DIRECTIVES.....	52
<b>CONCLUSIONS ET REMERCIEMENTS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXE 1.....</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE 2.....</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE 3.....</b>	<b>66</b>
<b>ANNEXE 4.....</b>	<b>68</b>
<b>ANNEXE 5.....</b>	<b>71</b>

# INTRODUCTION

Ce rapport couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> mai 2024 et le 30 avril 2025 et constitue le compte rendu annuel statutaire de l'ombudsman de l'Université Laval. Il est présenté au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil universitaire<sup>1</sup>, et s'adresse à tous les membres de la communauté universitaire, qui sont invités à en prendre connaissance sur le [site Web du Bureau de l'ombudsman](#).

Ce rapport est composé de quatre parties. La première partie fait ressortir les activités de l'ombudsman et de l'équipe du Bureau, la deuxième comprend les interventions de l'ombudsman, des données statistiques et des commentaires relatifs au traitement des dossiers, des observations et problématiques rencontrées de même que des solutions proposées ou mises en place pour améliorer les pratiques<sup>2</sup>, la troisième est un suivi des recommandations formulées dans les précédents rapports annuels et la quatrième fait état de recommandations.

Dans ce rapport, nous présentons des situations variées se rapportant à certains dysfonctionnements ou pratiques non conformes aux règles établies ou encore conformes, mais perfectibles, et qui ont ou sont susceptibles d'avoir un effet sur les droits des membres de la communauté universitaire. Chaque demande qui parvient à notre Bureau est examinée avec attention et, selon les circonstances, peut s'inscrire dans le cadre d'analyses plus systémiques des processus administratifs. Des recommandations d'amélioration des pratiques peuvent conclure ce travail d'analyse, celles-ci visent à prévenir la répétition de situations regrettables et évitables ou l'amélioration du cadre normatif.

Au Bureau de l'ombudsman, nous mettons en place des stratégies et privilégions une approche préventive, collaborative et bienveillante dans la recherche de solutions acceptables, justes et équitables, ce qui fait partie des fondements clés permettant de lever les obstacles ou minimalement contribuer au sentiment de confiance, d'équité et de sécurité. Plusieurs approches informelles et une posture d'ouverture laissant place au dialogue empathique permettent même parfois de trouver des solutions auxquelles les parties prenantes n'auraient pas eu accès autrement. Nos conseils et notre assistance peuvent contribuer à ce que les personnes deviennent plus autonomes dans l'exercice de leurs droits. La collaboration avec la communauté universitaire est essentielle à notre mission.

Le Bureau de l'ombudsman, comme toute instance ou organisation, demeure ouvert aux nouvelles tendances dans son domaine d'expertise et exerce un rôle d'agent de changement. Il est un pilier stratégique dans une organisation tant d'un point de vue de l'équité et la justice que de l'amélioration continue des pratiques universitaires et de prévention de la récurrence.

Bonne lecture !



*L'écoute est une démarche d'humilité, où l'on fait passer autrui avant soi-même.*

Christophe André, extrait du livre « Trois amis en quête de Sagesse »

---

<sup>1</sup> Art. 8.1 [Règlement concernant l'ombudsman](#), Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en juin 2022.

<sup>2</sup> Le rapport comporte des exemples de résultats obtenus à la suite d'interventions de l'ombudsman.

# SOMMAIRE

## DOSSIERS

260

nouveaux dossiers  
individuels ont été ouverts

97 %

des dossiers (252/260)  
sont des consultations

3 %

des dossiers (8/260)  
sont des plaintes.

## DEMANDEURS

85 %

des demandes (222/260) proviennent  
de personnes étudiantes  
ou personnes candidates à l'admission  
(1<sup>er</sup> cycle et cycles supérieurs)

7 %

des demandes (19/260) proviennent des autres  
membres de la communauté universitaire

7 %

des demandes (19/260) sont issues des usagers  
ou des usagères de services ou de personnes  
non membres de la communauté universitaire\*

52 %

des demandes (134/260) proviennent  
de personnes étudiantes au 1<sup>er</sup> cycle.

\* La catégorie « Autres » regroupe les personnes faisant office de participants ou de participantes de recherche et les usagers ou usagères de services (bibliothèque, pavillon de l'éducation physique et des sports-PEPS, etc.), des partenaires institutionnels (associations étudiantes), des diplômés, des visiteurs et des passants sur le campus, etc.

# OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Les thèmes qui ressortent du traitement des demandes reçues et les recommandations émises par l'ombudsman sont :

- › Absence pour motif sérieux à une évaluation et sa reprise (interprétation et modalités – équité et protection des renseignements personnels);
- › Plan de collaboration aux cycles supérieurs et modification au Règlement des études;
- › Évaluations formatives – cadre applicable et objectifs d'une telle évaluation – diffusion des bonnes pratiques.

## OBJETS

41 %

des dossiers concernent  
des questions académiques  
(107 dossiers)

12 %

des dossiers traitent  
d'encadrement pédagogique  
(32 dossiers)

18 %

des dossiers concernent  
des questions financières  
(47 dossiers)

20 %

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

4 %

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

5 %

des dossiers abordent  
des questions diverses  
(12 dossiers)



## TRAITEMENTS DES DOSSIERS

260

dossiers individuels ont été traités  
et fermés pendant cette période.

71 %

des dossiers ont été traités  
dans un délai de 11 jours ouvrables ou moins.

## TRAITEMENTS DES DOSSIERS DE PLAINTES

8

plaintes ont été reçues  
pendant la période 2024-2025.

- › **2 plaintes** ont été jugées non recevables
- › **6 plaintes** ont été jugées recevables
  - **4 plaintes** non fondées
  - **1 plainte** fondée et réglée
  - **1 plainte** dont l'intervention a été interrompue; réglée par l'unité.

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## 1.1 ÉQUIPE

Ombudsman, Nancy Fournier  
Ombudsman par intérim, Nancy Chamberland  
Conseillère aux étudiants et étudiantes, Lise Dion  
Secrétaire de l'ombudsman, Manon Pellerin

## 1.2 OPÉRATIONS

Les services de l'ombudsman sont offerts en mode hybride, et ce, du lundi au vendredi. Au cours de l'année 2024-2025, l'ombudsman en titre tout comme l'ombudsman par intérim ont assuré les services à temps partiel (variant de 2 à 4 journées/semaine), en présence au bureau et en télétravail. La conseillère aux personnes étudiantes a offert des services à raison de 3 journées par semaine et la secrétaire du Bureau a offert un suivi quotidien des nouvelles demandes.

### 1.2.1 Protection des renseignements personnels

L'Université Laval est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1)<sup>3</sup>. Elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et de démontrer sa conformité aux obligations légales qui lui incombent.

Dans la foulée de la Loi 25<sup>4</sup>, l'Université Laval est tenue d'établir et de maintenir un inventaire des fichiers de renseignements personnels détenus par ses différentes unités. Cet inventaire est un outil de gestion et une mesure de transparence. Le Bureau de l'ombudsman a rédigé la « Déclaration de fichier de renseignements personnels » pour son unité, laquelle a été adoptée en décembre 2023. Une mise à jour a été faite en avril 2025. Dans le cadre de cette mise à jour, l'ombudsman et son équipe se sont assurées de respecter le calendrier de conservation, essentiellement pour les années 2023-2024 et 2024-2025. Les travaux de l'Université s'inscrivent dans la saine gouvernance en protection des renseignements personnels. L'ombudsman souligne et félicite la création du Bureau de la protection des renseignements personnels en 2022 et remercie monsieur Thomas Forget, chef de la protection des renseignements personnels et son équipe pour leurs précieux conseils et leur collaboration.

<sup>3</sup> Modifiée par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, LQ 2021, c 25

<sup>4</sup> Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels

### 1.2.2 Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction des services offerts par le Bureau de l'ombudsman a été développé en collaboration avec le Bureau de la qualité des programmes de l'Université Laval et déployé à la fin de l'année 2021-2022. À notre connaissance, il s'agit du premier questionnaire de satisfaction des services développé par et pour le Bureau de l'ombudsman. L'administration de ce questionnaire a été répétée en 2022-2023 et non administrée par l'ombudsman par intérim en 2023-2024. L'ombudsman l'a réactivé au cours de la présente année 2024-2025. Un rapport à ce sujet a été remis aux instances universitaires concernées.

Les objectifs de ce sondage sont d'obtenir une rétroaction des personnes, ayant déposé une demande et obtenu des services du Bureau de l'ombudsman (personnes étudiantes, membres du personnel, membres du corps professoral, gestionnaires, associations étudiantes, etc.), au sujet de la qualité perçue de ses services et de leur pertinence selon la perspective des personnes sondées.

À partir des réponses obtenues, nous souhaitons également pouvoir en dégager des pistes d'amélioration en regard de l'accès à nos services et des interventions futures dans un objectif d'actualisation ou d'ajustement des services offerts de la part de l'ombudsman et son équipe. Un des éléments également intéressants est de vérifier le niveau d'effort nécessaire réel/perçu pour accéder à nos services et, dans la mesure du possible, pour résoudre une situation ou effectuer une démarche interne et en dégager des pistes d'amélioration.

À la suite de la mise en place du questionnaire de satisfaction en 2022 (annexe 4), l'ombudsman a entamé une réflexion sur une nouvelle mouture du questionnaire visant l'ensemble des parties prenantes, soit toutes les personnes ayant été interpellées dans le cadre d'une demande traitée au Bureau de l'ombudsman. Ceci constitue donc un projet d'amélioration que l'ombudsman en titre a suggéré et qui sera ou non actualisé selon les décisions futures.

La nature des questions de cette version 2.0 serait différente et pourrait, par exemple, viser à évaluer le besoin de ces personnes non seulement dans le cadre de nos processus, mais également dans un but d'inclure les processus d'amélioration continue en lien avec les constats et leçons apprises émanant des dossiers reçus. Un tel projet visant à obtenir une rétroaction de la part de toutes les personnes sollicitées dans le cadre d'un dossier à notre Bureau pourrait permettre d'obtenir une rétroaction quant à l'impact perçu/réel de nos services sur les actions d'amélioration continue réalisées par les unités de l'Université Laval.

### 1.2.3 Nos formations

L'équipe du Bureau a suivi plusieurs formations dont notamment les suivantes :

Formations obligatoires institutionnelles :

- › 2024 : « Protection des renseignements personnels, les règles à respecter à l'Université »;
- › 2024 : « Prévention des violences à caractère sexuel ».

Autres formations :

- › 2025 : CNESST et adaptée au contexte de l'Université Laval : « Comment réagir en situation d'urgence »;
- › 12 février 2025 : Conférence « Accès sur les transports viables – Rues sans peur » (études des espaces à sécuriser sur le campus);
- › Le 23 avril 2025 : l'équipe du Bureau a également participé à la Journée scientifique VITAM 2025 « La santé mentale des gestionnaires et de leurs employé(e)s au cœur des priorités. ».

### 1.2.4 Règlement concernant l'ombudsman

Le Règlement concernant l'ombudsman a été adopté le 15 juin 2022 après une révision par la soussignée en collaboration avec madame Monique Richer, secrétaire générale et madame Lyne Bouchard, vice-rectrice à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines.

Ce règlement avait été initialement adopté en mars 1998 et cette révision a permis notamment d'ajouter une mention express des modes alternatifs de prévention et règlement des différends (PRD) de même qu'une clause de protection contre les représailles.

En 2021, la question du titre « ombudsman » a été discutée à la suite d'une réflexion initiée sous l'angle de la neutralité linguistique<sup>5</sup>. À ce moment, il a été décidé de maintenir l'emploi du mot ombudsman, quel que soit le genre de la personne occupant la fonction.<sup>6</sup>



“Le concept d'ombudsman est apparu en Suède en 1809, quand le parlement a créé un poste d'« agent du peuple » neutre et indépendant qui avait pour rôle de représenter les citoyens ayant des différends avec le gouvernement. Le mot ombudsman vient des mots suédois ombud, qui veut dire « délégué », et man, qui signifie « être humain »”<sup>7</sup>

L'ombudsman estime que, dans le cadre d'une prochaine révision du Règlement concernant l'ombudsman, il serait souhaitable de préciser le mécanisme, c'est-à-dire la procédure à suivre et l'instance devant être saisies d'une demande relative à une allégation de représailles dans le cadre de cette nouvelle protection inscrite au Règlement. Cela donnerait plus de poids à cette protection et faciliterait l'exercice des droits associés.

<sup>5</sup> Voir notamment les éléments abordés au sujet de la modification du terme « ombudsman » par « ombud » au Nouveau-Brunswick dans LeBlanc, I. (2018). Sans distinction d'identité de genre ? [Les enjeux d'un langage neutre/indifférencié au Nouveau-Brunswick](#). Recherches féministes, 31(2), 159–175.

<sup>6</sup> Une de nos sources était la recommandation du Bureau de la traduction dans la fonction publique fédérale, le [Bureau de la traduction](#)

<sup>7</sup> [Bureau de la traduction](#)

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

### 1.3.1 Qui est l'ombudsman ?

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

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

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

Tous les membres de la communauté universitaire peuvent bénéficier des services de l'ombudsman<sup>8</sup>. Les personnes ayant soumis une demande d'admission à un programme de formation, les usagers ou les usagères des services offerts par l'Université Laval ainsi que les personnes participant à des projets de recherche approuvés par l'Université Laval peuvent également faire appel à l'ombudsman.

### 1.3.3 Quelle est sa mission/son mandat et la portée de son action ?

La portée du champ d'action de l'ombudsman est encadrée et régie par le Règlement concernant l'ombudsman<sup>9</sup> et les principes d'équité et de justice naturelle. Sa mission est de s'assurer que les membres de la communauté universitaire sont traités de manière juste et équitable, en respectant leurs droits fondamentaux et en tenant compte des responsabilités qui leur incombent, conformément au cadre normatif applicable.

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

La philosophie et la posture d'intervention inhérente au rôle de l'ombudsman incarnent une certaine souplesse en encourageant l'intervention informelle et les modes de PRD, si la situation le permet, dans le traitement d'une demande lui étant soumise.

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes et les demandes d'information des personnes « qui s'estiment lésées par les mécanismes administratifs ou victimes d'injustice ou d'atteinte à leurs droits fondamentaux ou à leur dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université Laval »<sup>10</sup>.

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

---

<sup>8</sup> [Statuts de l'Université Laval](#) LIVRE I, Titre II, Article 3 : « Le recteur, les membres du Conseil d'administration, les membres du Conseil universitaire et les personnes inscrites dans les registres de l'Université comme personnes étudiantes, membres du personnel enseignant, administrateurs ou membres du personnel administratif constituent l'Université et en sont les membres. »

<sup>9</sup> Toutes les informations concernant le mandat de l'ombudsman se trouvent dans l'annexe 2 du présent rapport. Vous pouvez également consulter la version officielle du [Règlement concernant l'ombudsman](#).

<sup>10</sup> Extrait du [site Web de l'ombudsman](#) *Mieux connaître l'ombudsman, rôle et pouvoirs*.

Dans le cadre d'une demande d'information ou de consultation ainsi que dans le cadre d'analyse de processus ou de cadre normatif, l'ombudsman encourage les parties prenantes à la consulter afin d'agir davantage en prévention et en amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité. La culture d'amélioration continue se vit de façon organisationnelle et en collaboration.

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

Dans le cadre d'une plainte, elle examine la recevabilité conformément au Règlement concernant l'ombudsman. Si la plainte est recevable et, si nécessaire, l'ombudsman mène une enquête. Si la plainte est jugée fondée, l'ombudsman peut formuler des recommandations. Elle informe alors la personne plaignante de ses conclusions et, le cas échéant, des recommandations formulées. L'enquête fait évidemment partie du mandat de l'ombudsman et est un des moyens mis à sa disposition et non une fin en soi.

L'ombudsman peut conseiller les membres de la communauté universitaire de même que toutes personnes spécifiquement mentionnées au Règlement qui s'adresse à elle, les référer à d'autres ressources, les accompagner dans la réflexion en lien avec une problématique et agir comme facilitateur en vue d'aider les parties dans la recherche de solutions justes, satisfaisantes, viables et équitables. La vision préventive et systémique de résolution de problèmes en amont permet d'identifier les facteurs contributifs, les sources potentielles du problème ou les enjeux affectant les droits ou susceptibles de les affecter.

## 1.4 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

### 1.4.1 Activités institutionnelles ponctuelles

Au cours de l'année 2024-2025, le Bureau de l'ombudsman a participé à diverses activités professionnelles, notamment :

- > 23 juillet 2024 : rencontre statutaire avec la rectrice Madame Sophie D'Amours;
- > 3 et 4 septembre 2024 : kiosque du Bureau de l'ombudsman à l'activité de la rentrée d'automne 2024;
- > 3 au 12 septembre 2024 : tournée des classes;
- > 26 septembre 2024 : tenue d'un kiosque lors de la journée d'accueil pour les étudiantes et étudiants à la maîtrise et au doctorat de la Faculté de médecine;
- > 23 octobre 2024 : dépôt du rapport annuel d'activités 2023-2024 du Bureau de l'ombudsman au Conseil d'administration de l'Université Laval;
- > 24 novembre 2024 : participation au dévoilement du rapport à la communauté 2023-2024, assemblée générale annuelle Université Laval;
- > 14 janvier 2025 : kiosque du Bureau de l'ombudsman à l'activité de la rentrée d'hiver 2025 lors duquel les personnes nous ayant visité ont pu participer à un jeu-questionnaire;<sup>11</sup>
- > 16 janvier 2025 : réseautage à l'échange de vœux 2025 de la rectrice.

### 1.4.2 Activités de rayonnement institutionnel

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

Nos liens étroits et les échanges avec les associations des personnes étudiantes (CADEUL et l'ÆLIES) ont été en continu au cours de ces dernières années malgré la période de pandémie. Les rencontres que nous avons poursuivies depuis 2020 avec les associations étudiantes sont importantes et permettent de partager les expériences vécues par les personnes étudiantes. Les situations portées à notre attention respectives permettent également d'identifier des voies de passage ou des pistes de solution /démarches suggérées et, dans certaines situations récurrentes, d'en faire émerger des recommandations systémiques d'amélioration des pratiques universitaires à déposer auprès des instances appropriées.

Il est également important de maintenir ces liens pour favoriser la compréhension du mandat de l'ombudsman et permettre aux associations étudiantes d'en faire la promotion ou de diriger au besoin les personnes étudiantes. Le fait que les postes au sein des associations soient en élection régulièrement ajoute au défi de faire connaître les services du Bureau par celles-ci et rend d'autant plus nécessaire une régularité dans les contacts qui sont à refaire.

---

<sup>11</sup> Création d'un jeu-questionnaire visant à promouvoir le mandat de l'ombudsman et certains droits et obligations de la communauté étudiante.



Le Bureau de l'ombudsman a fait une présentation en octobre dernier à la Table des affaires pédagogiques de la CADEUL à laquelle assistaient les personnes représentant les associations étudiantes.

Ces rencontres permettent de faire connaissance avec les membres de l'exécutif et de revisiter nos rôles respectifs qui sont complémentaires.

Ces activités de rayonnement institutionnel ont contribué à renforcer la sensibilisation aux services offerts par le Bureau de l'ombudsman et à promouvoir une culture de respect et d'équité au sein de l'Université.

### **1.4.3 Affiliations professionnelles et activités de formation**

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

- › Association des ombudsmans en enseignement supérieur au Québec (AOESQ);
- › Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC);
- › Forum canadien des ombudsmans (FCO).

Elle est également membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP)

L'ombudsman est 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 informés des meilleures pratiques.

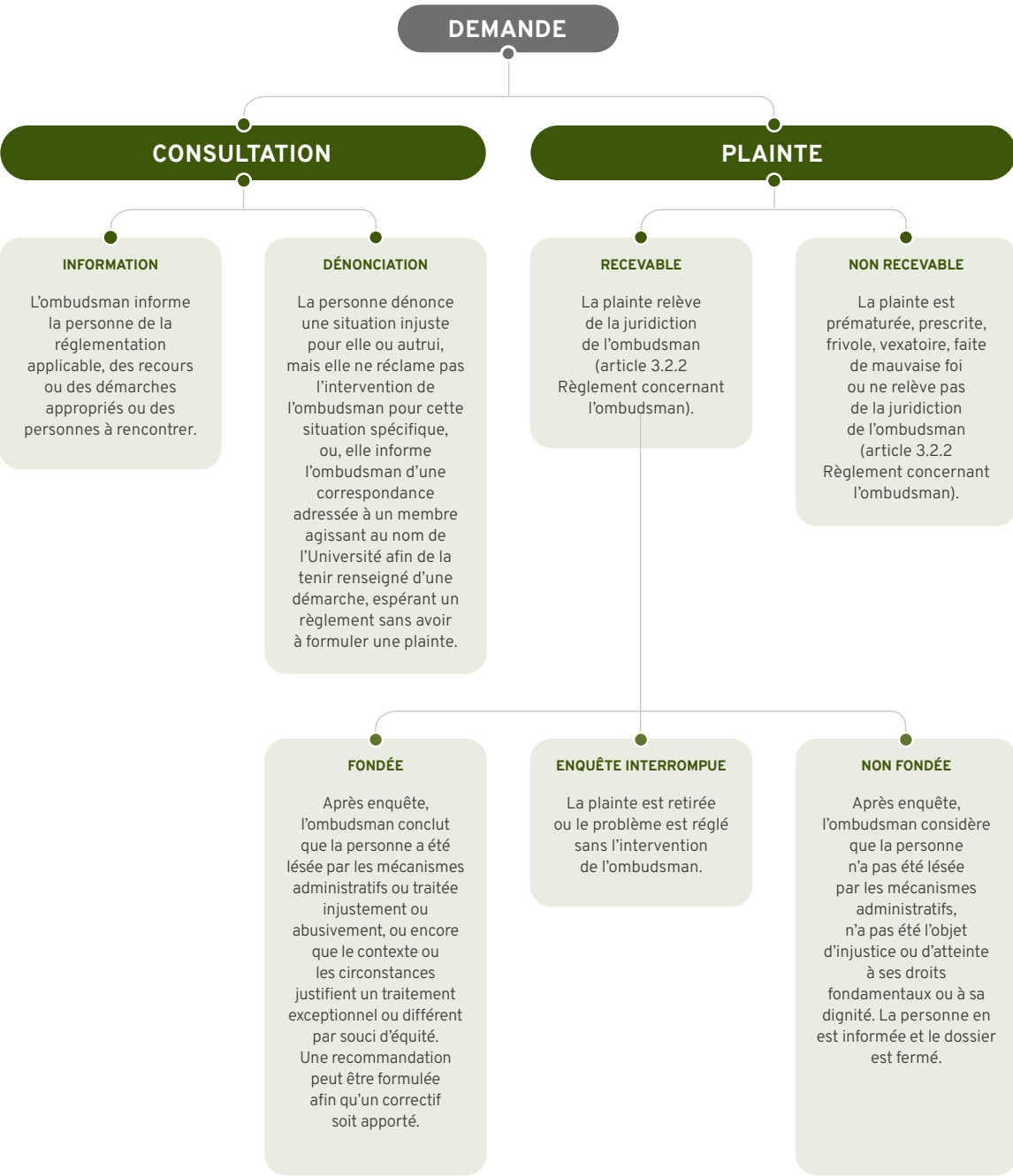
L'ombudsman et/ou la conseillère aux étudiants et étudiantes ont participé aux activités de formation suivantes :

- > 6 et 7 mai 2024 : participation à la Conférence internationale sur la pratique d'Ombudsman – Symposium annuel de l'Université Saint-Paul sur la résolution des conflits;
- > 10 septembre 2024 : formation intitulée « La crédibilité des enquêtes en organisations »;
- > 22 au 24 octobre 2024 : participation au Congrès FCO-AOUCC 2024 à Victoria, sous le thème « Ombudsmans à l'avant-garde : relever les défis, adapter la pratique, pérenniser les principes »;
- > 28 novembre 2024 : formation intitulée « Enquêtes systémiques pour petits bureaux »;
- > Février 2025 : formation d'une journée intitulée « Traumas complexes et populations vulnérabilisées »;
- > Mai 2025 : conférence intitulée « Transformez les plaintes en opportunités : stratégies pour une expérience client améliorée ».

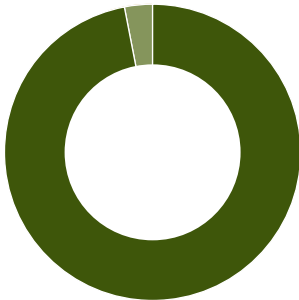
# DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES

# DEMANDES DE CONSULTATION ET PLAINTES

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



2.2 DEMANDES À L'OMBUDSMAN EN 2024-2025

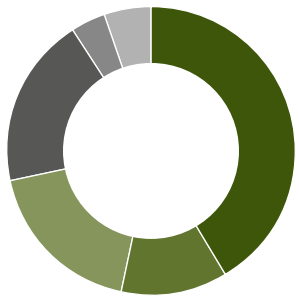


SOMMAIRE

Consultations	252	97 %
Plaintes	8	3 %
Total	260	100 %

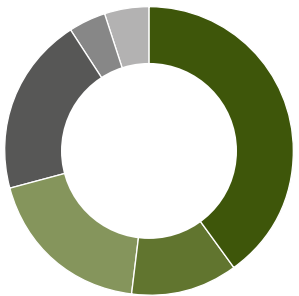
Un total de 260 dossiers ont été ouverts. Parmi ces dossiers :

- > 97 % (252/260) sont des consultations.
- > 3 % (8/260) correspondent à des plaintes.



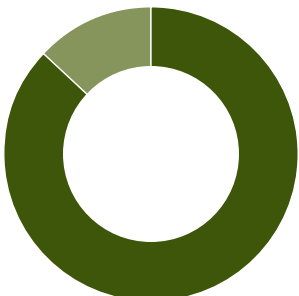
OBJET DES DEMANDES  
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Questions académiques	107	41 %
Encadrement pédagogique	32	12 %
Problèmes financiers	47	18 %
Droits de la personne	51	20 %
Relations avec les unités	11	4 %
Divers	12	5 %
Total	260	100 %



OBJET DES CONSULTATIONS  
INFORMATION/ASSISTANCE

Questions académiques	100	40 %
Encadrement pédagogique	31	12 %
Problèmes financiers	47	19 %
Droits de la personne	51	20 %
Relations avec les unités	11	4 %
Divers	12	5 %
Total	252	100 %



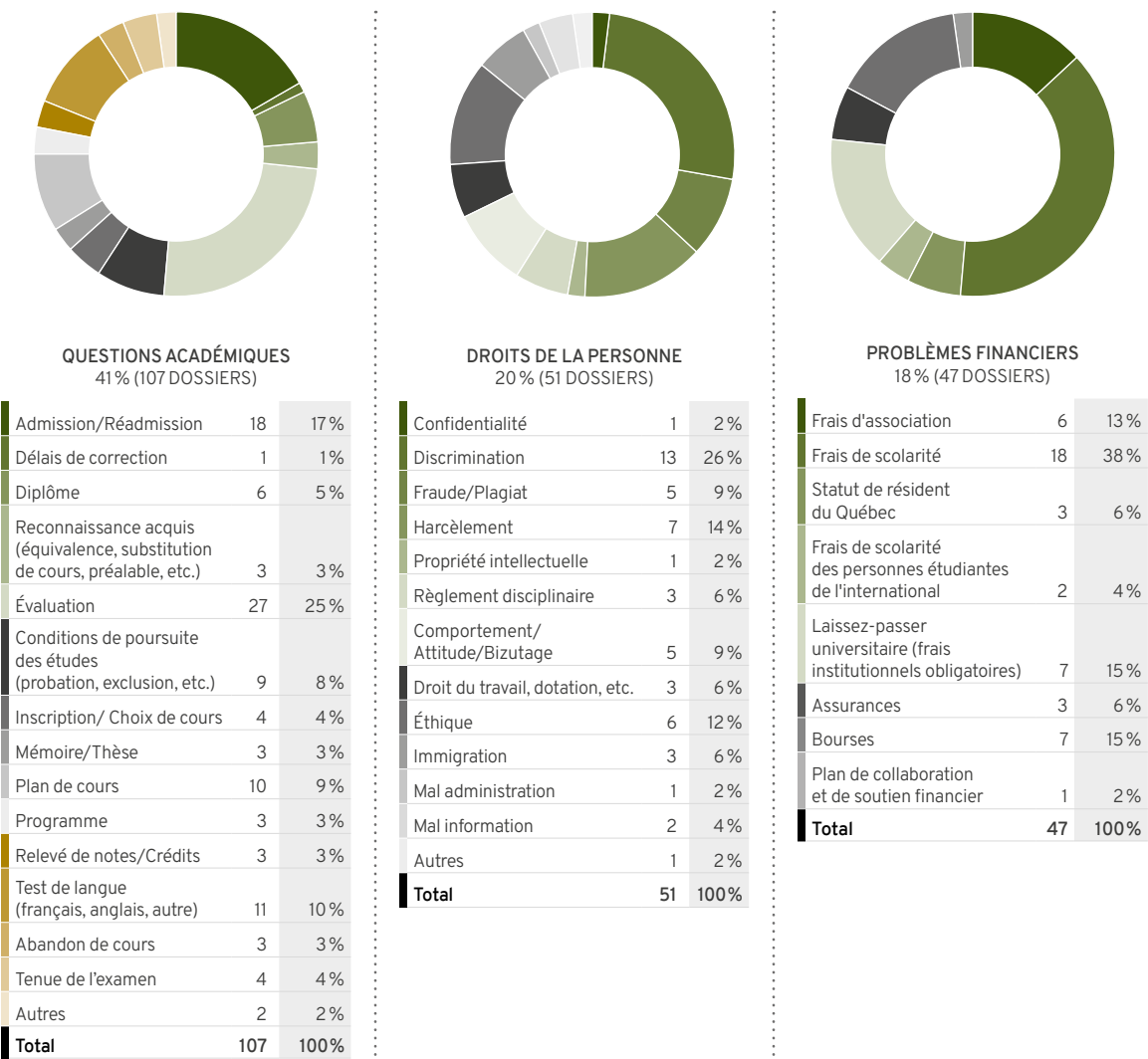
OBJET DES PLAINTES

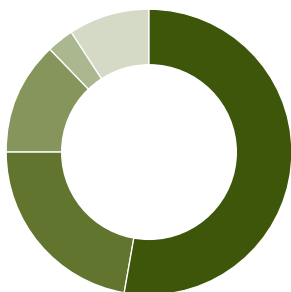
Questions académiques	7	88 %
Encadrement pédagogique	1	13 %
Total	8	100 %

### 2.3 OBJET DES DEMANDES (CONSULTATIONS ET PLAINTES)

L'objet des dossiers est traditionnellement réparti en six catégories, (voir les 3 graphiques précédents) dont la répartition pour cette année est similaire à celle observée dans les années précédentes. Les demandes de nature académique représentent le plus grand nombre de dossiers suivi des questions relatives aux droits de la personne. Les questions financières constituent la troisième catégorie la plus fréquente. L'encadrement pédagogique, les relations avec les unités et les autres sujets divers constituent le dernier 20 % (1/5) des demandes.

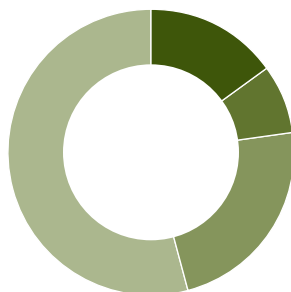
Chacune des catégories comporte des sous-catégories (thèmes) qui permettent à l'ombudsman de codifier la nature/l'objet de la demande de façon plus précise. Les graphiques ci-après présentent les différentes natures/objets de demandes ayant été déposées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2024-2025 en fonction de cette codification.





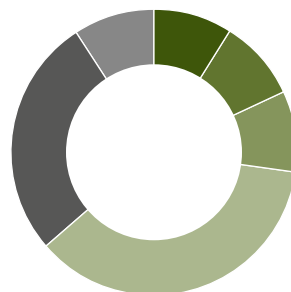
**ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE**  
12 % (32 DOSSIERS)

Conflit personne étudiante/ superviseur/personnel enseignant	17	53 %
Qualité de l'enseignement	7	22 %
Stage	4	13 %
Examen	1	3 %
Autres	3	9 %
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>



**DIVERS**  
5 % (12 DOSSIERS)

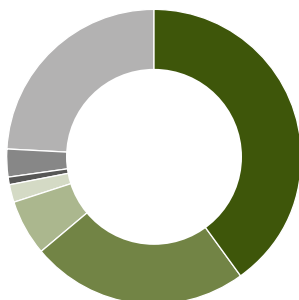
Activités de recherche	2	15 %
Demandeur redirigé	3	23 %
En attente de précisions/ sans suite du demandeur	7	54 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>



**RELATIONS AVEC LES UNITÉS**  
4 % (11 DOSSIERS)

Administration (dont BSG, CPIMH...)	1	9 %
Sécurité et prévention	1	9 %
PEPS	1	9 %
Bureau du registraire	4	36 %
Service ressources humaines	3	27 %
Autres	1	9 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>

## 2.4 PROVENANCES DES DEMANDEURS (CONSULTATIONS ET PLAINTES)



STATUT DES DEMANDEURS

Personnes étudiantes 1 <sup>er</sup> cycle	134	40 %
Personnes étudiantes cycles supérieures	76	24 %
Personnes candidates à l'admission	12	6 %
Employé(e)s	10	2 %
Gestionnaires	2	1 %
Personnes enseignantes	7	3 %
Autres	19	24 %
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100 %</b>

Les services du Bureau de l'ombudsman s'adressent à tous les membres de la communauté universitaire. En 2024-2025, l'Université Laval comptait un total de 58 412<sup>12</sup> personnes étudiantes (41 159 au 1<sup>er</sup> cycle et 17 253 aux cycles supérieurs), qu'elles aient le statut de personne étudiante régulière, libre ou visiteur. De plus, elle emploie plus de 10 000 personnes.<sup>13</sup>

Parmi les demandes reçues, 85 % (222/260) provenaient de personnes étudiantes ou personnes candidates à l'admission (1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle). Moins de 1 % (0,38 %) de l'ensemble de la population étudiante s'est adressé à l'ombudsman.

- > 52 % des demandes (134/260) émanaient du 1<sup>er</sup> cycle.
- > 29 % des demandes (76/260) émanaient des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles.
- > 5 % des demandes (12/260) 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 41 159 personnes étudiantes du premier cycle, 134 ont consulté l'ombudsman. Il s'agit néanmoins d'une hausse de 10 demandes par rapport à l'année précédente (124 en 2023-2024). Tandis que parmi les 17 253 personnes étudiantes des cycles supérieurs, 76 ont consulté l'ombudsman, soit 4 de plus que l'année précédente (72 en 2023-2024).

- > 7 % (19/260) des demandeurs étaient des personnes employées de l'Université, comprenant du personnel enseignant, des gestionnaires, du personnel administratif et du personnel de soutien.
- > 7 % (19/260) représentaient les autres demandeurs.<sup>14</sup>

Parmi les 76 personnes étudiantes des cycles supérieurs à l'Université Laval ayant consulté l'ombudsman, on note que 20 d'entre elles étaient des personnes étudiantes de l'international et que les 56 autres avaient soit le statut de résident du Québec ou étaient étudiants(es) canadien(ne)s hors Québec.

<sup>12</sup> Données fournies par le Bureau du Registraire

<sup>13</sup> Voir la [Fiche Université Laval en bref](#), 1<sup>er</sup> novembre 2024

<sup>14</sup> La catégorie « Autres » regroupe les personnes faisant office de participants ou de participantes de recherche et les usagers ou usagères de services (bibliothèque, pavillon de l'éducation physique et des sports-PEPS, etc.), des partenaires institutionnels (associations étudiantes), des personnes diplômées, en visite ou de passage sur le campus, etc.

## 2.5 TRAITEMENT DES DOSSIERS

Au total, 260 demandes ont été reçues et traitées au cours de l'année 2024-2025. Cela comprend 259 des 260 dossiers reçus et fermés au cours de cette période, de même qu'un (1) dossier finalisé avant la fin du mois de juin 2025.

### 2.5.1 Traitement des plaintes

Au cours de la période 2024-2025, un total de 8 plaintes ont été traitées :

- › 2 plaintes ont été jugées non recevables. L'une pour le motif que la personne qui avait déposé la plainte n'avait pas un intérêt suffisant pour sa cause; et l'autre parce qu'une enquête n'était pas nécessaire eu égard aux circonstances;
- › 6 plaintes ont été jugées recevables, dont :
  - 4 plaintes non fondées.
  - 1 plainte fondée et réglée.
  - 1 plainte dont l'intervention a été interrompue; réglée par l'unité.

Un nombre plus important de demandes déposées étaient de la nature d'une plainte (ex.: plainte prématurée). Toutefois, elles ont été traitées et enregistrées en consultation ou information.

Le Règlement concernant l'ombudsman prévoit à l'article 3.2.2 que 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, pour différents motifs, dont ceux mentionnés précédemment et notamment lorsque la personne qui dépose une plainte dispose de recours prévus par les règlements en vigueur ou que la plainte est prématurée ou qu'un recours ait déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande. Ainsi, dans certaines circonstances, l'ombudsman pourrait se saisir d'une plainte, même si les recours internes ne sont pas épuisés.

Il est également prévu au Règlement concernant l'ombudsman que celle-ci **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 notamment 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.

La compétence de l'ombudsman en matière de plainte relève du Règlement concernant l'ombudsman. Celle-ci peut faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte recevable.

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

Selon le Règlement concernant l'ombudsman, une plainte sera recevable dès qu'elle émane d'un membre de la communauté universitaire et ne fait pas partie des exceptions prévues à l'article 3.2.2 de ce Règlement.



C'est à la suite de la deuxième étape, soit celle de l'analyse de fond, que l'ombudsman peut conclure que la plainte est ou non fondée. Ainsi, une plainte peut très bien être recevable, mais après analyse, l'ombudsman conclura que la plainte est non fondée. L'ombudsman pourra également déterminer qu'elle est fondée si elle conclut que la personne ayant déposé la plainte a effectivement été lésée par les mécanismes administratifs ou a été l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel ou différent par souci d'équité.

C'est à la personne qui dépose la plainte de faire la preuve des éléments au soutien de sa demande. Le caractère fondé ou non d'une plainte découle de l'analyse des faits en lien avec la réglementation et la législation applicable ainsi que les règles de justice naturelle et l'équité. Cette analyse peut donner lieu à des échanges informels ou ultimement à des recommandations soumises aux instances concernées.

Le pouvoir de recommandation visera l'application d'une norme, d'une règle ou d'une politique, etc., non équitable ou erronée. Les 3 piliers de l'équité pourraient être concernés, soit l'équité relationnelle, de fond ou de processus<sup>15</sup>. Les droits fondamentaux d'une personne incluent notamment le droit d'être écouté, de faire valoir son point de vue et que celui-ci soit pris en compte dans la décision qui la concerne, ainsi que le droit d'être traité de manière juste et équitable. Une insatisfaction ou un désaccord de la décision rendue par un membre de l'Université Laval ne constitue pas un motif permettant de conclure que la plainte est fondée.

L'ombudsman intervient et formule des recommandations si elle conclut qu'une personne a été traitée de manière injuste.

### 2.5.2 Dossiers en suspens

Au 30 avril 2024, il restait 1 dossier de l'année 2023-2024 en cours. Ce dossier a été traité et clôturé au 17 juillet 2024.

## 2.6 STATISTIQUES COMMENTÉES

### 2.6.1 Commentaires généraux et observations

Le Bureau de l'ombudsman assure un suivi du nombre de demandes de consultations et de plaintes et de leur objet à l'aide de données annuelles. Vous trouverez à l'annexe 3 la définition des termes utilisés pour la classification des dossiers.

De façon générale, les personnes ayant besoin des services du Bureau de l'ombudsman sont dans une situation pour laquelle des démarches sont encore possibles selon les procédures et le cadre réglementaire applicable au sein de l'Université Laval. Ainsi, la majorité des demandes reçues par l'ombudsman sont traitées en consultation ou en référencement vers les services existants au sein des structures opérationnelles de l'Université Laval. D'autres demandes ont été traitées en intervention en collaboration avec les unités concernées ou en plainte.

Dans cette partie du rapport annuel, l'ombudsman commente certaines situations soit pour mettre en valeur les succès et/ou pour favoriser la communication et connaissance par la communauté universitaire de certaines situations évitables qui ont été néanmoins l'occasion de réflexions et de déploiement de mesures d'amélioration des pratiques.

---

<sup>15</sup> Le triangle de l'équité est inspiré du concept du triangle de la satisfaction dans : Moore, Christopher (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (Le processus de médiation : stratégies pratiques pour résoudre les conflits) (3<sup>e</sup> éd.). San Francisco : Jossey-Bass Publishers. Voir à titre indicatif : [Guide pratique sur l'équité décisionnelle](#), [Guide L'équité en tête](#)

## QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT

La question de la qualité de l'enseignement est parfois soulevée dans des demandes à l'ombudsman. Cette année, nous avons reçu sept (7) demandes de cette nature. Parmi celles-ci, des demandes visant une même situation ont davantage attiré notre attention.

L'ombudsman est donc intervenu en partenariat avec la faculté concernée qui a assuré un grand leadership dans cette situation. Outre les demandes à l'ombudsman, plusieurs demandes avaient aussi été transmises à la direction de programme concernant la qualité d'une évaluation, soit un examen final. En réponse à ces multiples demandes, une concertation des parties prenantes concernées a eu lieu à la suite de quoi, une révision de l'ensemble des copies d'examens des personnes étudiantes a été entreprise. Au terme de cet exercice, quelques personnes étudiantes ont vu leur note modifiée (majoration de leur cote). Certaines qui avaient obtenu un échec ont obtenu une note leur permettant de réussir le cours, tandis que d'autres ont conservé la même note.

De plus, vu le contexte, la direction de programme a décidé de ne pas considérer la note de ce cours de la session d'automne lors de l'analyse des dossiers des personnes étudiantes en difficulté au sens du Règlement des études. Ainsi, pour les personnes concernées, aucune sanction (par exemple une mesure d'exclusion) liée spécifiquement à un échec ou à une note insuffisante dans ce cours n'a été appliquée.

Outre ces mesures concernant une session antérieure, la faculté, les unités concernées et le corps professoral ont discuté des problématiques constatées dans l'évaluation des apprentissages du cours concerné. À la suite de cet exercice, certaines améliorations continues ont été mises en place pour éviter la récurrence de la situation. Ces améliorations pourront même être incluses dans d'autres activités de formation.

Ces mesures comprennent notamment : des informations additionnelles auprès des personnes étudiantes admises quant à certains concepts devant être maîtrisés avant d'amorcer le cheminement académique, des informations pour faciliter la prise de décision de la personne étudiante face à une offre d'admission, la conception de courtes capsules visant à bonifier l'acquisition de certains concepts de base essentiels pour amorcer le parcours académique. Ces capsules permettront d'offrir une mise à niveau aux personnes étudiantes facilitant ainsi l'atteinte des objectifs du cours en complémentarité avec le travail du personnel enseignant.

En outre, la faculté s'est montrée sensible à l'adhésion des personnes enseignantes dans cette démarche d'amélioration continue en s'assurant notamment de leur implication et de leur offrir du soutien dans l'appropriation et l'application des changements planifiés.

L'intervention de l'ombudsman a permis de compléter la réflexion, suggérer des actions correctives et faciliter la résolution rapide du dossier.

L'ombudsman tient à souligner la démarche empreinte de respect des personnes étudiantes qui, par leur persévérance, ont permis aux acteurs concernés de réfléchir aux problématiques soulevées par les approches pédagogiques et d'évaluation. L'ombudsman tient également à souligner l'ouverture dont l'unité et ses membres et la faculté ont fait preuve et leur leadership. La démarche suivie par cette faculté est inspirante et inclusive et met les personnes étudiantes et les personnes enseignantes au cœur de leurs priorités.

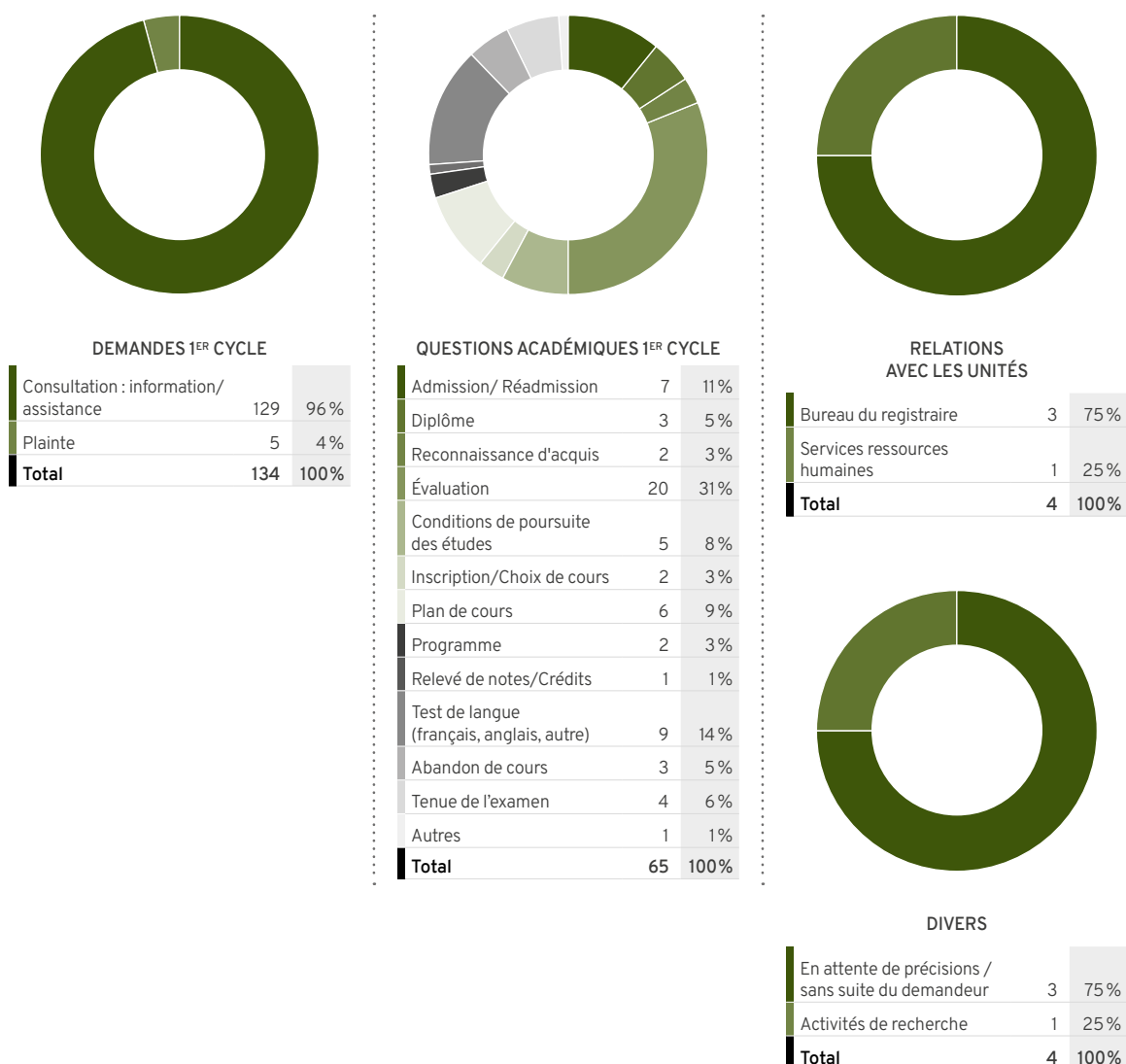
D'autres dossiers ont attiré notre attention et ceux-ci seront abordés dans les deux prochaines sections.

## 2.6.2 Demandes en provenance du 1<sup>er</sup> cycle

### 2.6.2.1 Questions académiques : Plan de cours, évaluation et reprise

En matière de questions académiques, les demandes ayant le plus souvent été soumises à l'ombudsman sont celles relatives à l'évaluation. Nous avons reçu 20 demandes concernant soit l'application des articles 4.41 et 4.42 du Règlement des études ou des articles 4.46 à 4.50 de ce Règlement.

La demande de reprise d'une évaluation pour des motifs sérieux est possible selon les modalités prévues par l'unité responsable de l'activité de formation (article 4.42 du Règlement). Bien qu'il existe dans les facultés des politiques décrivant des situations pouvant constituer un motif sérieux, il arrive qu'une personne étudiante s'adresse à l'ombudsman afin de s'assurer que ses droits sont respectés. L'ombudsman abordera plus en détail dans le présent rapport différents enjeux soulevés dans le cadre de certains de ces dossiers sous l'angle de l'équité et du droit à la protection des renseignements personnels de nature sensible. Voir les pages 30 à 33 à cet effet.



D'autres demandes relatives aux évaluations ont trait à l'application des articles 4.46 à 4.50 du Règlement des études énonçant la procédure d'une demande de révision d'une note ou du résultat d'une évaluation. Des personnes étudiantes s'adressent à l'ombudsman parfois prématurément considérant que le processus n'est pas encore complété par la direction de l'unité responsable ou parfois pour demander à l'ombudsman d'intervenir à la suite d'une décision défavorable rendue à leur égard. L'ombudsman a traité la majorité de ces dossiers en demande de consultation ou d'information et est intervenue dans quelques dossiers. Sous réserve d'amélioration de pratique suggérée en lien avec : le plan de cours, la clarté des motifs appuyant la décision, des précisions quant à la composition du comité d'appel dont l'exclusion de la personne concernée par la demande de révision ou le fait qu'une décision ne peut être rendue en révision et en appel, par la même personne, l'ombudsman n'est pas intervenue davantage considérant qu'il y a eu respect des procédures réglementaires.

La question des évaluations est parfois imbriquée avec le contenu du plan de cours. L'article 2.38 du Règlement des études précise que le contenu du plan de cours doit indiquer notamment les objectifs du cours et « 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 », celui-ci est un engagement réciproque entre les deux parties.

#### **a) Le plan de cours – les évaluations formatives et sommatives**

Comme l'année dernière, l'ombudsman a reçu des demandes relatives au plan de cours. La question de la pondération et des pénalités associées à une évaluation formative de même que les modalités d'évaluation modifiées sans le consentement unanime des personnes étudiantes ont fait l'objet de demandes à notre Bureau.

L'article 4.28 du Règlement des études distingue deux (2) types d'évaluation, soit formative et sommative. Selon ce Règlement, « L'évaluation formative vérifie la progression des apprentissages. Elle permet à la personne étudiante d'identifier les apprentissages à parfaire et au membre du corps professoral ou du personnel enseignant de constater l'effet et la pertinence de son action pédagogique et de l'ajuster. L'évaluation formative doit être intégrée à la démarche d'enseignement-apprentissage ».<sup>16</sup>

Ce même article mentionne, au sujet de l'évaluation sommative, qu'elle sanctionne la réussite de l'activité par les personnes étudiantes. Elle vérifie également le « *degré d'atteinte des objectifs d'une activité de formation* ».<sup>17</sup>

Ces 2 types d'évaluation sont plus amplement expliqués sur le site Web « *Enseigner à l'Université Laval* » de l'Université.<sup>18</sup> Selon les informations contenues sur ce site de l'Université, la participation à une évaluation formative demeure volontaire et la personne étudiante en est responsable.

Une personne étudiante ou stagiaire ne devrait donc pas être pénalisée ou récompensée, par le biais d'une évaluation formative ni par une évaluation sommative qui tiendrait en compte des exigences pouvant être prévues dans une évaluation formative (exemple : délai pour la remise d'un travail, absence ou présence à une rencontre d'équipe ou autres). Bien qu'il n'existe pas de texte officiel ni d'article spécifique dans le Règlement des études qui stipule sans ambiguïté qu'une évaluation formative soit facultative et ne doit pas occasionner d'incidence sur une note, la lecture de différents articles de ce Règlement nous permet de conclure qu'une telle pratique viendrait dénaturer l'évaluation formative.

---

<sup>16</sup> Article 4.28, Règlement des études

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Enseigner à l'Université Laval, section Pédagogie qui mentionne les différentes fonctions de l'évaluation : <https://www.enseigner.ulaval.ca/pedagogie>.

Un plan de cours ne devrait pas porter à confusion ou manquer de clarté quant aux critères d'évaluation des évaluations sommatives. Une telle situation ayant été portée à l'attention de l'ombudsman, il a été proposé à la direction de programme concernée de réviser son plan de cours pour les prochaines sessions de formation afin d'éviter toute ambiguïté lors des évaluations, ce qui a été accepté.

**L'ombudsman a suggéré au Service de soutien à l'enseignement d'inclure et/ou de mettre en évidence le cadre applicable aux évaluations formatives et les objectifs poursuivis par celles-ci. Le Service de soutien à l'enseignement a bien reçu cette suggestion et diffusera les bonnes pratiques. Le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE) en a été informé.**

#### **b) Modifications de modalités d'évaluation**

À moins de circonstances exceptionnelles le permettant, la modification aux modalités d'évaluation requiert le consentement unanime des personnes étudiantes inscrites au cours et du membre du corps professoral ou du personnel.<sup>19</sup>

L'ombudsman a été saisi d'une situation dans laquelle un plan de cours indiquait, dans les directives générales prévues aux modalités d'un examen, que celui-ci serait à faire sous une forme précise. Quelques jours avant la date prévue de l'examen, les personnes étudiantes ont été informées que l'examen ne serait plus sous forme de questionnaire.

Cette modification en lien avec la forme de l'examen a été effectuée au plan de cours sans le consentement préalable et unanime des personnes étudiantes inscrites au cours. Bien que la forme de l'examen ait été inscrite à la section « Directives générales », cette modification n'en constitue pas moins une modification aux modalités au plan de cours.

Bien qu'une directive puisse être modifiée, celle-ci ne pourrait avoir pour effet de modifier les modalités d'évaluation à moins de respecter l'article 2.39 du Règlement des études. Ainsi, si le plan de cours prévoit une évaluation sommative sous la forme d'un questionnaire, d'un travail écrit ou d'une communication orale, modifier cette formule pour une autre nous apparaît aller au-delà d'une directive.<sup>20</sup>

Dans les circonstances, aucune recommandation formelle n'a été émise à la direction de programme. Toutefois, l'ombudsman a souligné l'importance de respecter les modalités d'évaluation prévues à un plan de cours.

**L'ombudsman est d'avis qu'il serait souhaitable d'inscrire clairement ce qui constitue les modalités d'évaluation dans les rubriques obligatoires d'un plan de cours afin d'éviter toute confusion quant à l'application des articles 2.38 et 2.39 du Règlement des études.**

Au sujet des questions de contenu du plan de cours, d'évaluations sommatives ou formatives, l'ombudsman maintient des liens étroits et échange ponctuellement avec des membres de l'équipe du Service de soutien à l'enseignement qui est composée d'experts et s'assure, lorsque nécessaire, d'intégrer les éléments à modifier ou à bonifier dans ses outils ou, lorsque cela relève de son mandat, sur les pages Web.

À compter de la session d'automne 2026, une nouvelle plateforme d'apprentissage Brio sera en application pour tous les sites de cours offerts par l'Université Laval. **L'ombudsman estime qu'il serait souhaitable de considérer l'ajout de la rubrique « modalités d'évaluation » dans le format du plan de cours.**

**L'ombudsman demande aux instances responsables d'analyser cette suggestion d'amélioration des pratiques ou tout autre moyen permettant d'éviter de confondre une « Directive » avec une modalité d'évaluation. Cette suggestion a été soumise au vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE).**

---

<sup>19</sup> Art. 2.39, Règlement des études

<sup>20</sup> Voir à ce sujet, le Site Web du Service de soutien à l'enseignement : <https://www.enseigner.ulaval.ca/pedagogie/differentes-fonctions-de-levaluation>

Par ailleurs, les sites de cours Brio auront une modalité permettant de créer une équipe TEAMS pour les personnes étudiantes inscrites au cours, la personne enseignante ou chargée de cours ou toute autre personne impliquée dans le cours.

En lien avec le consentement unanime des personnes étudiantes nécessaire aux termes de l'article 2.39 du Règlement des études, dans le cadre d'une modification au calendrier des activités ou aux modalités d'évaluation pendant la session, cette nouvelle plateforme Brio, par le biais d'une rencontre TEAMS, pourrait s'avérer un outil fort utile et facilitant afin d'obtenir rapidement le consentement unanime de tous pour une modification à un plan de cours.

### **c) Absence pour motif sérieux à une évaluation et sa reprise (interprétation et modalités – équité et PRP)**

Le Règlement des études prévoit à son article 4.41 « Tout défaut de se soumettre à une activité d'évaluation sommative entraîne la note zéro pour cette activité d'évaluation, à moins que la personne étudiante ne démontre que cette omission est attribuable à des *motifs sérieux*. »

L'article 4.42 prévoit pour sa part que « *La reprise d'une évaluation est possible pour des motifs sérieux. Elle se fait selon les modalités prévues par l'unité responsable de l'activité de formation* ». <sup>21</sup>

Il appartient à la personne étudiante, qui ne peut réaliser au moment prévu un examen ou toute autre évaluation sommative dans le cadre d'une activité de formation, de démontrer à l'unité responsable de cette activité de formation que son absence ou empêchement est attribuable à des motifs sérieux afin d'éviter la note zéro à son évaluation et de pouvoir obtenir la reprise de son évaluation.

Depuis septembre 2024, une personne étudiante n'a plus l'obligation de présenter un billet médical pour les absences de moins de cinq jours qui l'amène à demander la reprise d'une évaluation dans le cadre d'une activité de formation. En ce qui concerne les absences de cinq jours ou plus, les politiques institutionnelles de l'Université Laval sont maintenues de même que pour les absences de moins de cinq jours pour un motif autre que médical. Cette mesure s'inscrit dans une volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux de réduire la charge administrative des médecins. <sup>22</sup>

Une Déclaration sur l'honneur <sup>23</sup> est disponible à l'Université invitant une personne étudiante à la remplir et à la signer pour appuyer sa demande de reprise d'une évaluation. La présentation de ce document signé sera suffisante pour motiver l'absence de moins de cinq jours pour raison de santé. Dans le cas de demandes abusives ou récurrentes, des pièces justificatives supplémentaires pourraient être demandées.

## **NOS OBSERVATIONS**

Des politiques d'absence à une évaluation existent au sein de plusieurs unités à l'Université Laval. Nous avons constaté que certaines facultés, dont notamment la Faculté de médecine <sup>24</sup> et la Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation, <sup>25</sup> avaient modifié leur règlement ou procédure accessibles sur leur site Web en conformité avec ces nouvelles pratiques émanant du Gouvernement du Québec et nous tenons à les féliciter.

---

<sup>21</sup> Règlement des études, Université Laval.

<sup>22</sup> Diminution de la paperasse médicale : retrait de l'obligation de présenter un billet médical pour certaines absences scolaires, Cabinet du ministre de la Santé, 31 mai 2024 <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/diminution-de-la-paperasse-medicale-retrait-de-lobligation-de-presenter-un-billet-medical-pour-certaines-absences-scolaires-56255>

<sup>23</sup> Avant 2024, la Déclaration sur l'honneur existait déjà à l'Université Laval pour certains types d'absence, dont celles pour motif de la COVID.

<sup>24</sup> Politique no 31 - Gestion des absences, retards et aménagements lors des activités d'évaluation et d'enseignement, Faculté de médecine : <https://www.fmed.ulaval.ca/fileadmin/documents/faculte-reseau/documents-officiels-et-promotionnels/documents/Pol-31-gestion-absences-retards-amenagements-activites-evaluation-d-enseignement.pdf>

<sup>25</sup> Déclaration sur l'honneur, Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation : [https://www.fsaa.ulaval.ca/fileadmin/FSAA\\_Fichiers/Faculte/Politique\\_Facultaire/Declaration\\_sur\\_l\\_honneur\\_FSAA\\_2024-12.pdf](https://www.fsaa.ulaval.ca/fileadmin/FSAA_Fichiers/Faculte/Politique_Facultaire/Declaration_sur_l_honneur_FSAA_2024-12.pdf)

Pour sa part, la Faculté de foresterie, de géographie et de géomatique (FFGG) a non seulement revu sa Politique d'absence aux évaluations,<sup>26</sup> mais a également revu la trajectoire pour la transmission des pièces justificatives requises, les personnes responsables de leur réception et l'analyse de ces pièces de même que la durée de leur conservation. L'ombudsman tient à souligner le travail réalisé par la FFGG qui est en cohérence avec les obligations institutionnelles relatives à la protection des renseignements personnels et la félicité pour cette initiative.

Dans son Rapport annuel 2021-2022, l'ombudsman avait fait état d'observations en lien avec la variabilité des processus et des interprétations de ce qui constitue un « motif sérieux »<sup>27</sup> vu notamment l'absence de paramètres, de cadre de référence harmonisé ou de lignes directrices à cet effet. L'ombudsman invitait l'Université Laval dans ce même rapport à : « *évaluer la pertinence de mettre en place un cadre institutionnel pour favoriser une meilleure équité interne dans le traitement et l'acceptation de ces demandes* ».<sup>28</sup>

Ceci nous amène à aborder les autres aspects de nos observations sous l'angle de l'équité interne et du droit à la protection des renseignements personnels et de nos recommandations.

Nous avons, encore cette année, reçu des demandes à notre Bureau en lien avec des demandes de reprise d'une évaluation pour motif sérieux. Les motifs peuvent être de nature médicale ou autre et obligent la personne étudiante à fournir une pièce justificative.<sup>29</sup>

Bien que le billet médical ne soit plus requis pour une absence de moins de cinq jours pour raisons de santé, l'ombudsman demeure préoccupée pour **toute absence** nécessitant la transmission de pièces justificatives contenant des renseignements personnels.

Nous avons constaté qu'une personne étudiante peut devoir transmettre son billet médical ou autre pièce justificative à plusieurs personnes différentes incluant à la personne responsable du cours concerné par l'absence.<sup>30</sup> À notre connaissance, cette transmission se fait généralement par courriel. Ainsi, une même absence peut générer une demande de reprise dans plusieurs cours lesquels pourraient faire partie de différents programmes ou facultés et concerner différents types d'évaluation (examen, travail...). Dans ces situations, la personne étudiante devra transmettre sa pièce justificative à plus d'une personne. Pour le même motif d'absence, il peut donc y avoir deux demandes distinctes requérant plus d'une collecte de renseignements personnels sensibles. De plus, l'ombudsman a observé qu'une personne étudiante soumettant un certificat médical à deux personnes distinctes peut recevoir des réponses différentes (refus/acceptation d'une reprise) pour le même motif d'absence.

---

<sup>26</sup> Politique d'absence aux activités évaluées, Faculté de foresterie, de géographie et de géomatique : <https://www.ffgg.ulaval.ca/faculte/gestion-des-etudes>

<sup>27</sup> Dans certaines politiques, le motif doit non seulement être sérieux, mais plutôt être « suffisamment sérieux qui relèvent de circonstances graves et indépendantes de la volonté de la personne étudiante » ou « motifs suffisamment sérieux ou qui relèvent de circonstances graves et indépendantes de la volonté de la personne étudiante », alors que le Règlement des études prévoit « motif sérieux ».

<sup>28</sup> Voir, Ombudsman, Rapport annuel 2021-2022, Université Laval, pages 26-27 pour plus de détails : <https://ombudsman.ulaval.ca/wp-content/uploads/2022/11/Rapport-Ombudsman-2021-2022.pdf>

<sup>29</sup> Bien que nous n'ayons pas cette information, on pourrait s'attendre à un volume moindre de billets médicaux exigés par les instances de l'Université Laval vu la mise en place de la Déclaration sur l'honneur à remplir et signer de la personne étudiante pour les absences de moins de cinq jours pour raison de santé.

<sup>30</sup> Voir par exemple la Procédure suivante qui prévoit ceci : « La décision d'accepter ou de refuser un motif de reprise d'évaluation revient au professeur responsable du cours. Il prendra sa décision après avoir pris connaissance des documents déposés par l'étudiant. »

Un autre exemple serait la personne étudiante inscrite au baccalauréat multidisciplinaire ou même à un programme d'études au sein d'une faculté départementalisée (gestion par département) qui devra transmettre sa pièce justificative à deux personnes ou plus. Il y a encore une fois des processus distincts requérant, pour le même motif, plus d'une collecte de renseignements personnels sensibles et la possibilité d'obtenir, encore une fois, une conclusion différente pour le même motif d'absence.

L'ombudsman se questionne sur le mécanisme de transmission, cueillette, conservation et destruction de ces pièces justificatives et leurs enjeux. L'absence de lignes directrices quant à la cueillette, la conservation et la destruction de ces renseignements personnels et le fait de devoir parfois multiplier les envois par courriel alors même que les documents sont déjà entre les mains d'une faculté peut générer un malaise de la part de membres de la communauté universitaire. Ces enjeux méritent donc également d'être analysés sous l'angle de la protection des renseignements personnels de nature sensible.

Dans son mandat d'assurer que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux et dans celui d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires en cette matière, **l'ombudsman recommande** aux instances de l'Université concernées, dont le VREAE, la Table des responsables facultaires ainsi que la Table des conseillers à la gestion des études **de se pencher sur l'interprétation et l'application de l'article 4.42 du Règlement des études**. La recommandation détaillée se trouve à la page 51 du présent rapport.

En complément de ses recommandations, l'ombudsman soumet, à titre indicatif, les réflexions suivantes aux instances de l'Université Laval non pas pour s'immiscer dans les processus internes, mais pour permettre aux instances d'avoir des éléments de réflexions additionnels dans le cadre de l'analyse des recommandations de la soussignée.

La **gestion et le traitement du motif sérieux** et, ensuite, si le motif a été jugé sérieux, **l'orchestration et l'actualisation de la reprise de l'évaluation** constituent deux étapes qui n'ont pas nécessairement à être prises en charge par les mêmes acteurs.

L'étape de la réception du motif de reprise, l'analyse de sa recevabilité et de son bien-fondé pourrait être traitée par une personne/instance et, ensuite, l'étape de la reprise de l'évaluation comme telle selon les modalités de l'unité pourrait être actualisée et traitée par un autre acteur en collaboration avec le personnel enseignant.

À notre avis, ce n'est pas au niveau des modalités de reprises déterminées par l'unité responsable que les enjeux d'équité et de protection des renseignements personnels se retrouvent, mais plutôt à **l'étape préalable** de l'acceptation ou du refus du motif d'absence.

Il serait souhaitable de préciser la trajectoire d'une pièce justificative lors de sa transmission par une personne étudiante, en précisant à qui (la gestion des études, une autre instance ...), par quel moyen de même que la modalité et la durée de conservation de cette pièce.

L'ombudsman estime que ces renseignements personnels sensibles ne devraient pas être recueillis par le personnel enseignant. Le personnel enseignant s'occupe davantage du volet académique et les modalités de reprise qui relèvent de l'aspect académique.

Par ailleurs, ne devrait-il pas y avoir une demande de reprise formulée initialement sans envoi de pièces justificatives ? Ainsi, ces pièces seraient transmises uniquement sur demande dans le cas de motif à première vue sérieux. Cela aurait l'avantage de diminuer la circulation de renseignements personnels dans le contexte de demande de reprise.



La mise en place de standards institutionnels relatifs aux motifs d'acceptation ou de refus d'une absence, de même que des critères de validité d'une pièce justificative; d'acceptabilité d'un billet médical, par exemple, permettrait, selon l'ombudsman, de diminuer les risques de conclusions différentes pour un même motif d'absence.

À titre indicatif, la mise en place d'un système de dépôt des pièces justificatives via Mon Portail faciliterait la transmission des pièces justificatives à l'appui d'une demande de reprise d'une évaluation ou bien l'envoi centralisé au sein de l'Université Laval ou de chaque faculté.

## MODALITÉS DE REPRISE

En regard des modalités de reprise et à titre indicatif, l'ombudsman a été informée que certaines facultés avaient un processus structuré avec des dates fixes de reprise. Aussi, au sein d'autres universités, il y aurait même un mécanisme incluant des dates de reprises prévues au calendrier inscrites au plan de cours. Cela a assurément un caractère prévisible et peut faciliter le processus. L'ombudsman soulève néanmoins une mise en garde afin de que le processus de reprise puisse demeurer inclusif et non punitif ou retarder indûment ou de façon déraisonnable la diplomation des personnes étudiantes.

### 2.6.2.2. Consultation de la correction des ses travaux ou examens

L'ombudsman souhaite rappeler l'importance de l'exercice du droit de consultation de la correction de ses travaux et examens par une personne étudiante. L'article 4.45 du Règlement des études prévoit qu' « *une personne étudiante peut consulter la correction de ses travaux et de ses examens, dans le respect, le cas échéant, des conditions nécessaires au maintien de la validité des instruments utilisés.* »

Ce droit à la consultation de la correction de ses travaux et examens est nécessaire afin qu'une personne étudiante puisse demander, au besoin, la révision d'une note ou d'un résultat d'une évaluation, si elle considère avoir été victime d'une erreur ou d'un traitement inéquitable.<sup>31</sup> De plus, la personne étudiante doit formuler cette demande de révision par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle la correction des travaux et examens est rendue disponible.

Certaines facultés<sup>32</sup> prévoient les modalités de consultation de la correction de travaux ou d'examens et ces modalités peuvent varier d'une faculté à une autre. Il revient au membre du corps professoral ou du personnel enseignant de déterminer ces modalités de consultation en les adaptant à son cours et en respectant les exigences de la direction de l'unité responsable de l'activité de formation.

Dans le cadre d'une demande de révision, la personne étudiante ayant le fardeau de démontrer avoir été victime d'une erreur ou d'un traitement inéquitable, ce droit à la consultation doit lui permettre l'exercice de ses droits.

Bien que l'article 2.38 du Règlement des études ne requiert pas que les modalités de consultation de la correction d'une évaluation soient indiquées au plan de cours, l'ombudsman est d'avis que d'inscrire sur une base volontaire de telles modalités de consultation, dans le respect, le cas échéant, des conditions nécessaires au maintien de la validité des instruments utilisés, pourrait contribuer à l'amélioration des pratiques et agir en prévention de situations où une personne étudiante pourrait prétendre que son droit à la consultation de la correction de ses travaux et de ses examens n'a pas été respecté.

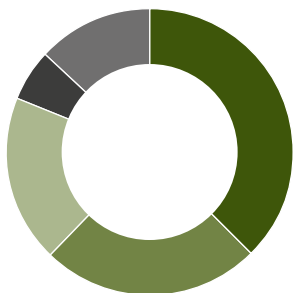
Le Service de soutien à l'enseignement a aussi créé un document d'information concernant la consultation des examens de cours à distance proposant des pistes de réflexion afin d'aider le personnel enseignant à ce sujet.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Art. 4.48, Règlement des études

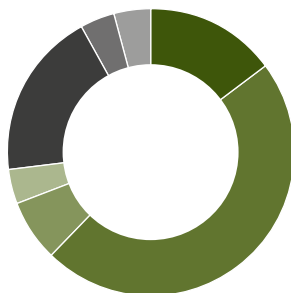
<sup>32</sup> Certaines facultés ont des informations disponibles sur leur Site Web. Par exemple la Faculté de droit : <https://www.fd.ulaval.ca/services-et-ressources/gestion-des-etudes/consultation-des-examens>

<sup>33</sup> Document d'information concernant la consultation des examens de cours à distance : <https://www.enseigner.ulaval.ca/system/files/public/pedagogie/enseigner-a-distance/consultation-examens-distance.pdf>



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

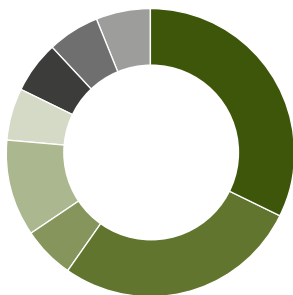
Conflit personne étudiante/ superviseur.e/personne enseignante	6	38 %
Qualité de l'enseignement	4	25 %
Stage	3	19 %
Examen	1	6 %
Autres	2	13 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>



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

Frais d'association	4	15 %
Frais de scolarité	13	48 %
Statut de résident du Québec	2	7 %
Frais de scolarité des personnes étudiantes de l'international	1	4 %
Laissez-passer universitaire (frais institutionnels obligatoires)	5	19 %
Assurances	1	4 %
Bourses	1	4 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100 %</b>

Les demandes de nature financière sont, à nouveau cette année, principalement relatives aux frais de scolarité. La plupart de ces demandes concerne l'application de l'article 3.37 du Règlement des études qui expose les conditions qui régissent l'abandon d'une activité de formation. Certaines personnes étudiantes requièrent le remboursement des frais de scolarité pour des cours qu'elles n'ont pas suivis et pour lesquels elles n'ont pas enregistré un abandon selon les dates indiquées au calendrier universitaire. Vu le respect du cadre normatif, nous informons ces personnes des dispositions réglementaires applicables en lien avec le droit au remboursement des frais de scolarité et entre autres, de l'article 10 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription 2024-2025 qui encadre le remboursement ou l'annulation des droits, des frais de cotisation et des dons.



DROIT DE LA PERSONNE 1 <sup>ER</sup> CYCLE		
Discrimination	6	33 %
Fraude/Plagiat	5	28 %
Règlement disciplinaire	1	6 %
Comportement/Attitude/Bizutage	2	11 %
Éthique	1	6 %
Immigration	1	6 %
Mal administration	1	6 %
Mal information	1	6 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

En lien avec les droits de la personne, les demandes les plus fréquentes à notre Bureau concernaient des questions de plagiat, de demandes en lien avec le règlement disciplinaire ou de la discrimination.

### INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Au cours de cette année, l'ombudsman a reçu trois (3) demandes ayant trait au Règlement disciplinaire à l'intention des personnes étudiantes de l'Université Laval parmi lesquelles une seule était partiellement en lien avec l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA). L'article 34 de ce Règlement interdit à une personne étudiante d'obtenir toute aide non autorisée. L'utilisation de l'IA non autorisée peut constituer une infraction de plagiat et/ou porter atteinte à l'intégrité intellectuelle.

L'autorisation de l'IA n'écarte pas l'obligation d'indiquer « la source ou les passages comme citations (...) dans un document universitaire officiel, un travail sujet à une évaluation sommative ou toute autre forme d'évaluation ». <sup>34</sup> Le défaut de le faire entraînerait une infraction aux études sur la base de cet article.

Il est essentiel d'apprendre à travailler et à vivre avec cette réalité que nous amène l'intelligence artificielle et que l'ensemble de la communauté universitaire puisse apprendre à utiliser ces nouveaux outils dans le respect du cadre réglementaire universitaire.

Certaines demandes transmises au Bureau de l'ombudsman durant la dernière année nous ont permis de constater qu'une mention relative à l'utilisation de l'IA est déjà présente dans plusieurs plans de cours. L'ombudsman tient à remercier les membres du corps professoral et du personnel enseignant de cette initiative qui contribue à la prévention de différends et d'infractions au sein de la communauté universitaire.

Aussi, il est important pour les personnes étudiantes de prendre connaissance des modalités d'utilisation des outils de l'IA prévues à un plan de cours, lesquelles modalités peuvent varier d'un cours à un autre. Il en est de même pour les membres du corps professoral et du personnel enseignant d'en informer adéquatement les personnes étudiantes dès la première activité du cours.

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2025, faisant suite aux recommandations de l'ombudsman, l'article 2.38 du Règlement des études a été modifié afin d'y ajouter une mention obligatoire relative aux modalités d'utilisation des outils d'intelligence artificielle.

<sup>34</sup> Article 30, Règlement disciplinaire à l'intention des personnes étudiantes de l'Université Laval

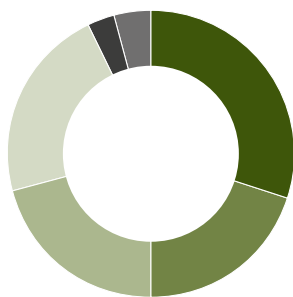
Le Service de soutien à l'enseignement de l'Université Laval met à la disposition des membres du corps professoral et du personnel enseignant différents [outils et références](#) dont des exemples de notices à intégrer au plan de cours.

En outre, d'autres instances et outils ont été mis en place récemment afin d'accompagner le réseau de l'enseignement supérieur. En effet, le ministère de l'Enseignement supérieur a mis en place l'Instance de concertation nationale sur l'intelligence artificielle en enseignement supérieur.

De plus, un [guide pratique](#) découlant directement des travaux de cette Instance, complémentaire au [Cadre de référence](#) sur le déploiement et l'intégration de l'intelligence artificielle en enseignement supérieur a été conçu en 2025.

### **DISCRIMINATION**

Par ailleurs, pour la majorité des demandes concernant un motif de discrimination, l'ombudsman dirige les personnes qui la consulte vers le Bureau du respect de la personne considérant la nature d'une telle demande, tout en demeurant disponible pour le traitement du dossier d'un point de vue académique dans le cadre de son mandat. L'ombudsman a entre autres été consultée concernant une question d'accommodement et ses discussions avec la faculté concernée ont permis de contribuer à l'amélioration des pratiques en matière d'accommodement pour motif religieux.



OBJETS DES DEMANDES  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

Questions académiques	23	30 %
Encadrement pédagogique	15	20 %
Problèmes financiers	16	21 %
Droits de la personne	17	22 %
Relation avec les unités	2	3 %
Divers	3	4 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>

## 2.6.3 Demandes en provenance des cycles supérieurs

### 2.6.3.1 Demandes cycles supérieurs par facultés et objets des demandes

L'Université Laval compte 17 facultés incluant la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP). Au cours de l'année 2024-2025, l'ombudsman a reçu 76 demandes de personnes étudiantes des cycles supérieurs qui provenaient de 15 des 17 facultés. Les facultés ayant eu le plus grand nombre de demandes sont la Faculté des sciences de l'administration (14), la Faculté des sciences et de génie (13), la Faculté de médecine (8), la Faculté des sciences de l'éducation (8), la Faculté des sciences sociales (8) et la Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation (7).

Il importe de souligner que la taille des facultés ainsi que leur capacité d'accueil, soit le nombre de personnes étudiantes admises par programme et inscrites au sein de celles-ci, ne sont pas nécessairement comparables. Cela constitue donc une des variables pouvant expliquer ou influencer le volume de demandes issues de l'une ou l'autre de ces facultés, départements, instituts ou écoles.

Parmi ces 76 demandes reçues, 23 concernaient des questions académiques, 17 étaient relatives aux droits de la personne, 16 étaient de nature financière, 15 traitaient de l'encadrement pédagogique, 3 étaient d'ordre divers et 2 concernaient les relations avec les unités.

Au niveau des études supérieures, les demandes portent de façon générale sur la relation avec la direction de recherche, le processus d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse, les bourses d'études, le plan de collaboration ou des questions relatives aux droits de la personne. D'ailleurs, comme les années précédentes, l'ombudsman observe des éléments perfectibles en lien avec l'application du cadre normatif entourant le plan de collaboration et sa raison d'être.

### 2.6.3.2 L'encadrement des personnes étudiantes aux cycles supérieurs : le plan de collaboration

Les personnes étudiantes des cycles supérieurs bénéficient de l'encadrement d'un directeur ou d'une directrice de recherche tout au long de leur cheminement académique. D'autres acteurs gravitent autour de la personne étudiante soit la direction de programme, le décanat, la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP) qui ont notamment comme fonction la supervision de l'encadrement ou un rôle-conseil à cet égard et la codirection ou des membres du comité d'encadrement, s'il y a lieu.

L'accompagnement offert par la direction de recherche tient un rôle central et essentiel aux cycles supérieurs. La définition des attentes mutuelles et les objectifs ont avantage à être clairement définis dès le début de la relation et même en amont en prévention de toute mésentente pouvant affecter la relation entre les deux parties prenantes et/ou le cheminement académique de la personne étudiante.

D'ailleurs, le Règlement des études<sup>35</sup> prévoit l'obligation d'utiliser un plan de collaboration pour l'encadrement d'une personne étudiante inscrite à la maîtrise recherche ou au doctorat de même que le délai imparti aux parties prenantes pour l'établir soit « le plus tôt possible ou au plus tard avant la fin de la première année d'études ». Ce Plan vise à assurer la progression de la personne étudiante selon les délais prévus dans le cadre d'une formation à la recherche.<sup>36</sup> Ce plan est établi de façon concertée par les deux parties prenantes (personne étudiante et direction de recherche).

### NOS OBSERVATIONS

L'ombudsman estime que ce plan de collaboration constitue un outil essentiel<sup>37</sup> pour assurer la progression du cheminement de la personne étudiante. Il témoigne de l'entente<sup>38</sup> de travail établie entre la [direction de recherche et la personne étudiante](#). Bien qu'il n'y ait aucune obligation quant à son contenu puisqu'il est laissé à la discrétion des parties, l'article 3.57 du Règlement des études précise ce que contient « généralement »<sup>39</sup> le plan de collaboration, et la FESP fournit un [gabarit](#) qui est disponible sur leur site Web.

Dans le cadre des demandes émanant de personnes étudiantes des cycles supérieurs, l'ombudsman observe une méconnaissance des ressources disponibles à l'Université Laval pouvant les accompagner ou même les aider à lever les obstacles en cas de différends ou de difficultés relationnelles/d'encadrement avec leur direction de recherche. L'ombudsman constate, encore aujourd'hui, que le plan de collaboration n'est pas systématiquement utilisé soit par méconnaissance ou réticence des directions de recherche à l'égard de son utilisation et qu'il ne serait pas systématiquement signé.

---

<sup>35</sup> Article 3.55, Règlement des études. Ce plan est obligatoire depuis l'automne 2020.

<sup>36</sup> Définition du plan de collaboration au Règlement des études

<sup>37</sup> Voir l'article 6.1 de la Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat de la FESP, 2008 qui fait mention que « le plan de collaboration... représente un instrument essentiel... ». [https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents\\_officiels/Politiques/Politique\\_encadrement\\_etudiants\\_maitrise\\_memoire\\_et\\_doctorat.pdf](https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents_officiels/Politiques/Politique_encadrement_etudiants_maitrise_memoire_et_doctorat.pdf)

<sup>38</sup> Parmi les principes directeurs énoncés dans la Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat de la FESP (art. 5.1 et 5.2), nous y retrouvons notamment qu'« À la base d'une démarche d'encadrement, il y a donc un engagement personnel de l'étudiant comme du directeur de recherche. Cet engagement doit d'abord viser la réussite de l'étudiant. (...) L'encadrement implique une relation asymétrique étudiant-directeur de recherche. (...) Cette entente prend normalement la forme d'un plan de collaboration consignant un engagement réciproque au regard du cheminement de l'étudiant ». [https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents\\_officiels/Politiques/Politique\\_encadrement\\_etudiants\\_maitrise\\_memoire\\_et\\_doctorat.pdf](https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents_officiels/Politiques/Politique_encadrement_etudiants_maitrise_memoire_et_doctorat.pdf)

<sup>39</sup> Voir également l'article 6.1 de la Politique d'encadrement des étudiants à la maîtrise avec mémoire et au doctorat qui fait mention de façon plus détaillée des éléments dont le plan de collaboration traite sans énoncer le caractère obligatoire ou non de ces divers éléments.

De plus, l'ombudsman observe qu'un des éléments pouvant rendre difficile le suivi de l'adhésion et de l'utilisation réelle du plan de collaboration est l'absence d'obligation de déposer ce document dans le dossier du cheminement académique de la personne étudiante. Bien que le Règlement des études prévoit différentes responsabilités<sup>40</sup> de la direction de recherche en regard de l'encadrement de la personne étudiante, dont notamment réviser au moins une fois par année le plan de collaboration avec la personne étudiante et faire rapport des progrès accomplis à la direction de programme, la transmission du plan ne semble pas requise.

L'ombudsman estime que la transmission et le dépôt de ce plan auprès de la direction de programme assureraient une vigie quant à l'utilisation de ce plan et une communication intégrée facilitant ainsi le soutien des parties prenantes en amont, lorsque nécessaire.

L'ombudsman tient à souligner les nombreux outils mis à la disposition des personnes étudiantes particulièrement par la FESP. La FESP est responsable de l'application des règlements et politiques propres aux études supérieures et postdoctorales et accompagne et conseille les facultés et les directions de programme dans leurs réflexions.

Malgré tous ces efforts et les belles réalisations, force est de constater que des personnes étudiantes sont encore aujourd'hui dans une situation où le pouvoir de force est souvent inégal et se sentent seules ou isolées. Certaines personnes étudiantes communiquant avec l'ombudsman craignent même de déposer une demande formelle par crainte de subir des représailles.

Des personnes étudiantes se tournent vers l'ombudsman en lien avec différentes situations dont des mécontentes, des tensions voir des relations conflictuelles cristallisées avec leur direction de recherche.

Considérant que de telles situations sont susceptibles de survenir à nouveau, et que les parties prenantes pourraient être mieux soutenues/outillées pour les anticiper ou les régler, l'ombudsman soumet les recommandations suivantes.

À l'heure actuelle, [une page Web de la FESP](#) contient l'information relative à la démarche de résolution de litige lors de mécontentes ou désaccords entre la personne étudiante et la direction de recherche. C'est d'ailleurs vers cette information que l'ombudsman dirige les personnes étudiantes des cycles supérieurs, lorsque pertinent.

L'ombudsman a été informée que la FESP fait régulièrement la promotion du plan de collaboration et développe de nouveaux outils dans le but d'informer les nouveaux membres du corps professoral. Elle félicite la FESP pour leurs efforts constants et leur souci d'accompagner les directions et les personnes étudiantes dans le cheminement académique.

Dans le but de faciliter le maintien de relations d'encadrement harmonieuses et efficaces et d'améliorer les pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, l'ombudsman recommande aux autorités universitaires dont à la FESP et au VREAE :

- > d'inclure une mention relative à la prévention et au règlement des différends dans le plan de collaboration et d'apporter des modifications au Règlement des études. La recommandation détaillée se trouve à la page 52 du présent rapport.

---

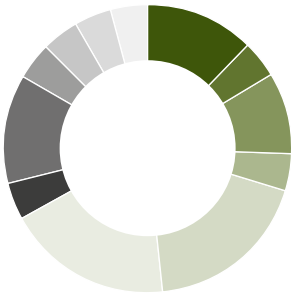
<sup>40</sup> Article 3.61, Règlement des études.

Une clause de PRD peut changer le cours d’une situation et même prévenir une mésentente qui pourrait parfois jusqu’à cristalliser les perceptions et la relation entre les parties prenantes.

Ainsi, un texte s’inspirant de la page Web « Résolution de litige » inscrit dans le plan de collaboration permettrait d’informer les personnes étudiantes et les directions de recherche du mécanisme à suivre. Une mention des modalités et des personnes à contacter serait également prévue (ex. demande de rencontre avec la direction de recherche/personne étudiante visant à aborder la source de la mésentente. Ensuite, si besoin, communiquer avec : 1) la direction de programme, 2) le vice-décanat, 3) la vice-doyenne et la doyenne de la FESP.

Dans une telle situation, lorsque la FESP est à examiner l’objet de la mésentente, elle tentera de définir un terrain d’entente entre les parties prenantes pour la poursuite des études. À défaut d’y parvenir, le Règlement des études<sup>41</sup> prévoit que la doyenne de la FESP statuera sur le cas, et ce, de façon définitive, en motivant sa décision.

Les personnes étudiantes des cycles supérieurs doivent pouvoir avoir une certaine assurance des objectifs, des livrables et des échéanciers attendus afin d’avoir une certaine prévisibilité et une possibilité de planifier les étapes de leurs cheminements académiques. C’est également dans cet esprit que s’inscrivent nos recommandations.



QUESTIONS ACADÉMIQUES  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

Admission/Réadmission	3	12 %
Délais de correction	1	4 %
Diplôme	2	9 %
Reconnaissance d'acquis	1	4 %
Évaluation	4	18 %
Conditions de poursuite des études	4	18 %
Inscriptions/choix de cours	1	4 %
Mémoire/thèse	3	12 %
Plan de cours	1	4 %
Relevé de notes/Crédits	1	4 %
Test de langue	1	4 %
Sans suite	1	4 %
Total	23	100 %



ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

Conflit personne étudiante/ superviseur.e/personne enseignante	10	66 %
Qualité de l'enseignement	3	20 %
Stage	1	7 %
Autres	1	7 %
Total	15	100 %

<sup>41</sup> Article 1.33 d), Règlement des études



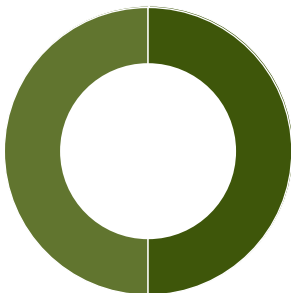


**DROITS DE LA PERSONNE  
CYCLES SUPÉRIEURS**

Confidentialité	1	6 %
Discrimination	4	23 %
Harcèlement	4	23 %
Règlement disciplinaire	2	12 %
Comportement/Attitude/ Bizutage	1	6 %
Éthique	2	12 %
Immigration	2	12 %
Mal information	1	6 %
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

Parmi les demandes relatives aux droits de la personne que l'ombudsman a reçues, il y a, comme par les années passées, des demandes visant à obtenir une compensation financière pour dommage subi. Rappelons qu'il n'appartient pas à l'ombudsman de se saisir de telles demandes.

Il importe de souligner que, pour établir la responsabilité civile d'une personne ou d'une entité juridique, la personne qui invoque avoir subi un dommage doit prouver son dommage, l'existence d'une faute ou négligence et que le dommage subi découle directement de cette faute ou de cette négligence. Il s'agit d'une question ne relevant pas du champ de compétence de l'ombudsman.



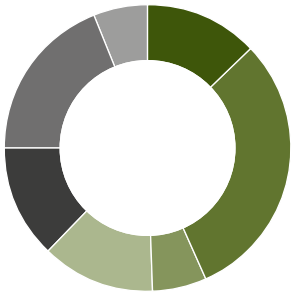
**RELATIONS  
AVEC LES UNITÉS**

Bureau du registraire	1	50 %
Services ressources humaines	1	50 %
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100 %</b>

Parmi les demandes portant sur une question financière, l'ombudsman a examiné le cadre applicable pour différentes bourses, dont les Bourses de réussite de la Faculté des études supérieures et postdoctorales. Elle a également été saisie de demandes au sujet de bourse versée par la direction de recherche. Les personnes étudiantes des cycles supérieurs ont accès à différentes bourses, notamment les [Bourses de réussite de la FESP](#), les bourses nominatives d'organismes subventionnaires ou bien celles en provenance de fonds obtenus par la direction de recherche. En effet, la direction de recherche peut notamment recevoir un financement de différents organismes subventionnaires et partenaires et à partir de ces fonds, financer les études d'une ou plusieurs personnes étudiantes sous sa supervision.

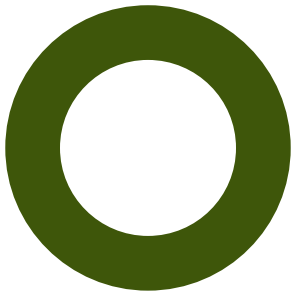
Comme les années dernières, dans le cadre de ces demandes, l'ombudsman observe une variabilité des financements offerts par les directions de recherche à partir de leurs propres fonds et que les ententes de financement manquent parfois de clarté quant aux engagements réciproques, la durée du financement, les sommes octroyées ou même les modalités de versement des dites sommes. Et ce, même lorsque le financement est mentionné au plan de collaboration.

L'ombudsman observe également que les personnes étudiantes provenant de l'international ont souvent une situation financière précaire de telle sorte que l'impossibilité d'accéder à une bourse d'études ou l'obtention d'un montant moins élevé que prévu peut compromettre la poursuite de leurs études aux cycles supérieurs.



PROBLÈMES FINANCIERS  
DES CYCLES SUPÉRIEURS

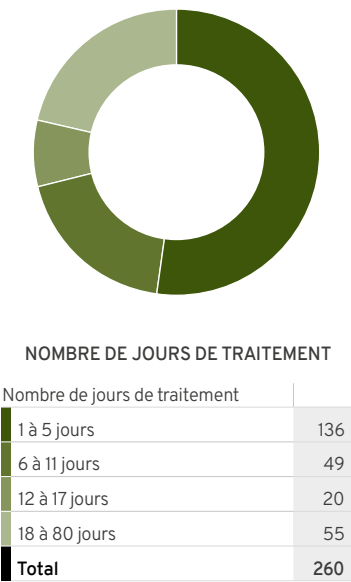
Frais d'association	2	13 %
Frais de scolarité	5	31 %
Frais de scolarité personnes étudiantes de l'international	1	6 %
LPU	2	13 %
Assurances	2	13 %
Bourses	3	19 %
Plan de collaboration et soutien financier	1	6 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100 %</b>



DIVERS

En attente de précisions / sans suite du demandeur	3	100 %
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

2.6.4 Durée de traitement des demandes



La durée du traitement d’une demande est calculée à partir du premier contact avec le Bureau de l’ombudsman. En 2024-2025, le délai moyen a été de 10 jours ouvrables<sup>42</sup>.

Le délai de traitement inclut le nombre de jours écoulés entre le premier contact et la réception du formulaire de demande complété. Ainsi, si une personne contacte le Bureau de l’ombudsman et ne fournit pas suffisamment d’information nous permettant de répondre à sa demande, ne remplit pas les informations requises sur le formulaire dans un délai de 10 jours ouvrables ou ne fournit pas les documents demandés, son dossier sera fermé. Sa demande pourra être réexaminée ultérieurement, si nécessaire.

Cette année, cent quatre-vingt-cinq (185) dossiers sur les deux cent soixante (260) ont été fermés dans un délai de 11 jours ouvrables ou moins (71 %) alors que cent trente-six (136) dossiers sur les deux cent soixante (260) l’ont été dans un délai de 5 jours ouvrables ou moins ( 52 %). Parmi les deux cent soixante (260) dossiers, deux cent trente et un (231) l’ont été dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins (88,85 % des dossiers).

Différents facteurs peuvent influencer la durée de traitement d’un dossier tels que la nature de la demande et sa complexité. Généralement, une plainte ou demande d’intervention requérant une investigation documentaire et/ou de communiquer avec des personnes-ressources prendra plus de temps qu’une demande de consultation-informations.

- › Temps de traitement moyen de 10 jours ouvrables
- › Temps de traitement le plus court : 1 jour
- › Temps de traitement le plus élevé : 80 jours ouvrables<sup>43</sup>

<sup>42</sup> L’année dernière, la durée de traitement des demandes a été estimée sur la base d’un échantillon de 60 dossiers (durée moyenne de 12,6 jours ouvrables). Cette année, la durée de traitement est basée sur l’ensemble des 260 dossiers reçus au Bureau de l’ombudsman.

<sup>43</sup> Ce délai était de 96 jours ouvrables en 2023-2024.

# SUIVI DES RECOMMANDA- TIONS

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2022-2023

Dans les rapports précédents, certaines recommandations émises par l'ombudsman étaient absentes. Ainsi, afin d'assurer une transparence et un suivi de celles-ci, voici une correction.

## 3.1 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : DÉLAI POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ POUR MOTIF DE HARCÈLEMENT APPLICABLE À UNE PERSONNE ÉTUDIANTE À L'UNIVERSITÉ LAVAL.

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

Un examen et une modification de l'article 6.5 du Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval lequel permet à une personne étudiante dans le cadre d'une activité de formation au sens du Règlement des études de l'Université de déposer une plainte si elle s'estime harcelée, mais de ne bénéficier que d'un délai « de 150 jours de la dernière manifestation de la conduite de harcèlement allégué » pour déposer ladite plainte. Cette modification devrait permettre à une personne étudiante de bénéficier d'un délai plus long, soit égal à celui dont bénéficiera un stagiaire (Réf. Stage dans le cadre d'un programme d'études universitaires) ou au moins, une année (analogie avec le Règlement concernant l'ombudsman).

La recommandation a été transmise au Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement (CPIMH) ainsi qu'au Vice-rectorat à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines (VREDI-RH). Un suivi de la recommandation a été fait auprès du Bureau du respect de la personne. L'ombudsman a été informée que le Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval est en cours de révision et que la recommandation de l'ombudsman est incluse dans le processus. L'Université Laval en tiendra compte dans cette révision.

L'ombudsman suivra avec intérêt les travaux dans le cadre de cette révision.

## 3.2 BOURSES : CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DE SÉLECTION – ÉQUITÉ DÉCISIONNELLE

À la demande des autorités de l'Université Laval et dans le but d'examiner si des éléments contenus au Rapport<sup>44</sup> produit par le Protecteur du citoyen sur la gestion gouvernementale des programmes d'aide financière aux études devraient être considérés de façon systémique par l'Université Laval, l'ombudsman a pris connaissance dudit Rapport. Bien que les recommandations ne visaient pas l'Université Laval, l'ombudsman en a tiré des éléments et a émis la recommandation suivante aux autorités de l'Université, principalement au Bureau des bourses et de l'aide financière.

L'ombudsman a mentionné au VREAE de s'assurer que le rôle que l'Université Laval a/aura à jouer dans le cadre des ententes de collaboration visant le partage de la « responsabilité d'informer, de soutenir et d'assister les étudiants dans leurs démarches »<sup>45</sup> soit en concordance avec les recommandations émises dans le rapport.

<sup>44</sup> Rapport spécial du Protecteur du citoyen - Aide financière aux études : Mieux accompagner les étudiantes et étudiants en faisant preuve de transparence et d'écoute, le 3 mars 2022. <https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/2022-02/rapport-special-aide-financiere-aux-etudes.pdf>. Ce rapport concerne le Régime public d'aide financière aux étudiants administré par la Direction générale de l'accessibilité financière aux études du Ministère de l'Enseignement supérieur (Loi sur l'aide financière aux études, chapitre A-13.3).

<sup>45</sup> Ibid, page 10

Dans une perspective d'amélioration des pratiques universitaires, elle a également recommandé aux autorités de l'Université :

- > De s'inspirer, avec les adaptations nécessaires, de ces recommandations et des principes applicables [en matière d'équité](#) pour évaluer les processus internes et/ou critères d'octroi de bourses administrées et gérées par l'Université Laval (sous l'autorité et la responsabilité décisionnelle de l'Université Laval) et de les revoir, le cas échéant.

L'ombudsman a été informée que, depuis les recommandations de l'ombudsman, les programmes de bourses de l'Université Laval ont été révisés pour s'assurer que les critères d'admissibilité et de sélection soient bien spécifiés dans les fiches de bourses du répertoire public. Les membres du personnel sont formés et ont à leur disposition différents outils fournis par les organismes subventionnaires destinés aux comités de sélection. Enfin, les critères et démarches d'attribution des bourses sont revus périodiquement en tenant compte des enjeux identifiés lors des concours précédents.

L'ombudsman remercie le Bureau des bourses et de l'aide financière de l'Université Laval pour la mise en place de ces mesures.

# SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2023-2024

## 3.3 LA POLITIQUE RELATIVE AUX ÉTUDIANTES ET AUX ÉTUDIANTS PARENTS

En lien avec cette politique et toujours dans une perspective d'amélioration continue des pratiques universitaires, l'ombudsman a émis la recommandation suivante :

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

En complément de ces recommandations, au cours de la présente année, la soussignée a partagé ses observations au VREAE au sujet de la variabilité dans le traitement des demandes (accommodement, absence à une évaluation) visant à bénéficier de l'application de cette Politique et sa préoccupation en regard de l'équité interne dans le traitement de telles demandes.

En suivi de cette recommandation émise l'année dernière, l'ombudsman a été informée que :

- > Le VREAE reconnaît que le traitement des demandes des étudiantes et des étudiants parents peut parfois différer selon la faculté et le programme. La Politique relative aux étudiantes et aux étudiants parents sera révisée au cours de cette année, et il s'agira très certainement d'un point qui sera discuté par les membres du comité chargés de cette tâche;
- > Actuellement, la personne étudiante qui désire obtenir la reconnaissance de son statut de parent doit soumettre des pièces justificatives au Bureau du registraire sur une base annuelle. Une lettre d'attestation est ensuite émise, valide pour une année. La personne étudiante doit, par la suite, faire valoir son statut d'étudiante ou d'étudiant parent auprès des membres du personnel enseignant et de sa direction de programme lorsqu'elle a besoin d'un accommodement;
- > Dans un contexte où l'informatisation de ce processus administratif ne peut être priorisée à la DTI, les membres du comité seront appelés à réfléchir à des moyens de simplifier la procédure et à s'assurer d'une certaine homogénéité dans le traitement des demandes d'accommodement. Cela nécessitera de faire connaître la politique et de mieux communiquer ses tenants et aboutissants auprès des membres du personnel enseignant, des directions de programmes et des membres de la gestion des études;
- > Plusieurs facultés ont révisé leur politique d'absence à la suite de la fin de l'obligation de fournir un billet médical pour justifier une absence de moins de 5 jours à une évaluation. Le VREAE les a incitées à uniformiser leurs pratiques en les centralisant à la gestion des études afin d'éviter qu'une même demande reçoive des réponses différentes de la part des membres du personnel enseignant concernés. Le travail sur ce sujet continue.

### 3.4 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : LA DÉCLARATION DES DROITS DES ÉTUDIANTS ET DES ÉTUDIANTES À L'UNIVERSITÉ LAVAL

L'année dernière, la recommandation ci-après a été émise et visait à ce 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 lésée 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.

L'ombudsman a été informée que cette recommandation sera considérée pour une modification éventuelle à la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval. Pour le moment, aucun échéancier n'est prévu.

L'ombudsman assurera un suivi.

### 3.5 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : LE RÈGLEMENT DES ÉTUDES (PLAN DE COURS ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE)

L'année dernière, dans le contexte de l'utilisation grandissante de l'intelligence artificielle (IA) au sein de la communauté universitaire, la recommandation suivante a été émise :

- > 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).

La recommandation a été considérée dans le cadre des récents travaux de modification du Règlement des études entrée en vigueur le 1er septembre 2025.

L'article 2.38 du Règlement des études a été modifié (ajout du paragraphe j). Ainsi, dorénavant, le plan de cours devra indiquer « *une mention relative aux modalités d'utilisation des outils d'intelligence artificielle* ».

La recommandation ayant été actualisée, l'ombudsman en prend acte et remercie les autorités universitaires pour cette bonification.



### 3.6 LES INTERVENANTS DE PROXIMITÉ

L'année dernière, l'ombudsman par intérim a émis la recommandation suivante en ajout au soutien pouvant être offert aux personnes étudiantes aux études supérieures, Cette recommandation visait à ce que des intervenants et intervenantes de proximité soient également déployés à la Faculté des études supérieures et postdoctorales (FESP).

Et la recommandation se lisait comme suit :

- > Que le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE), le Centre d'aide à la communauté étudiante (CACE) qui en relève, ainsi que la 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.

Cette recommandation a été discutée et des bonifications de l'offre de service ont été convenues entre le CACE et la FESP.

Tout d'abord, il importe de souligner que le CACE a mis en place des intervenantes et [intervenants de proximité](#) qui sont déjà déployés au sein des facultés de l'Université Laval afin de rendre son expertise encore plus accessible à la communauté étudiante.

Ses services sont donc accessibles aux personnes étudiantes des cycles supérieurs incluant celles déployées dans un centre de recherche hors campus. L'objectif vise donc avant tout à faire connaître les services afin que ces personnes étudiantes ayant souvent davantage un lien d'appartenance avec l'équipe de recherche puisse en bénéficier au besoin.

Les centres de recherches sont généralement intégrés au sein d'autres organisations (exemple CIUSSS) et ne font pas partie de l'Université Laval. Ainsi, elles sont des entités indépendantes de l'Université Laval qui accueillent des personnes étudiantes pour y effectuer leurs recherches sur lesquelles sont basées leurs études supérieures ou postdoctorales.

Dans ce contexte, le CACE et la FESP ont uni leurs efforts pour s'assurer de faire connaître ces services auprès de ses personnes étudiantes et de rendre disponible ponctuellement, par le biais de la FESP, un(e) intervenant(e) de proximité.

L'ombudsman est satisfaite de cette bonification.

# RECOM- MANDATIONS 2024-2025

# RECOMMANDATIONS

## 4.1 ABSENCE POUR MOTIF SÉRIEUX À UNE ÉVALUATION ET SA REPRISE (INTERPRÉTATION ET MODALITÉS – ÉQUITÉ ET PRP)

Dans son mandat d'assurer que les membres de la communauté universitaire soient traités avec justice et équité, dans le respect de leurs droits fondamentaux et dans celui d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires en cette matière, l'ombudsman recommande aux instances de l'Université concernées, dont le VREAE, la Table des responsables facultaires ainsi que la Table des conseillers à la gestion des études de se pencher sur l'interprétation et l'application de l'article 4.42 du Règlement des études afin de s'assurer :

- > Que les processus appliqués sont conformes aux obligations et aux règles en matière de protection des renseignements relatives à la collecte/cueillette, la conservation et la destruction des renseignements personnels de nature sensible (diagnostic médical, billet médical, no de passeport sur les billets d'avion, rapport d'événement policier ...);
- > Que ces processus limitent le nombre de personnes autorisées à accéder à ces renseignements personnels sensibles;
- > Que ces processus diminuent ou évitent les envois multiples et assurent la protection de ces renseignements personnels sensibles;
- > Que les processus appliqués assurent une équité interne dans l'interprétation et l'application de ce que constitue un « motif sérieux » d'absence.

L'ombudsman recommande également aux instances concernées :

- > D'informer clairement les personnes étudiantes, dès le début de la session, des nouvelles règles en lien avec la déclaration sur l'honneur; d'ajuster les informations disponibles à ce sujet sur leur site Web faisant ainsi preuve de plus de transparence.

Cette recommandation a été bien accueillie par le VREAE qui compte également inclure les pistes de réflexions émises par l'ombudsman dans les travaux.

## **4.2 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : PLAN DE COLLABORATION AUX CYCLES SUPÉRIEURS ET MODIFICATION AU RÈGLEMENT DES ÉTUDES**

Dans le but de faciliter le maintien de relations d'encadrement harmonieuses et efficaces et d'améliorer les pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, l'ombudsman recommande aux autorités universitaires dont à la FESP et au VREAE :

- > D'inclure dans le plan de collaboration, une mention relative à la prévention et au règlement des différends (PRD), les démarches à réaliser et les coordonnées des personnes à contacter en cas de conflit ou différends entre la personne étudiante et la direction de recherche (qui contacter, dans quel ordre, dans quel délai);
- > Dans cet esprit, modifier l'article 3.57 du Règlement des études afin qu'il fasse mention dans les termes choisis par les autorités concernées qu'« À la maîtrise recherche et au doctorat, le plan de collaboration comporte minimalement : un mécanisme de prévention et de règlement des différends disponible et accessible pour résoudre toute situation pouvant survenir tout au long du cheminement académique entre la direction de recherche et la personne étudiante »;
- > D'ajouter au Règlement des études une mention indiquant que le plan de collaboration prévu à l'article 3.55 faisant partie du dossier académique de la personne étudiante doit être transmis et déposé à la direction de programme, dans quel délai et la fréquence de ce dépôt, s'il y a lieu.

## **4.3 ÉVALUATIONS FORMATIVES – CADRE APPLICABLE ET OBJECTIFS D'UNE TELLE ÉVALUATION – DIFFUSION DES BONNES PRATIQUES**

En référence aux observations émises par l'ombudsman aux pages 27 à 29 du présent rapport, l'ombudsman a suggéré au Service de soutien à l'enseignement d'inclure et/ou de mettre en évidence le cadre applicable aux évaluations formatives et les objectifs poursuivis par celles-ci. Le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE) en a été informé.

Le Service de soutien à l'enseignement a bien reçu cette suggestion et diffusera les bonnes pratiques.

## **4.4 MODALITÉS D'ÉVALUATION AU PLAN DE COURS VS DIRECTIVES (DISTINCTION ET CADRE APPLICABLE)**

En lien avec l'application de la nouvelle plateforme d'apprentissage Brio pour tous les sites de cours offerts par l'Université Laval, l'ombudsman estime qu'il serait souhaitable de considérer l'ajout de la rubrique « modalités d'évaluation » dans le format du plan de cours.

L'ombudsman demande donc aux instances responsables d'analyser cette suggestion d'amélioration des pratiques ou tout autre moyen permettant d'éviter de confondre une « directive » avec une modalité d'évaluation.

Cette suggestion a été soumise au vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE).







# CONCLUSIONS ET REMERCIEMENTS

# CONCLUSIONS ET REMERCIEMENTS

En 2020, j'ai amorcé mon mandat dans un contexte de pandémie mondiale qui a transformé nos réalités, menées vers de nouveaux enjeux, de nouveaux modes d'organisation du travail et de nouvelles modalités pour les études. Ce fut un défi avant tout humain. Pendant cette période, je pouvais sentir l'insécurité et le grand besoin de bienveillance des personnes. Ainsi, mon premier rapport a été fait sous le signe de la prévention et de la bienveillance. La prévention et les modalités souples et collaboratives ont été le fil conducteur de mon mandat.

Je souhaite remercier la rectrice, madame Sophie D'Amours pour sa confiance qui m'a été renouvelée lors de rencontres ainsi que monsieur Jean Houde, président du conseil d'administration pour son soutien envers la fonction. La volonté de l'Université Laval d'inclure les modes alternatifs de règlement des différends de même que d'avoir mis en place une formation sur « les biais inconscients » pour être un milieu plus inclusif était/est alignée avec ma vision et mes valeurs.

Je remercie tout spécialement monsieur Robert Beauregard, vice-recteur aux études et aux affaires étudiantes et vice-recteur exécutif de l'Université Laval, madame Lyne Bouchard, vice-rectrice à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines de l'Université Laval (jusqu'en 2022) ainsi que monsieur Michel De Waele, adjoint à la vice-rectrice aux études et aux affaires étudiantes avec lesquels j'ai eu la chance et le plaisir de collaborer. Je les remercie pour nos échanges, leur soutien et leur confiance.

Je remercie la communauté universitaire pour la confiance qui m'a été accordée et la collaboration des partenaires au sein d'unités et services qui ont à cœur et croient à l'amélioration des processus et à l'impact de celle-ci sur l'équité et le respect des droits fondamentaux. Pour ne nommer que ceux-ci : Bureau du registraire, Service des finances, Centre d'aide à la communauté étudiante, le Service de soutien à l'enseignement, le personnel de la gestion des études, la direction de différents programmes, départements, écoles ou facultés dont la Faculté des études supérieures et postdoctorales.

“

Madame Fournier, ...j'ai bien été informé de ma réussite au cours (...). Je vous remercie sincèrement pour votre collaboration et les efforts déployés dans cette situation.

“

Madame Fournier, Merci encore d'avoir pris le temps de discuter aujourd'hui. (...) J'en ai tiré une belle synthèse de la situation et des arguments convaincants pour exercer mes droits auprès de.... Si ce n'est que mon droit à l'information, ce sera déjà ça.

Je tiens aussi à remercier les associations étudiantes dont la CADEUL et l'AELIÉS pour leur contribution dans la promotion du mandat de l'ombudsman. Cette collaboration est toujours fort appréciée. L'accompagnement et l'aide que ces associations accordent aux personnes étudiantes contribuent à l'expérience positive des personnes étudiantes pendant leur cheminement académique à l'Université Laval.

Je remercie également les personnes étudiantes ayant communiqué avec notre Bureau pour la confiance accordée.

Nous avons à cœur de pouvoir être utiles et d'aider les demandeurs à résoudre les problématiques ou les situations qui pourraient contrevenir à leurs droits.

Je tiens à remercier les membres de notre équipe au Bureau de l'ombudsman, mesdames Lise Dion, conseillère aux personnes étudiantes et Manon Pellerin, collaboratrice. Ces deux personnes font du Bureau une équipe proactive et humaine et contribuent aux réflexions visant l'amélioration de nos opérations toujours dans l'optique d'assurer un service accessible et professionnel.

Je ne peux passer sous silence le plaisir que j'ai eu à côtoyer, à collaborer et à partager les meilleures pratiques avec mes confrères et consœurs ombudsmans. Je les remercie de contribuer à cette belle communauté et pour leur engagement envers l'équité et la justice.

L'ombudsman se veut un partenaire, un allié pour l'amélioration des pratiques universitaires et de l'équité des processus, relationnelle et de fond. C'est avec fierté et le sentiment du devoir accompli que je termine ce mandat qui m'a permis de servir la communauté universitaire avec cœur et engagement. La fonction d'ombudsman est noble et essentielle dans nos institutions. La (le) prochain(e) ombudsman aura le privilège d'arriver au sein d'un Bureau doté d'une équipe complète et motivée qui a à cœur sa mission. Je lui laisse des pistes d'amélioration et de projets et lui souhaite le meilleur des succès dans ses nouvelles fonctions.

“

Bonjour M<sup>me</sup> Fournier,  
Merci encore pour votre suivi  
rapide et vos précieux conseils.  
Je vais entreprendre la démarche  
que vous m'avez suggérée.

“

Bonjour M<sup>me</sup> Fournier, Malgré la  
demande de révision, ma demande  
d'admission en ... est refusée.  
Je tenais à vous en faire part.  
Je tenais également à vous  
remercier pour les démarches  
que vous avez faites à l'égard  
de ma situation.



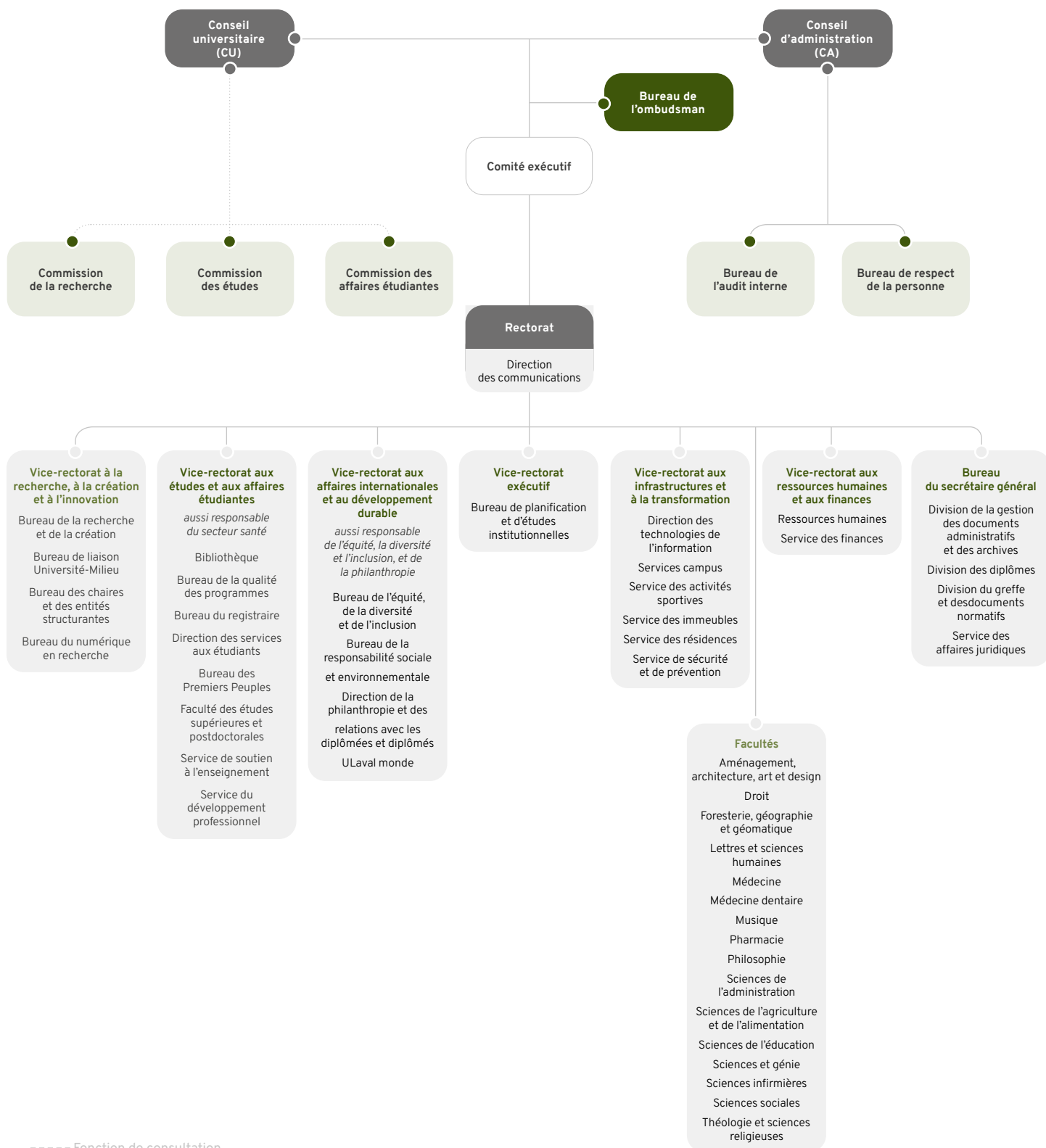




# ANNEXES

# ANNEXE 1

A1



----- Fonction de consultation

[Organigramme de l'Université Laval](#)

07-2025

# ANNEXE 2

## RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

### ARTICLE 1 – OBJECTIF

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

### ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

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

### ARTICLE 3 – FONCTIONS

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

#### 3.1 Conflit d'intérêts

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

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

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

#### 3.2 Interventions de l'ombudsman

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

##### 3.2.1 Demandes d'information et de consultation

L'ombudsman reçoit les demandes d'information sur les règlements, politiques et pratiques de l'Université, et sur les droits et obligations qu'ils comportent.

L'ombudsman conseille et aide la personne qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.

##### 3.2.2 Plaintes

L'ombudsman reçoit les plaintes des personnes visées à l'article 2 et peut faire enquête lorsqu'elle ou il a raison de croire que la personne qui a déposé une plainte a été lésée par les mécanismes administratifs, ou a été l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête, ou doit mettre fin à une intervention ou à une enquête à tout moment au cours du processus, lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail;
- la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire;
- la personne qui dépose une plainte refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents que l'ombudsman requiert, ou de collaborer à l'enquête ou, le cas échéant, au mécanisme approprié de prévention et règlement des différends.

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête, ou peut mettre fin à une intervention ou à une enquête à tout moment au cours du processus, lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose de recours prévus par les règlements en vigueur;
- la personne qui dépose une plainte n'a pas un intérêt suffisant pour sa cause;
- la plainte est prématurée;
- il s'est écoulé plus d'une (1) année depuis l'acte ou l'omission qui fait l'objet de la plainte, à moins que la personne plaignante ne démontre, à la satisfaction de l'ombudsman, qu'elle ait été dans l'impossibilité d'agir plus tôt;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;

- un recours a déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande.

Si l'ombudsman refuse de se saisir d'une plainte ou met fin à une intervention ou enquête, elle ou il en informe la personne.

### 3.2.3 Enquête initiée par l'ombudsman

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

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

### 3.2.4 Référence --- exercice des recours

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

## 3.3 Amélioration des pratiques universitaires

L'ombudsman contribue à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, notamment par la diffusion d'information aux membres de l'Université et la proposition de modifications aux règlements, politiques et procédures en vigueur.

---

## ARTICLE 4 – CONFIDENTIALITÉ

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

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

---

## ARTICLE 5 – PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

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

---

## ARTICLE 6 – POUVOIR D'ENQUÊTE

6.1 L'ombudsman peut exiger des instances et du personnel de direction de l'Université, ainsi que de toute personne intéressée, l'accès à tout document ou dossier pertinent dans le respect des lois, règlements, conventions collectives et protocoles. Elle ou il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.

6.2 Au terme de son enquête, si la plainte est jugée fondée par l'ombudsman, son rôle sera de :

- formuler ses recommandations aux personnes, au personnel de direction ou aux instances jugés appropriés selon son analyse de la situation;
- informer le plaignant ou la plaignante des conclusions de l'enquête et, s'il y a lieu, des recommandations formulées.

6.3 Les personnes qui reçoivent les recommandations de l'ombudsman doivent transmettre une réponse motivée dans les meilleurs délais et l'informer des mesures qui seront prises pour y donner suite ou, le cas échéant, les motifs de leur refus d'y souscrire. .

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

---

## ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ DES MEMBRES DE L'UNIVERSITÉ

Les membres de l'Université sont tenus de :

- a) collaborer avec l'ombudsman;
- b) traiter toute demande de l'ombudsman dans le cadre de l'application du présent règlement avec diligence et discrétion;
- c) s'abstenir d'exercer toute forme de représailles envers une personne qui s'adresse au Bureau de l'ombudsman, collabore et participe à une enquête ou à intervention prévue au présent règlement.

## ARTICLE 8 – RAPPORT D'ACTIVITÉS

**8.1** L'ombudsman doit, au plus tard le 30 novembre, présenter au Conseil d'administration et au Conseil universitaire un rapport de ses activités pour l'année universitaire précédente ainsi qu'un exposé de ses recommandations. Il publie ce rapport et le diffuse auprès de la communauté universitaire.

L'ombudsman peut, en tout temps, produire un rapport particulier à l'intention de ces deux conseils.

**8.2** L'ombudsman peut, dans son rapport annuel ou dans ses rapports spéciaux :

- formuler des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université;
- suggérer des modifications à la Charte, aux Statuts ou à toute règle universitaire.

## ARTICLE 9 – NOMINATION

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

### 9.1 Comité-conseil

#### 9.1.1 Mandat

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

#### 9.1.2 Composition

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

- la rectrice ou le recteur qui le préside;
- la vice-rectrice ou le vice-recteur à l'équité, à la diversité et à l'inclusion et aux ressources humaines (VREDIRH);

- une doyenne ou un doyen;
- une professeure ou un professeur;
- la personne titulaire de l'Institut EDI2 sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'intersectionnalité;
- une ou un membre externe;
- une ou un membre du personnel administratif;
- une chargée de cours ou un chargé de cours;
- deux étudiants ou étudiantes de 1er cycle et deux de 2e ou de 3e cycle, dont au moins un étudiant ou une étudiante de l'international.

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

### 9.1.3 Recommandation

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

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

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

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

#### **9.1.4 Dépôt**

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

#### **9.2 Conditions d'emploi**

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

**DÉNONCIATION** : La personne fait connaître une situation d'injustice qui a eu cours à l'Université mais ne réclame pas l'intervention de l'ombudsman pour cette situation spécifique, ou, elle informe l'ombudsman d'une correspondance adressée à un membre agissant au nom de l'Université afin de le tenir renseigné d'une démarche, espérant un règlement sans avoir à formuler une plainte.

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

---

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

**PLAINTÉ RECEVABLE** : La plainte est recevable lorsque l'ombudsman a raison de croire que la ou les personnes qui ont déposé la plainte ont été lésées par les mécanismes administratifs ou ont été l'objet d'injustice ou d'atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université (voir l'article 3.2.2 du Règlement concernant l'ombudsman). S'il y a matière à intervenir, l'ombudsman peut faire enquête ou agir comme facilitateur auprès des instances concernées.

**PLAINTÉ NON RECEVABLE** : La plainte est non recevable notamment lorsqu'elle est prématurée, prescrite (délai d'un an), frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou encore hors du champ de compétence de l'ombudsman (voir l'article 3.2.2 du Règlement concernant l'ombudsman).

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

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

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

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

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

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

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

**SUIVI DE LA RECOMMANDATION :**

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

# ANNEXE 4

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

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

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

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

---

---

---

---

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

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

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

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

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

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

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

---

---

---

---

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

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Tout à fait en désaccord

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

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Tout à fait en désaccord

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

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Tout à fait en désaccord

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

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Tout à fait en désaccord

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

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

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

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Tout à fait en désaccord

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

---

---

---

---







## ANNEXE 5

### BIOGRAPHIE DE L'OMBUDSMAN

#### **Nancy Fournier**

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

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

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

Elle est entrée en fonction à titre d'ombudsman en 2020 après avoir été nommée par le Conseil d'administration le 25 août 2020. Elle est membre de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur au Québec (AOESQ), membre de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC), du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP).







**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)