

RAPPORT
ANNUEL
2020-2021

OMBUDSMAN



Bureau de l'ombudsman



UNIVERSITÉ
LAVAL

Dans ce rapport, le genre masculin pour désigner des personnes
est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-9812904-9-6
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2021



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bureau de l'ombudsman

Le 27 octobre 2021

Monsieur Jean St-Gelais
Président du Conseil d'administration

Madame Sophie D'Amours
Présidente du Conseil universitaire

Madame la Présidente,
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2020-2021 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des demandes de consultation et plaintes effectuées au cours de cet exercice, c'est-à-dire pour la période du 1^{er} mai 2020 au 30 avril 2021, ainsi que d'un exposé de ses recommandations.

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

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

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

418 656-3081
info@ombudsman.ulaval.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
1. BUREAU DE L'OMBUDSMAN	11
1.1 Équipe	11
1.2 Maintien des activités dans un contexte de pandémie	11
1.3 Opérations	11
1.4 Rôle de l'ombudsman	12
1.4.1 Mandat et fonctions de l'ombudsman	12
1.4.2 Philosophie d'intervention : prévention et collaboration	14
1.5 Activités de communication et de développement professionnel	15
1.5.1 Activités institutionnelles ponctuelles	15
1.5.2 Activités de rayonnement institutionnelles	15
1.5.3 Affiliations professionnelles et activités de formation	16
2. STATISTIQUES	19
2.1 Sommaire	19
2.2 Statistiques commentées	21
2.2.1 Les 40 ans du Bureau : compilation des dossiers au fil des ans	21
2.2.2 Dossiers en suspens	21
2.2.3 Objet des dossiers (consultations et plaintes)	22
2.2.4 Commentaires généraux	25
2.2.5 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)	29
2.2.6 Traitement des plaintes et commentaires sur les demandes à l'ombudsman	30
3. SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2019-2020	33
4. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2020-2021	35
4.1 Observations	35
4.2 Recommandation à portée normative : la Politique de la formation à distance	38
4.3 Recommandation à portée systémique	38
CONCLUSION ET REMERCIEMENTS	41
ANNEXES 1 À 5	43

INTRODUCTION

Ce rapport couvre la période comprise entre le 1^{er} mai 2020 et le 30 avril 2021 et constitue la reddition de compte annuelle statutaire de l'ombudsman de l'Université Laval. Il est présenté au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil universitaire¹, 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'ombudsman².

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 des données statistiques et des commentaires relatifs au traitement des dossiers et met en lumière des enjeux traités de même que des solutions mises en place pour améliorer les pratiques³, la troisième est un suivi de recommandations formulées dans le rapport de l'année 2019-2020 et la quatrième fait état d'observations et de recommandations.

C'est pour moi un plaisir de partager mon premier rapport du Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval. Celui-ci est sous le signe de la bienveillance et de la prévention. Bien que pour certains ce mot « bienveillance » soit uniquement un mot à la mode, cette « disposition d'esprit⁴ » n'en demeure pas moins une valeur, un comportement, une attitude générale créatrice de bonheur et de bien-être pour soi et pour l'autre et immensément puissante au sein d'une communauté. La prévention, de son côté, englobe des mécanismes, des modes de pensée et d'action visant à prévenir un risque, un problème, un différend en amont, c'est-à-dire avant qu'il ne se réalise. La pensée préventive fait partie d'une culture et d'un mode de gestion favorisant notamment le dialogue, la collaboration et un milieu sain et sécuritaire.

Je ne pourrais rédiger ce rapport sans faire mention de la maladie à coronavirus (COVID-19) qui a mondialement marqué l'année 2020-2021. La déclaration d'urgence sanitaire le 11 mars 2020 et les mesures de santé publique dont celles du confinement sont venues, du jour au lendemain, bouleverser le quotidien de tous. Des millions de personnes à travers le monde ont été atteintes du virus et plus de 4 millions en sont décédées à ce jour. La population au Québec n'en fut pas épargnée et, au moment d'écrire ce rapport, la COVID-19 fait toujours partie de notre réalité.

Outre ces impacts sanitaires, la pandémie de COVID-19 a apporté son lot de bouleversements pouvant affecter notamment la santé et le bien-être des individus et des communautés. Ce contexte exceptionnel a aussi mis en lumière de grandes forces humaines et remis en perspective les notions « d'essentiel » et « d'important » pour chacun d'entre nous. Cela a fait ressortir, à l'Université, la résilience des étudiants, des membres du personnel et du corps professoral et enseignant, la collaboration, l'entraide et l'assouplissement de mesures de façon exceptionnelle qui démontrent la capacité de chacun de trouver des solutions. Cela a requis de nombreux ajustements et des adaptations de la part de tous, incluant toute la communauté universitaire et le Bureau de l'ombudsman.

¹ Art. 8, [Règlement concernant l'ombudsman](#), Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 2013.

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

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

⁴ *Dictionnaire Larousse* « Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui ».

C'est dans ce contexte que j'ai débuté mon mandat en octobre 2020 en pleine pandémie de COVID-19. Comme vous tous, je ne m'attendais pas à réaliser la première année de mon mandat quasi entièrement à distance. Heureusement les nombreux outils technologiques disponibles m'ont permis de demeurer en contact virtuel avec la communauté universitaire.

C'est animée par le caractère pédagogique de la fonction et le désir de contribuer à l'amélioration des processus et des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité que j'ai commencé ce mandat.

Pour créer de la valeur au sein de la communauté universitaire, il est essentiel, dans l'exercice de mon mandat, d'avoir une connaissance de l'écosystème au sein duquel j'interviens, soit l'environnement interne, externe, le cadre normatif, les modes de fonctionnement et les personnes responsables. C'est pourquoi, dès mon entrée en fonction, j'ai initié des rencontres avec les personnes clés pour les connaître, ainsi que leurs opérations, me présenter, expliquer mon mandat et ma philosophie d'intervention, et établir les bases d'un dialogue et d'une relation de confiance. Tout au long de cette première année, j'ai rencontré différents partenaires internes et externes dont les associations étudiantes.

Je souhaite remercier toutes les personnes ayant contribué à mon intégration, à la mission et au mandat de l'ombudsman par leur collaboration, leur ouverture au dialogue et leur confiance.

Je tiens à remercier M^{me} Martine Paquet, notre secrétaire, pour son accueil et son soutien, pour avoir contribué au maintien d'un service de qualité à la communauté universitaire et pour son engagement dans l'optimisation des façons de faire au sein du Bureau de l'ombudsman. Je remercie également M. Sylvain Allaire pour sa contribution à la mission de notre bureau ce printemps dernier, de même que les experts de l'équipe de la gestion intégrée des documents de l'Université Laval qui nous ont accompagnés avec professionnalisme pour réaliser des changements technologiques.

Je remercie enfin mes confrères et consœurs ombudsmans pour leur accueil inclusif et la générosité dont ils ont fait preuve à mon égard.

Bonne lecture!

A photograph of a park scene in autumn. A person is walking on a paved path on the left, moving away from the camera. The ground is covered in fallen yellow and orange leaves, with a light dusting of snow. Tall trees with some yellowing leaves and bare branches are in the background. A white text box is centered in the middle of the image.

**«Le plus grand bien
que nous faisons aux autres
n'est pas de leur communiquer
notre richesse,
mais de leur découvrir la leur.»**

– Louis Lavelle

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 ÉQUIPE

Ombudsman, Nancy Fournier

Conseillère et conseiller à l'ombudsman, Cynthia Tremblay⁵ succédée par Sylvain Allaire⁶

Secrétaire, Martine Paquet

1.2 MAINTIEN DES ACTIVITÉS DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

À la suite de la déclaration d'urgence sanitaire découlant de la pandémie de COVID-19, le Bureau de l'ombudsman a transformé son organisation du travail en déployant une offre de service exclusivement à distance, et ce, à partir de la mi-mars 2020. Le télétravail s'est poursuivi pendant toute l'année 2020-2021. Le Bureau de l'ombudsman a eu le souci de maintenir un service accessible et une proximité avec les personnes avec lesquelles il est intervenu par l'utilisation des technologies de communication telles que le courriel, l'application TEAMS ou le téléphone. Il était essentiel de permettre aux personnes de s'exprimer, de fournir leurs points de vue ou observations. La disponibilité et le désir d'offrir une écoute active et bienveillante tout en pouvant, malgré cette distance physique, soutenir ceux qui se sentaient davantage déstabilisés par le contexte de pandémie, et les incertitudes et adaptations en découlant, étaient parmi les principes directeurs qui ont guidé les interventions.

1.3 OPÉRATIONS

L'année qui vient de se terminer a notamment été marquée par le changement de garde au sein de l'équipe au Bureau de l'ombudsman. L'ombudsman précédente (sortante), M^{me} Hélène Richard, a terminé son mandat, et la soussignée, M^{me} Nancy Fournier, est entrée en fonction comme ombudsman le 13 octobre 2020.

En vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations, le Bureau a entamé un projet de changement du système de gestion documentaire. Dans un premier temps, le logiciel de gestion de bases de données qui était désuet et donc plus soutenu par les équipes des technologies de l'information a été changé. Après une période de rodage, ce système sera utilisé dès l'année financière 2021-2022. Les démarches d'optimisation des opérations se poursuivront avec l'exploration d'une solution informatique de gestion de dossiers.

⁵ Madame Tremblay a été en fonction jusqu'au 28 août 2020. Le poste est, par la suite, devenu vacant.

⁶ Pour combler la vacance du poste, M. Allaire est entré en fonction en assignation temporaire du 23 mars au 17 juin 2021. Ceci a permis de prêter main forte à l'équipe.

1.4 RÔLE DE L'OMBUDSMAN

1.4.1 Mandat et fonctions de l'ombudsman

Le mandat et les fonctions de l'ombudsman, ses attributs et la durée de son mandat sont déterminés par le Règlement concernant l'ombudsman⁷. Les attributs sont l'impartialité, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité.

L'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration de l'Université Laval et agit «pour la protection des droits des membres de la communauté universitaire»⁸. Il produit chaque année un rapport public résumant ses activités et ses recommandations.

Le rôle de l'ombudsman est central au sein de la communauté universitaire. Il s'assure que les membres de la communauté universitaire sont traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux tout en considérant les responsabilités qui leur incombent. L'ombudsman est un intervenant indépendant qui ne représente ni l'une ni l'autre des personnes impliquées, et accueille en toute discrétion et confidentialité les personnes qui font appel à ses services.

Tous les membres⁹ de la communauté universitaire peuvent s'adresser à l'ombudsman de même que les personnes candidates à l'admission, les usagers des services et les personnes faisant office de participant de recherche dans le cadre d'un projet dont le protocole est approuvé par l'un des comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval.

L'ombudsman reçoit des demandes de consultation ou d'information et des plaintes, et conseille et aide la personne qui le lui demande dans l'identification ou l'analyse d'une problématique, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.

Les demandes de consultation ou d'information consistent pour la plupart à informer sur les règlements, politiques, directives et procédures de l'Université Laval et sur les droits et obligations qu'ils comportent. Dans le cadre de ces demandes, l'ombudsman oriente également les demandeurs vers les ressources appropriées pouvant leur offrir du soutien, de l'accompagnement ou pouvant leur apporter une réponse.

Dans le cadre d'une plainte, l'ombudsman agit en dernier recours après qu'il y eut tentative de trouver une solution en utilisant les voies informelles ou les recours disponibles à l'Université. Le Règlement concernant l'ombudsman¹⁰ encadre le champ de compétence (la juridiction) de l'ombudsman et prévoit des situations précises lors desquelles l'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête¹¹. Il prévoit également des situations lors desquelles il peut refuser d'intervenir, notamment lorsque la plainte est prématurée. Ce sera le cas si les recours disponibles en vertu, entre autres, du Règlement des études¹² n'ont pas été exercés. Dans un tel cas, l'ombudsman exercera minimalement un rôle d'information et dirigera le demandeur aux personnes ou aux instances appropriées. Ceci permettra l'exercice des recours disponibles à l'Université ou même une tentative de trouver une solution par les voies informelles si celles-ci n'ont pas déjà été utilisées.

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

⁸ [L'article 238](#) des *Statuts de l'Université Laval*, janvier 2021, prévoit ceci : «Pour la protection des droits des membres de la communauté universitaire, le Conseil d'administration nomme une personne appelée ombudsman dont les fonctions et la durée du mandat sont déterminées par règlement du Conseil d'administration. (...)»

⁹ *Ibid.* [L'article 3](#) mentionne ceci : «Le recteur, les membres du Conseil d'administration, les membres du Conseil universitaire et les personnes inscrites dans les registres de l'Université comme étudiants, membres du personnel enseignant, administrateurs ou membres du personnel administratif constituent l'Université et en sont les membres.»

¹⁰ [Règlement concernant l'ombudsman](#)

¹¹ *Ibid.* Une des situations prévues à l'article 5.2 est la suivante : «Lorsque la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire.»

¹² [Règlement des études](#)

L'ombudsman se prononce sur la recevabilité de la plainte et peut faire enquête « lorsqu'il a raison de croire que la personne qui a déposé une plainte a été lésée par les mécanismes administratifs, ou a été l'objet d'injustice ou d'atteinte à ses droits fondamentaux ou à sa dignité de la part d'un membre agissant au nom de l'Université »¹³.

En vertu de son pouvoir d'enquête, l'ombudsman peut accéder à tout document ou dossier pertinent et interroger toute personne susceptible de fournir les renseignements qui lui sont nécessaires¹⁴.

Le caractère fondé ou non d'une plainte découle de l'analyse des faits en lien avec le cadre normatif et réglementaire applicable ainsi que des règles de justice naturelle et d'équité.

Au terme de son enquête, si la plainte est jugée non fondée, la personne plaignante est informée de cette conclusion et son dossier est fermé. Si la plainte est jugée fondée par l'ombudsman, son rôle consiste alors à formuler des recommandations aux personnes, au personnel de direction ou aux instances qu'il juge appropriés¹⁵. Des recommandations de mesures correctives ou de prévention de la récurrence peuvent concerner des dossiers individuels, puis également des situations d'ordre systémique.

À cet effet, le Règlement concernant l'ombudsman prévoit que l'ombudsman « contribue à l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité notamment par la diffusion d'information à la communauté universitaire et par la proposition de modifications aux politiques et règlements en vigueur »¹⁶.

La Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval¹⁷ prévoit un rôle de médiateur pour l'ombudsman s'il est saisi d'une plainte en vertu de cette Déclaration. Ainsi, un étudiant qui s'estime lésé d'un droit qui y est reconnu peut, après avoir utilisé les voies habituelles au sein de l'Université, adresser « une plainte écrite au supérieur immédiat de la personne qu'il tient responsable de la violation de ses droits »¹⁸. Ici, force est d'admettre qu'il ne sera pas toujours évident pour l'étudiant de savoir qui est le supérieur immédiat. En l'absence d'entente, l'étudiant peut ensuite s'adresser à l'ombudsman qui juge alors de la recevabilité de la plainte et, le cas échéant, fait enquête et tente toute médiation s'il le juge utile dans le cadre de son mandat¹⁹.

Enfin, dans le cas où un étudiant estime qu'il a fait l'objet d'une sanction déraisonnable imposée en vertu du Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval, celui-ci peut s'adresser à l'ombudsman qui traitera sa demande comme s'il s'agissait d'une plainte déposée en vertu du Règlement concernant l'ombudsman²⁰.

¹³ Art. 5.2, *Règlement concernant l'ombudsman*.

¹⁴ *Ibid.*, art. 7.1.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*, art. 5.4.

¹⁷ [Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval 2010-2011](#)

¹⁸ *Ibid.*, art. 1.1.

¹⁹ *Ibid.*, art. 1.3.

²⁰ Art. 6.19, [Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval](#), Université Laval, 25 février 2016.

1.4.2 Philosophie d'intervention : prévention et collaboration

La portée du champ d'action de l'ombudsman est encadrée et régit par le Règlement concernant l'ombudsman et les principes d'équité et de justice naturelle. Tout en préservant l'impartialité, la neutralité et l'indépendance, l'ombudsman travaille en collaboration avec les parties prenantes en considérant dans ses interventions, lorsque possible et jugé opportun, l'amélioration systémique des processus.

L'ombudsman peut conseiller les membres de la communauté universitaire de même que toute personne spécifiquement mentionnée au Règlement qui s'adresse à lui, les référer à d'autres ressources, les coacher 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. Bien que le Règlement concernant l'ombudsman ne fasse pas expressément mention des modes alternatifs de règlement des différends et que le processus de plainte soit plutôt formel, il apparaît inhérent au rôle de l'ombudsman d'avoir une certaine souplesse en encourageant l'intervention informelle, si la situation le permet, dans le traitement d'une demande de consultation ou d'une plainte lui étant adressée.

Une intervention informelle peut faciliter la résolution des situations en favorisant le dialogue, la communication et l'échange d'informations, et en examinant des solutions possibles avec les parties. L'enquête fait évidemment partie du mandat de l'ombudsman et est un des moyens à sa disposition et non une fin en soi. L'exercice du rôle se fait en adéquation avec le mandat prévu au Règlement.

Dans le cadre d'une plainte, il y a non seulement une trame factuelle objectivable, mais des émotions, des biais, de l'interprétation ou des perceptions. Bien que ces éléments viennent teinter la situation et peuvent contribuer au sentiment d'injustice ou d'iniquité, les éléments subjectifs font parfois eux-mêmes partie des sources du problème et l'ombudsman doit en tenir compte. Un des rôles de l'ombudsman est de vérifier les faits et les départager des perceptions dans les éléments qui sont portés à son attention tout en aidant les parties à en faire la distinction et tenter de rétablir un sentiment de confiance.

Dans le traitement d'une demande, l'ombudsman cherchera à faire émerger une solution par les interlocuteurs et privilégiera la discussion avec l'autorité concernée avant de lui adresser une recommandation formelle, et encouragera, lorsque possible, l'autodétermination des parties prenantes. La relation de confiance au sein de la communauté universitaire, notamment entre les étudiants, le corps professoral, le corps enseignant, les membres du personnel et les autorités universitaires fait partie d'un bon climat de travail et des conditions favorables au bon déroulement du cheminement académique.

Enfin, lorsque la demande ne relève pas de sa compétence, par exemple lorsque le demandeur est une personne externe à l'Université Laval, ou encore si la nature de la demande ne vise pas les services de l'Université Laval, l'ombudsman dirige le demandeur vers l'instance ou le recours approprié. L'ombudsman offre ainsi une aide et assure un rôle d'information.

La connaissance du milieu, des enjeux et des projets en cours ou à venir lui permet de fournir des observations pouvant contribuer à des réflexions et à l'amélioration de pratiques, et susciter des changements en matière d'équité et de justice.

1.5 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

1.5.1 Activités institutionnelles ponctuelles

Au cours de l'année 2020-2021, l'ombudsman a pris part à des communications professionnelles comme présentateur, invité ou observateur, comprenant notamment :

- › L'Opération plan de cours du Bureau des droits étudiants (BDE) de la Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval (CADEUL). Une capsule vidéo a été conçue par le BDE et la CADEUL, en collaboration avec le Bureau de soutien à l'enseignement de l'Université Laval et le Bureau de l'ombudsman, pour pallier l'absence de présence physique en classe pour la rentrée de l'automne 2020. En effet, vu le contexte de la COVID-19, seulement un petit nombre de classes ont reçu une visite directement sur le campus de l'Université Laval. Avec l'appui de cette vidéo²¹ et en collaboration avec la CADEUL, l'ombudsman a poursuivi, à la session d'hiver 2021, son implication aux présentations « virtuelles »²² destinées aux personnes nouvellement admises à différents programmes de 1^{er} cycle. Outre la présentation de ses fonctions et des services offerts, cette activité est l'occasion pour l'ombudsman de rappeler aux étudiants leurs droits et leurs responsabilités en tant que membres de la communauté universitaire, dont notamment ceux prévus au Règlement des études et au Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants et étudiantes de l'Université Laval (article 5.4 du Règlement concernant l'ombudsman);
- › La rencontre d'introduction/présentation de l'ombudsman au comité des ressources humaines du Conseil d'administration à l'automne 2020;
- › La rencontre d'introduction/présentation de l'ombudsman et dépôt du rapport annuel 2019-2020 au Conseil d'administration de l'Université Laval à l'automne 2020;
- › La rencontre d'introduction/présentation de l'ombudsman et dépôt du rapport annuel 2019-2020 au Conseil universitaire de l'Université Laval à l'automne 2020;
- › La Table de concertation sur les violences à caractère sexuel²³ tenue à l'hiver 2021.

1.5.2 Activités de rayonnement institutionnelles

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

Ces échanges font partie des activités visant à promouvoir et expliquer le mandat / le rôle de l'ombudsman, et à connaître les membres de la communauté universitaire, les expertises et mandats des unités, les services, les programmes, les départements ou écoles, les facultés ou rectorats qui constituent l'écosystème dans lequel l'ombudsman exerce ses fonctions.

²¹ Selon les données de la CADEUL et vu la présentation de la vidéo promotionnelle par plusieurs enseignants dans le cadre d'un cours contributif à plusieurs programmes à la fois, il est difficile de connaître le nombre d'étudiants/de programmes touchés par la campagne de 2020-2021. Toutefois, cette initiative a certainement maximisé la sensibilisation et la visibilité de cette campagne en contexte de pandémie de COVID-19 (une rentrée à distance en raison des consignes sanitaires). Selon les données de la CADEUL, « la vidéo a été vue par plusieurs milliers de personnes par l'entremise de sa diffusion sur les réseaux sociaux du BDE et de la CADEUL ». [Rapport annuel du Bureau des droits étudiants](#), page 2, présenté lors du Conseil d'administration du 18 juillet 2021.

²² Cette activité s'est tenue les 19 et 21 janvier 2021.

²³ Ce comité se réunit au moins une fois par année. Art. 7.5, [Politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel à l'Université Laval](#), 2018.

1.5.3 Affiliations professionnelles et activités de formation

L'ombudsman est membre des associations suivantes dont le rôle est la promotion de la fonction d'ombudsman dans les institutions :

- › Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ)
L'ombudsman a notamment pris part à l'Assemblée générale annuelle et à la rencontre mi-annuelle virtuelles (automne 2020 et hiver 2021).
- › Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- › Forum canadien des ombudsmans (FCO)
L'ombudsman a pris part à deux rencontres virtuelles à l'hiver 2021 dont celle qui avait pour thème « Impacts et défis découlant du télétravail dans les bureaux d'ombudsman ».

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

Il a suivi la formation obligatoire « Nos biais inconscients en contexte d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI) à l'Université Laval », à l'hiver 2021.

Il a également suivi la formation sur les biais inconscients et la discrimination offerte par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). L'objectif général de cette formation était d'outiller la personne participante à détecter les situations de discrimination qui menacent le droit à l'égalité, le 7 avril 2021.

Il a aussi pris part à un webinaire du Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur (CAPRES), le 26 mars 2021.

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

- › Automne 2020 : PRD764 - Savoir-être en PRD
- › Hiver 2021 : PRD767 - Résolution des conflits interculturels



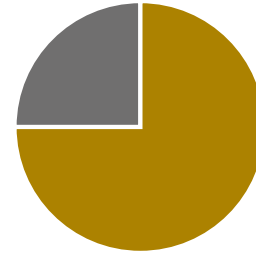
STATISTIQUES

2.1 SOMMAIRE

DOSSIERS

387 dossiers de consultation ou de plainte ont été ouverts :

- › **75 %** d'entre eux (292/387) correspondent à des consultations (277 demandes d'information et 15 dénonciations);
- › **25 %** d'entre eux (95/387) correspondent à des plaintes.



DEMANDES À L'OMBUDSMAN

Consultations	292	75%
Plaintes	95	25%

DEMANDEURS

76 % (293/387) des demandeurs sont des étudiants ou des postulants pour le devenir (étudiants de 1^{er}, 2^e ou 3^e cycle, candidats à l'admission) :

- › **38 %** des demandeurs (146/387) sont des étudiants de 1^{er} cycle;
- › **29 %** des demandeurs (111/387) sont des étudiants de 2^e et 3^e cycles;
- › **9 %** des demandeurs (36/387) sont des candidats à l'admission.

9 % des demandeurs sont des employés de l'Université (enseignants, gestionnaires, personnel administratif, personnel de soutien...).

15 % représentent les autres demandeurs qui sont des partenaires institutionnels (les associations étudiantes), des usagers de services (Bibliothèque, Pavillon de l'éducation physique et des sports-PEPS,...), des diplômés, des visiteurs et des passants sur le campus.

OBJETS DES DEMANDES

- › **33 %** des dossiers concernent des questions académiques;
- › **19 %** des questions de droits de la personne;
- › **19 %** des questions financières;
- › **14 %** des questions d'encadrement pédagogique;
- › **11 %** des questions diverses;
- › **4 %** des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS

Au total, 393 dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2020-2021. Il s'agit des 387 dossiers reçus en 2020-2021 desquels sont soustraits les 14 dossiers non finalisés au 30 avril 2021 et auxquels y sont ajoutés les 20 dossiers non finalisés de l'année 2019-2020, soit l'année précédente (6 consultations et 14 plaintes).

TRAITEMENT DES PLAINTES

95 plaintes ont été reçues pendant la période 2020-2021 :

- › **53** plaintes ont été jugées non recevables;
- › **35** plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - **22** non fondées;
 - **10** fondées;
 - **3** enquêtes interrompues.
- › **7** plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2021²⁴.

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

2.2 STATISTIQUES COMMENTÉES

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

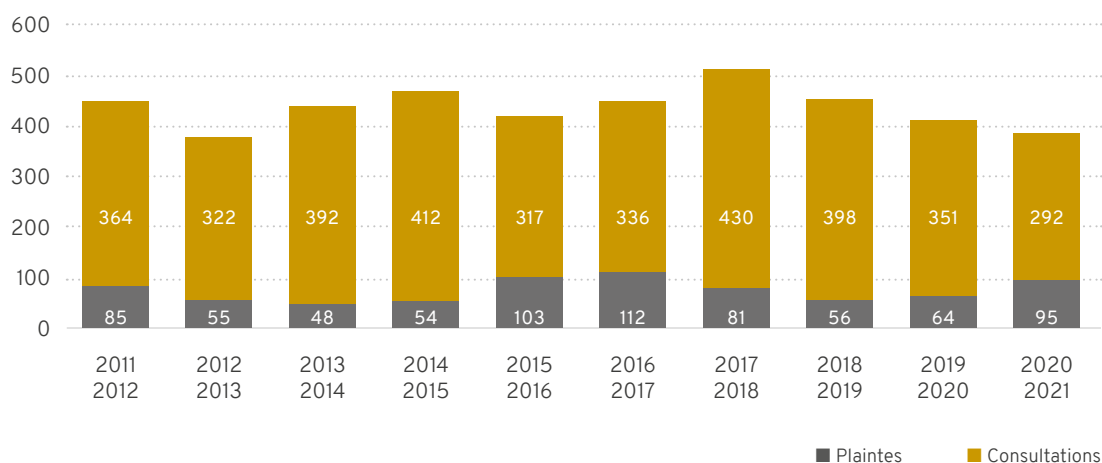
2.2.1 Les 40 ans du Bureau : compilation des dossiers au fil des ans

Il est intéressant de rappeler que le Bureau de l'ombudsman (antérieurement le «protecteur universitaire» à l'Université Laval) existe depuis plus de 40 ans. En effet, le 22 avril 1980, le Conseil de l'Université adoptait le Règlement concernant le protecteur universitaire et, le 10 mars 1981, le premier protecteur universitaire était nommé²⁵. En 1998, le Règlement concernant l'ombudsman est venu remplacer le Règlement concernant le protecteur universitaire modifiant ainsi la fonction pour devenir celle d'ombudsman.

Comparativement à l'année dernière, l'année 2020-2021 a connu une légère baisse du nombre de demandes avec une légère hausse du nombre de plaintes. Le contexte exceptionnel de la pandémie additionné aux mesures de santé publique et leurs impacts sur les organisations et les personnes peuvent expliquer cette hausse du nombre de plaintes.

Plus de 21 226 demandes ont été reçues au Bureau de l'ombudsman depuis le début de ses activités en 1981, soit depuis 40 ans.

COMPILATION DES DOSSIERS AU FIL DES ANS



2.2.2 Dossiers en suspens

Au 1^{er} mai 2020, 20 dossiers de l'année 2019-2020 étaient toujours ouverts comprenant 6 consultations et 14 plaintes. Ils ont tous été finalisés au cours de l'année 2020-2021.

Au 30 avril 2021, 14 dossiers de l'année 2020-2021 étaient toujours ouverts soit 7 plaintes et 7 consultations²⁶.

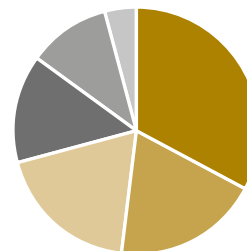
²⁵ Le premier protecteur universitaire est entré en fonction en septembre 1981.

²⁶ Au moment de diffuser ce rapport, l'ensemble des 14 dossiers étaient traités et fermés.

2.2.3 Objet des dossiers (consultations et plaintes)

L'objet des dossiers est traditionnellement divisé en six catégories dont la répartition suit celle observée lors des dernières années. Les demandes de nature académique sont celles qui sont en plus grand nombre, ensuite viennent, presque à égalité en nombre, celles portant sur les droits de la personne et les problèmes financiers, suivies de celles de l'encadrement pédagogique, de la catégorie « divers » et des relations avec les unités.

Chaque catégorie (objet/nature) comporte différents thèmes. Vous trouverez ci-après une énumération²⁷ non exhaustive des thèmes des demandes (consultations et plaintes) ayant été adressées au Bureau de l'ombudsman au cours de l'année 2020-2021.



OBJET DES DOSSIERS
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Nature académique	128	33%
Droits de la personne	75	19%
Problèmes financiers	74	19%
Encadrement pédagogique	52	14%
Divers	42	11%
Relations avec les unités	16	4%

OBJETS DE NATURE ACADÉMIQUE : 33 % (128 DOSSIERS)

Abandon d'un cours

- › Date de l'abandon (dates au calendrier universitaire)
- › Examen du motif soumis pour éviter un échec

Admission

- › Exigences d'admission et leurs applications, examen du processus appliqué
- › Échéancier pour déposer une demande, délai de réponse, calcul de la cote R, scolarité préparatoire

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

Évaluation des apprentissages

- › Application des mesures d'assouplissement exceptionnelles dans le contexte de la COVID-19 (mention « succès » (P) ou « échec » (N))
- › Processus de révision et d'appel, consultation de copies d'examens et de travaux, droit à une évaluation commentée, modalités d'un travail en équipe, reprise d'évaluation, délai pour dépôt d'évaluation, évaluation en présence dans le contexte de la COVID-19

Exclusion

- › Demande de levée de sanction d'exclusion et d'appel
- › Poursuite sous conditions, règles applicables du Règlement des études

Inscription

- › Liste d'attente

Plan de cours

- › Modification au plan de cours (calendrier, durée d'évaluation)

Reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires

- › Reconnaissance d'équivalence ou d'acquis, substitution de cours

²⁷ L'énumération des thèmes répond à un ordre alphabétique, sans viser à représenter un ordre basé sur le nombre.

DROITS DE LA PERSONNE : 19 % (75 DOSSIERS)

Accommodements

- › Application des accommodements : délai, refus des mesures, refus d'ajuster les mesures

Comportements et attitudes

- › Civisme, courtoisie, délai ou absence de réponse

Discrimination

- › Traitement différentiel et troubles de santé
- › Milieu de stage

Harcèlement

- › Situation non résolue, délai de réponse

Politique du port du masque de procédure obligatoire à l'intérieur de tous les bâtiments de l'Université Laval dans un contexte de pandémie de COVID-19

Règlement disciplinaire

- › Application du processus disciplinaire, délai dans les procédures, disponibilité des explications liées à la dénonciation

PROBLÈMES FINANCIERS : 19 % (74 DOSSIERS)

Assurances

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

Droits de scolarité et frais afférents

- › Frais supplémentaires de non-résident du Québec
- › Calcul des frais de scolarité, droits de scolarité des étudiants étrangers, demandes d'abandon et de remboursement de frais de scolarité, procédure de recouvrement

ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE : 14 % (52 DOSSIERS)

Accès

- › Disponibilité du directeur de recherche

Conflits

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

Qualité de l'enseignement et de l'encadrement

Stage

- › Évaluation sommative, rétroactions par le superviseur

DIVERS : 11 % (42 DOSSIERS)

Activités de recherche

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

Questions relatives à des problématiques relevant d'autres entités

- › Institution bancaire, ville, organisme public, étudiant d'une autre université...

Références à des ressources externes

- › Centre de justice de proximité de Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Protecteur du citoyen du Québec...

Services de l'ombudsman

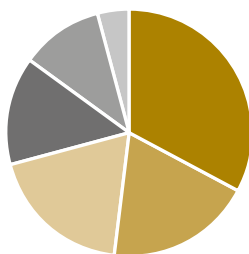
- › Demandes concernant les services offerts

RELATIONS AVEC LES UNITÉS : 4 % (16 DOSSIERS)

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

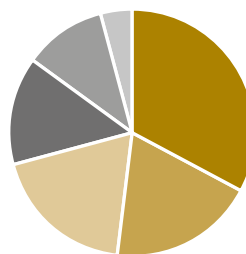
Frais associés au Laissez-passer universitaire (LPU)

Demandes de remboursement de frais de stationnement / vignette de stationnement en contexte de COVID-19



OBJET DES CONSULTATIONS

Nature académique	93	32%
Droits de la personne	60	20%
Problèmes financiers	49	17%
Encadrement pédagogique	40	14%
Divers	39	13%
Relations avec les unités	11	4%



OBJET DES PLAINTES

Nature académique	35	37%
Problèmes financiers	25	26%
Droits de la personne	15	16%
Encadrement pédagogique	12	13%
Relations avec les unités	5	5%
Divers	3	3%

2.2.4 Commentaires généraux

De façon générale, en offrant un temps d'écoute durant un rendez-vous virtuel, l'ombudsman venait répondre à un besoin des demandeurs. Certains partageaient leur détresse ou leur isolement, des sentiments qui étaient exacerbés par la pandémie de COVID-19. Les échanges courriels étant devenus, pour la majorité, le mode de communication principal avec l'Université, cela a augmenté les difficultés à obtenir des réponses à leurs questions (vers qui diriger la question, délai de réponse, absence de réponse, etc.).

Le contexte de la pandémie mondiale de la COVID-19 a été invoqué dans plusieurs dossiers de différentes natures (abandon de cours, qualité de l'enseignement, demande de révision de note, modalité d'évaluation, remboursement de frais de stationnement...). L'Université, comme d'autres organisations, a appliqué les mesures de santé publique et mis en place différentes mesures d'assouplissement dans ce contexte exceptionnel dont certaines ont fait l'objet de demandes au Bureau de l'ombudsman.

2.2.4.1 Information accessible, disponible et communiquée en temps utile

Au cours de son mandat, l'ombudsman constate qu'un volume important d'information est disponible au public sur le site Web et aux étudiants sur différentes plateformes. Cette information n'est toutefois pas toujours facilement accessible ou à tout le moins pas nécessairement de façon intuitive. Par ailleurs, certaines informations devant être communiquées aux étudiants ne le sont pas toujours ou ne sont pas transmises au moment opportun. Par exemple, un étudiant inscrit sur la liste d'attente²⁸ n'est pas informé que la faculté l'a inscrit au cours et qu'il n'est donc plus en attente.

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

L'ombudsman a émis différentes pistes d'amélioration des pratiques au Bureau du registraire à ce sujet, bien que parmi les demandes soumises portant sur les frais supplémentaires pour les non-résidents du Québec, les plaintes reçues étaient non fondées. Dans les circonstances, le nombre de demandes mettait en lumière un risque d'affecter les droits des étudiants et un besoin d'amélioration.

Dans le cadre de ses enquêtes, l'ombudsman et le Bureau du registraire ont constaté un enjeu au niveau de la bonne compréhension de la notion de « statut de résident du Québec » prévue au Règlement sur la définition de résident du Québec²⁹ de la part d'étudiants inscrits à l'Université Laval.

Bien que les règles applicables à la définition du statut de résident du Québec soient fixées par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour l'ensemble des établissements universitaires québécois, il n'en demeure pas moins que ce sont les établissements d'enseignement qui ont la responsabilité d'appliquer ces règles, d'informer les étudiants, de recueillir les pièces justificatives et de procéder à la facturation.

Les étudiants ont, de leur côté, la responsabilité d'établir leur statut de résident du Québec et de fournir à leur établissement d'enseignement les documents exigés avant la fin du trimestre en cours.

²⁸ Site Web de l'Université Laval, « [Gérer mes cours sur la liste d'attente](#) ».

²⁹ [Chapitre I-13.3, r. 4.](#)

Au sujet de la non-rétroactivité de l'ajustement des droits de scolarité pour les sessions antérieures, l'Université Laval informe les étudiants principalement par l'envoi de courriels et par le biais de son site Web³⁰. Ainsi, il est dans l'intérêt de tous que l'information disponible sur ce site soit davantage « vulgarisée » pour une meilleure compréhension de ce que signifie la notion de statut de résident du Québec de la part des étudiants inscrits à l'Université Laval, voire dans tout établissement d'enseignement du Québec. Le Bureau du registraire, avant même l'intervention de l'ombudsman, avait identifié un enjeu au niveau de la bonne compréhension de cette notion par certains étudiants. **Les démarches de l'ombudsman auprès du Bureau du registraire ont permis une réflexion et mis en lumière certaines pistes d'amélioration : bonification du site Web du Bureau du registraire de l'Université Laval, ajout d'une foire aux questions et révision du courriel transmis aux étudiants (bien que celui-ci était déjà satisfaisant).**

2.2.4.3. Abandon / demande de remboursement de cours

Le Règlement des études³¹ prévoit des dispositions relatives aux modalités pour abandonner une activité de formation. Chaque année, l'Université Laval publie son calendrier universitaire y prévoyant les dates butoirs pour procéder à l'abandon. Les obligations de l'étudiant et la procédure à suivre incluant les délais applicables et les dates importantes pour abandonner une activité de formation avec remboursement / sans échec et sans remboursement / avec échec sont accessibles au public sur le site Web et aux étudiants dans monPortail.

Bien que ces informations soient disponibles, il importe de préciser qu'un autre Règlement³² encadre les droits de scolarité et les modalités de remboursement s'appliquant aux étudiants à l'Université Laval, et il est peu connu de la communauté universitaire. La clarté de l'information transmise en amont à la communauté étudiante a été soulevée par l'ombudsman. Ceci vise à diminuer, voire prévenir le nombre de situations nébuleuses sur la question de l'abandon avec remboursement de frais, particulièrement pour les nouveaux étudiants dont ceux étant admis pour la première fois au sein d'une université, et dans le contexte de demandes d'abandon pour des raisons hors du contrôle de l'étudiant. L'objectif vise à ce que, dès l'inscription, la population étudiante soit mieux informée de ses droits mais aussi de ses devoirs dans le cadre d'un abandon de cours.

Rappelons que l'étudiant doit signifier son abandon à l'Université Laval dans les délais prévus pour ne pas avoir à déboursier les frais d'inscription à une activité de formation. **Pour mieux informer la communauté étudiante et faisant suite à une recommandation de l'ombudsman³³, un comité composé de membres du Service des finances, du Bureau du registraire et de la Direction des technologies de l'information explore les solutions possibles en vue d'identifier et mettre en œuvre la ou les plus optimale(s) pour répondre à ce besoin. L'ajout d'une note à monPortail fait partie des solutions explorées.**

Dans une situation, il a notamment été expliqué qu'il serait inéquitable envers les étudiants qui ont déjà payé leurs droits de scolarité, mais qui n'ont pas droit au remboursement (car n'ayant pas abandonné leur activité de formation avant la date limite), si l'Université Laval acceptait de ne pas réclamer le paiement de ces droits aux étudiants qui n'ont pas encore payé leurs droits de scolarité alors que la somme est due et facturée.

³⁰ Site Web de l'Université Laval « [Statut de résident du Québec](#) », [consulté le 10-01-2021].

³¹ [Art. 3.37](#) (antérieurement, art. 221)

³² [Règlement sur les frais d'admission et d'inscription](#), Université Laval, septembre 2020. Ce Règlement a pour objet « d'établir l'ensemble des tarifs s'appliquant aux étudiantes et étudiants, les modalités de leur perception et de leur remboursement ainsi que les pénalités applicables en cas de défaut de paiement. »

³³ Voir la page 38 du présent rapport.

2.2.4.4 Abandon pour raison hors du contrôle de l'étudiant : une offre de service intégrée

En regard de différents dossiers traités dont ceux de nature financière, l'ombudsman constate que le travail « en silo » génère parfois des effets sur les droits des étudiants, que ce soit par des enjeux de communication ou de la confusion quant au cadre normatif et son application. Une plus grande collaboration interservices/facultés/programmes permettrait de placer l'étudiant davantage au cœur des processus et ainsi contribuerait à améliorer l'expérience étudiante et à favoriser le respect de ses droits fondamentaux.

Un étudiant qui fait une demande d'admission et qui est par la suite admis à l'université doit être en contact avec différents services (bureau du registraire, service des finances, etc.) outre la faculté, l'école ou le programme au sein de laquelle ou duquel il réalisera son cheminement académique. Il y a une sorte de trajectoire incontournable à suivre et la porte d'entrée constitue généralement la demande d'admission.

Qu'arrive-t-il si l'étudiant, pour des motifs jugés sérieux (décès, maladie), doit revoir son projet d'étude? Selon la situation et les règles applicables, l'étudiant peut demander la reprise d'évaluations lui permettant de terminer ses cours. Les modalités de reprise sont prévues par l'unité responsable de l'activité de formation conformément au Règlement des études³⁴.

L'étudiant peut, si sa situation le permet et s'il remplit les conditions prévues à l'article 10 du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription³⁵, obtenir le remboursement de 75 % des droits de scolarité par l'Université si, « pour des raisons impératives indépendantes de sa volonté (décès, maladie) », il abandonne un, plusieurs ou tous ses cours « après la fin de la deuxième semaine de cours, mais avant la fin de la sixième semaine de cours d'une session régulière, ou pour une activité qui ne suit pas le calendrier régulier, à la date déterminée au prorata de la durée de l'activité »³⁶. Le Service des finances de l'Université est responsable de l'application de ce Règlement.

L'ombudsman a été saisi de demandes de consultation ou de plaintes de la part d'étudiants dans le contexte d'une demande de remboursement de frais refusée à la suite de l'abandon de cours. Bien que le traitement des dossiers ait été en conformité avec les règlements applicables, l'ombudsman a constaté que ces règles n'étaient pas nécessairement bien connues au sein des facultés. Si l'information adéquate ne lui est pas communiquée en temps utile, il pourrait être trop tard pour l'étudiant qui voudrait demander la reprise ou le report d'une évaluation alors qu'il aura été dirigé vers l'abandon. Il pourrait donc être injuste que l'étudiant soit pénalisé si celui-ci abandonne son(ses) activité(s) de formation pour des raisons valables alors qu'il n'a pas toute l'information nécessaire au moment de son abandon pour prendre une décision éclairée.

Ainsi, dans certaines circonstances et si sa situation le permet, l'étudiant pourrait avoir l'option de demander la reprise ou le report d'une évaluation ou l'abandon de cours. Toutefois, cette information n'est pas toujours clairement exposée à moins que l'étudiant en fasse expressément la demande. Bien que dans les situations portées à l'attention de l'ombudsman rien ne laisse croire que l'issue aurait été différente, la gestion « en silo » des informations ou une transmission d'information incomplète aux étudiants en temps opportun a contribué à un sentiment d'injustice. **C'est pourquoi l'ombudsman a émis une recommandation visant à améliorer les pratiques universitaires afin que le Règlement sur les frais d'admission et d'inscription soit connu et compris par les facultés et les étudiants, bien qu'il soit du ressort du Service des finances d'en assurer l'application.**

³⁴ L'unité signifie le département ou la faculté sans département. Art. 4.42, *Règlement des études* (antérieurement, art. 313.2).

³⁵ *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*, Université Laval, septembre 2020. Les droits de scolarité, les frais afférents et autres frais énoncés si applicables.

³⁶ *Ibid.*, art. 10.1.4 et 10.2.2.

En conséquence et en lien avec l'abandon pour des raisons impératives indépendantes de la volonté de l'étudiant, des communications seront transmises aux acteurs internes dont ceux étant parmi les premiers contacts avec les étudiants, soit le personnel de la gestion des études.

En vertu de l'article 2 de la Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes, les étudiants « ont droit à l'information relative aux politiques, aux règlements, aux règles administratives les concernant ainsi qu'à l'information nécessaire à la poursuite de leurs études ».

2.2.4.5 Collaboration pour l'amélioration des informations disponibles aux étudiants : accessibilité et transparence

L'ombudsman a constaté un manque de clarté des informations disponibles relativement aux exemptions auxquelles les étudiants étrangers sont admissibles selon la Politique relative aux droits de scolarité exigés des étudiants étrangers par les universités du Québec³⁷. Bien que cette politique relève du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, l'Université Laval rend accessible des informations pour aiguiller les étudiants quant aux différentes exemptions disponibles. L'information qui se trouve sur différentes pages Web de l'Université Laval est incomplète et ne permet pas à l'étudiant de connaître clairement les démarches qu'il doit entreprendre pour faire une demande d'exemption.

À la suite d'une recommandation collective informelle de l'ombudsman, le Bureau des bourses et de l'aide financière, le Bureau du registraire et le Service des finances de l'Université Laval ont travaillé de concert afin de clarifier la trajectoire interne des demandes et d'intégrer les informations pertinentes en lien avec le traitement des diverses exemptions sur la page des droits de scolarité pour les étudiants étrangers sur le site Web³⁸. L'ombudsman salue cette modification qui donne de la clarté aux informations disponibles, et ce, de façon plus transparente pour les étudiants, en ayant notamment ajouté les coordonnées des services responsables du traitement des exemptions, les démarches à effectuer et les dates limites auxquelles la demande doit être présentée.

2.2.4.6 Fluidité des communications : un défi constant

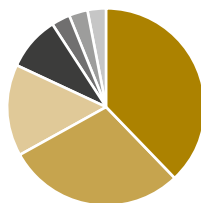
Dans le contexte de la COVID-19 et particulièrement avec les mesures de confinement, l'offre de formation à distance s'est accentuée. L'absence d'accès en personne aux représentants de l'Université Laval est venu, dans certaines situations, complexifier les échanges et les voies de communication. Alors qu'avant la pandémie, un simple déplacement au bureau de sa faculté aurait permis à l'étudiant d'obtenir facilement une information, l'identification de la bonne personne contact par courriel constituait, pour certains étudiants, un « parcours semé d'embûches ». En outre, une situation demandant du temps et/ou un échange tout en nuance devenait plus difficile, voire quasi impossible par courriel.

C'est pourquoi l'ombudsman souhaite rappeler toute l'importance de la communication et des bénéfices associés au fait de proposer des modalités variées et adaptées à chaque situation. Le courriel n'est pas toujours la voie la plus appropriée. Parfois, un appel ou un échange en mode virtuel ou en personne peut venir apaiser une personne et régler une situation rapidement tout en évitant qu'elle s'envenime ou génère de la confusion. Cela permet également de contribuer à une équité ou justice relationnelle et à préserver/maintenir un lien de confiance.

³⁷ Références : Règles budgétaires et calcul des subventions de fonctionnement aux universités du Québec, année universitaire 2019-2020, juin 2019, et la Politique relative aux droits de scolarité exigés des étudiantes et étudiants étrangers par les universités du Québec, mai 2008, accessibles sur le [site Web du MEES](#).

³⁸ [Site Web de l'Université Laval](#)

2.2.5 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)

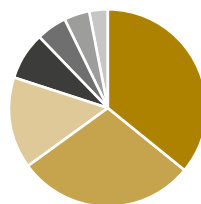


PROVENANCE DES DEMANDEURS
(CONSULTATIONS ET PLAINTES)

Étudiants 1 ^{er} cycle	146	38 %
Étudiants études supérieures	111	29 %
Autres	57	15 %
Candidats à l'admission	36	9 %
Gestionnaires	14	3 %
Autres employés	11	3 %
Personnel enseignant	12	3 %

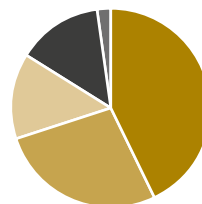
L'ombudsman reçoit des demandes de l'ensemble de la communauté universitaire. Les demandes en provenance de la population étudiante, incluant les candidats à l'admission, représentent la majorité des dossiers (293/387), soit 76 %.

La catégorie « Autres » regroupe les personnes faisant office de participant de recherche, les usagers des services, les associations étudiantes, les personnes retraitées de l'Université et les personnes diplômées qui ont consulté l'ombudsman sur des questions particulières.



PROVENANCE DES CONSULTATIONS

Étudiants 1 ^{er} cycle	105	36 %
Étudiants études supérieures	85	29 %
Autres	44	15 %
Candidats à l'admission	23	8 %
Gestionnaires	14	5 %
Autres employés	11	4 %
Personnel enseignant	10	3 %



PROVENANCE DES PLAINTES

Étudiants 1 ^{er} cycle	41	43 %
Étudiants études supérieures	26	27 %
Autres	13	14 %
Candidats à l'admission	13	14 %
Personnel enseignant	2	2 %

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

TRAITEMENT DES PLAINTES

- › Non recevables (53)
- › Recevables (35)
 - Non fondées (22)
 - Fondées (10)
 - Enquêtes interrompues (3)
- › En traitement (7)

Des 95 plaintes reçues pendant l'année 2020-2021, au 30 avril 2021, 7 plaintes étaient toujours en traitement. Parmi ces 95 plaintes traitées, 53 ont été jugées non recevables (prématurée, absence de compétence, prescrite), 35 recevables dont 22 non fondées, 10 fondées et 3 dont l'enquête a été interrompue.

Parmi les 10 plaintes fondées, 4 ont fait l'objet de recommandations individuelles formelles et deux de ces recommandations ont été suivies³⁹. Toujours de ces 10 plaintes fondées, 4 autres ont fait l'objet de recommandations individuelles informelles qui ont été suivies et 2 ont été réglées. Une recommandation informelle peut être verbale et permet aux autorités concernées de participer rapidement à la recherche de solution et d'instaurer plus facilement le changement souhaité.

Cette année, les objets des recommandations formelles ou informelles individuelles de l'ombudsman ont porté sur les sujets suivants : l'examen d'une demande d'admission en respect des critères du programme et du Règlement des études, l'examen d'une évaluation dans le cadre d'un stage en respect des critères prévus au Règlement des études et d'un traitement équitable en considérant la diversité culturelle et en démontrant de la sensibilité à l'égard de la diversité des personnes⁴⁰, le traitement d'une demande de substitution de cours selon les dispositions prévues par le Règlement des études, l'examen du cheminement et de la conformité des évaluations dans le cadre d'un cours, l'examen d'une demande de remboursement des droits de scolarité supplémentaire (montant forfaitaire) en application d'une des exemptions accordées par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur prévues à la Politique relative aux droits de scolarité exigés des étudiants étrangers par les universités du Québec, l'examen d'un dossier de demande de remboursement des frais de scolarité en vertu du Règlement sur les frais d'admission et d'inscription, l'examen et la révision de note d'évaluations en conformité avec le calendrier au plan de cours.

³⁹ Deux recommandations ont été refusées. Une de ces deux recommandations fait suite à un dossier de 2019-2020, mais un dossier a été ouvert en 2020-2021 pour la recommandation déposée au pallier supérieur, laquelle a été refusée. [Voir le Rapport annuel 2019-2020, p. 11.](#)

⁴⁰ L'Université Laval a déposé un projet de [Politique institutionnelle en matière d'équité, de diversité et d'inclusion](#), et a déployé une [formation obligatoire destinée aux gestionnaires](#) intitulée « *Nos biais inconscients en contexte d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI) à l'Université Laval* », 9 juin 2020. L'ombudsman encourage cette initiative et à ce que tous les membres de la communauté universitaire soient sensibilisés et aient accès à de la formation sur les biais inconscients.

D'autres éléments en lien avec des demandes de remboursement de droits de scolarité ont retenu l'attention dont le processus de recouvrement d'une créance émanant d'étudiants. En lien avec les propos énoncés au point 2.2.4.3 du présent rapport, une défaillance technologique dans le processus, ayant été corrigée depuis, a eu comme effet que ces avis pour les états de compte n'ont pas été transmis à l'adresse personnelle de tous les étudiants concernés, alors que parmi ceux-ci il y avait des étudiants qui n'avaient pas consulté monPortail. Ces derniers n'ont donc pas su qu'ils avaient une créance avant la réception d'une lettre émanant du Service des finances les informant que leur dossier allait être transféré à une agence de recouvrement (avis avant agence). Cette situation a contribué à l'insatisfaction et au sentiment d'injustice exprimés par les demandeurs au Bureau de l'ombudsman, et ce, dans un contexte de précarité financière chez certains de ces étudiants.

Des demandes en lien avec les frais associés au Laissez-passer universitaire (LPU) ont également fait partie des dossiers ayant retenu l'attention de l'ombudsman. Bien que les services de transport en commun étaient toujours offerts dans le contexte de la COVID-19, certains demandeurs avaient une attente à ce que les règles applicables soient suspendues ou reportées, et que les frais afférents au LPU leur soient remboursés.

Le LPU est un « titre de transport en commun exclusif aux étudiants à temps complet de l'Université Laval »⁴¹. Il constitue des frais institutionnels obligatoires⁴² prévus dans l'inscription à temps complet. Le fait pour un étudiant de s'inscrire à temps complet implique un devoir pour ce dernier de les acquitter. Le LPU a été instauré en 2019 et découle d'une entente conclue entre l'Université Laval et des partenaires dont les associations étudiantes CADEUL et AELIÉS⁴³. L'entente intervenue entre les parties indique entre autres les catégories de personnes étudiantes admissibles au retrait du LPU⁴⁴.

Dans le cadre des enquêtes, l'ombudsman a constaté que le cadre normatif concernant le LPU avait été respecté par l'Université Laval. Toutefois, le contexte de la COVID-19 ayant obligé la modulation des modes de formation vers des activités de formation à distance, a contribué à l'insatisfaction des demandeurs et généré parmi ceux-ci un sentiment d'injustice. L'incertitude et l'imprévisibilité des changements ont sans aucun doute amené des défis de communication, bien que des informations (courriel, monPortail...) ont été transmises aux étudiants. En effet, pour bénéficier du retrait, la demande et les pièces justificatives doivent être présentées avant la date limite⁴⁵ déterminée par l'Université Laval.

Des activités de communication bonifiées à l'hiver 2021 par l'Université Laval, telles que la mise à jour de la page Web du LPU, a sans doute contribué à certaines clarifications, de même que l'ajout de précisions sur monPortail et dans les envois courriels transmis de façon systématique aux étudiants, aux sessions d'automne et d'hiver, qui comportaient déjà de l'information quant aux dates limites pour le retrait. Bien que les demandes au Bureau de l'ombudsman en lien avec le LPU aient été moins nombreuses en 2020-2021 qu'en 2019-2020, l'ombudsman demeure vigilant à ce sujet.

⁴¹ [Site Web de l'Université Laval](#)

⁴² Art. 2.10, *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription*, Université Laval, septembre 2020.

⁴³ Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL) et Association des étudiantes et des étudiants de Laval inscrits aux études supérieures (AELIÉS), *Mémoire : VERS UN LAISSEZ-PASSER UNIVERSITAIRE*, dans le cadre des consultations publiques sur le plan de mobilité durable de la Ville de Québec, [mémoire présenté au comité consultatif sur la mobilité durable de la Ville de Québec](#).

⁴⁴ [Site Web de l'Université Laval](#)

⁴⁵ Cette date correspond à la date limite d'abandon avec remboursement des droits de scolarité, des frais de gestion, afférents et technologiques de l'Université. L'Université a envoyé des messages d'informations aux personnes étudiantes à plusieurs reprises en temps opportun au sujet du LPU.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2019-2020

Suivi des recommandations du rapport annuel de 2019-2020

En 2017-2018⁴⁶, l'ombudsman a déposé une recommandation et l'a réitérée en 2019-2020 :

- › Que l'Université adopte une politique d'évaluation des apprentissages pour les activités de formation aux trois cycles universitaires⁴⁷.

Cette recommandation a été acceptée par l'Université Laval qui a fait part de son intention d'entreprendre des démarches en vue de son actualisation⁴⁸.

Dans le contexte de la gestion des mesures découlant de la pandémie de COVID-19, les travaux du Comité de valorisation de l'enseignement ont été suspendus. Bien que l'Université Laval ne se soit pas encore penchée sur cette recommandation de « politique d'évaluation des apprentissages pour les activités de formation aux trois cycles universitaires », l'ombudsman a été informé d'actions prises :

- › Dispensation par le Service de soutien à l'enseignement de l'Université Laval de formations destinées aux enseignants sur tous les aspects de la formation à distance, incluant de nombreux ateliers sur tous les aspects de l'évaluation des apprentissages dans ce contexte. Les enseignants se sont inscrits à plus de 11 000 de ces formations;
- › Initiative d'une faculté, soit une démarche de réflexion en vue de l'élaboration d'un cadre pour l'évaluation des apprentissages. Cette démarche pourra servir de levier et alimenter les réflexions et les actions à entreprendre de façon transversale au sein de l'Université Laval;
- › Travaux d'élaboration d'une Politique cadre d'appui à la réussite en cours ainsi que des consultations formelles auprès de la communauté universitaire en vue de son adoption, à prévoir à l'automne 2021.

L'ombudsman suivra l'avancement des travaux avec intérêt.

⁴⁶ [Rapport de l'ombudsman, 2017-2018, page 31](#)

⁴⁷ [Rapport de l'ombudsman, 2019-2020, pages 19-20](#)

⁴⁸ [Rapport de l'ombudsman, 2018-2019, page 27](#). L'ombudsman, en suivi des recommandations de 2017-2018, faisait mention de ceci : « Le vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes (VREAE) compte aborder la question de l'évaluation des apprentissages par une démarche impliquant un groupe de travail avec le Comité de valorisation de l'enseignement (CVE). Une mission d'audit interne du Système d'évaluation de l'enseignement, entre autres, permettra d'orienter la suite. La révision de la Politique de valorisation de l'enseignement et l'établissement d'une nouvelle Politique de la réussite étudiante constituent des voies intéressées à ce sujet ».

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 2020-2021

4.1 OBSERVATIONS

L'année que nous venons de passer, comme mentionné en introduction de ce rapport, fut hors de l'ordinaire, inattendue et inhabituelle. Une année hors norme qui a nécessité, de la part de tous incluant moi-même, de nombreux ajustements. Mes observations sont aussi en partie le reflet de ces bouleversements vécus au sein de la communauté universitaire avec cette pandémie, et n'en sont pas moins utiles dans ce contexte de retour vers une « nouvelle normalité ».

Le sentiment d'isolement, parfois de détresse et certainement d'incompréhension furent exprimés par différents demandeurs. Certains membres de la communauté universitaire ont eu des difficultés à obtenir des réponses de la part de leur professeur, de leur direction de programme, et/ou ont tenté de se faire entendre dans le cadre de demandes adressées à leur département/faculté ou à un service. Le courriel a été la voie de communication privilégiée dans plusieurs situations dont nous avons été saisis alors que ce mode de communication vient, dans certaines circonstances, non seulement alourdir le processus, mais ouvrir la voie à de multiples interprétations malheureuses, et contribuer parfois à distancier les interlocuteurs au lieu de les rapprocher dans la recherche de solutions permettant de répondre aux besoins, intérêts et objectifs dans le respect du cadre normatif.

Comment favoriser les facteurs de rapprochement et diminuer les facteurs d'éloignement? Comment optimiser l'utilisation « sur le terrain » des modes de communication informelle, fluide et simplifier ceux-ci? Comment encourager les membres de la communauté universitaire à favoriser le dialogue, l'écoute active, l'approche de résolution de problème et peut-être même la stratégie de la porte ouverte?

Le cadre normatif au sein de l'Université Laval est vaste. Il comporte, outre le Règlement des études, des politiques, des règlements et des directives, et plusieurs de ces règles sont décentralisées, ce qui veut dire qu'elles relèvent notamment des unités. On pense par exemple aux règles applicables lors de la reprise d'une évaluation.

Les sources d'un conflit ou d'un différend peuvent être multiples. Pour n'en nommer que quelques-unes qui peuvent également constituer des facteurs d'éloignement, on peut penser à l'absence de règles claires ou la méconnaissance de règles, une information insuffisante ou inexacte, des attentes non précises ou des objectifs non mesurables, une perception négative, un historique passé⁴⁹. Ces exemples sont parmi les multiples sources pouvant contribuer à l'émergence de différends et à une iniquité réelle ou perçue.

L'identification des causes⁵⁰ de mésententes, de différends ou conflits peut aider dans le choix des mécanismes et systèmes à privilégier pour éviter la récurrence et avoir un impact durable.

⁴⁹ Voir les causes sous-jacentes à la lumière des 11 éléments du cercle du conflit. MOORE, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 4^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, 2014, p. 110 et ss.

⁵⁰ *Ibid.*

Des situations portées à l'attention du Bureau de l'ombudsman auraient pu être évitées ou réglées à la source. Un demandeur souhaitait une réponse à sa question et elle ne lui a pas été fournie, un autre souhaitait connaître les motifs de la décision qui n'étaient pas suffisamment clairs ou connaître le processus suivi pour rendre la décision. En outre, en lien avec les travaux d'équipe, il existe de l'information pour les étudiants en vue de «prévenir et gérer les conflits dans les travaux d'équipe»⁵¹. Il ne semble toutefois pas y avoir d'outils formels qui pourraient aider les étudiants à prévenir et gérer ces conflits intra-équipe. On pense par exemple à un contrat d'équipe qui pourrait inclure les modes de communication et les processus de gestion des situations problématiques/conflictuelles. Par ailleurs, pour les stages professionnels crédités : pourquoi ne pas mettre en place un contrat d'apprentissage inspiré du plan de collaboration existant à l'Université Laval pour les étudiants des cycles supérieurs en y apportant les adaptations nécessaires? Le Plan de collaboration⁵² est un exemple de modalité de prévention et règlement des différends. Bien qu'il soit obligatoire⁵³ depuis peu de temps et perfectible dans sa forme et son usage, ce plan prévoit notamment d'escalader «tout problème survenant dans son cheminement» en le signalant à «sa directrice ou son directeur de programme, dans les meilleurs délais»⁵⁴.

Une meilleure communication en amont ou plus de transparence ou la clarification de rôles et responsabilités ou d'attentes auraient pu, dans certaines situations, éviter une mésentente et contribuer à la qualité des relations interpersonnelles et des services offerts par l'Université Laval.

Dans le cadre des dossiers portés à notre attention, des membres de la communauté universitaire se sentent lésés non seulement par une décision ou le processus qui aurait été suivi, mais parfois par la façon dont la situation a ou semble avoir été gérée ou adressée (sentiment d'injustice, de manque de respect, d'incivilité...). L'incivilité n'a pas sa place au sein de la communauté universitaire. N'y aurait-il pas lieu d'outiller davantage les membres de la communauté universitaire dans la prévention et la gestion informelle des conflits ou des situations problématiques? Quels sont les «gestes clés» ou les comportements de civilité attendus⁵⁵? Un code de conduite précisant notamment les comportements attendus pourrait contribuer au maintien d'un climat sain sur le campus universitaire, à l'amélioration des pratiques en matière de justice et d'équité et à la qualité des relations interpersonnelles et de la prestation de services. L'Université, lieu d'enseignement et de recherche, joue un rôle important dans la sensibilisation⁵⁶ et la formation de la communauté universitaire. La disposition d'outils visant à prévenir et à gérer les situations difficiles contribue à faire vivre une culture du bien-vivre ensemble.

Comment aborder une situation difficile avec la personne concernée? Par quel moyen communiquer? Comment évaluer nos besoins, nos demandes, nos objectifs et anticiper les effets de nos gestes/paroles sur nos interlocuteurs?

⁵¹ MIMEAULT, Véronique, et Caroline SYLVAIN. [Prévenir et gérer les conflits dans les travaux en équipe](#). [En ligne].

⁵² Université Laval, [Plan de collaboration de l'Université Laval pour la maîtrise recherche ou pour le doctorat entre l'étudiante ou l'étudiant et sa directrice de recherche ou son directeur de recherche](#), juillet 2021; selon le *Règlement des études*, le plan de collaboration est un «document utilisé pour assurer la progression de l'étudiante ou de l'étudiant selon les délais prévus dans le cadre d'une formation à la recherche à la maîtrise ou au doctorat».

⁵³ Art. 3.55, *Règlement des études* (antérieurement art. 244.1).

⁵⁴ Université Laval, Plan de collaboration de l'Université Laval pour la maîtrise recherche ou pour le doctorat entre l'étudiante ou l'étudiant et sa directrice de recherche ou son directeur de recherche, juillet 2021, page 2.

⁵⁵ ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉS, en collaboration avec Marie-France SAVARD, CRHA, [Modèle d'un code de conduite](#). [En ligne].

⁵⁶ À titre d'exemple, la [formation obligatoire sur les violences à caractère sexuel](#) constitue une des activités de sensibilisation en matière de prévention des violences à caractère sexuel au sein de la communauté universitaire.

Les conflits, les différends sont source d'anxiété mais ne peuvent être toujours évités. Ils constituent également une occasion d'apprentissage. Toutefois, les mésententes, les conflits ou les différends pouvant survenir dans le cadre du cheminement académique ou en milieu de travail ont des coûts humains, financiers ou autres, et peuvent être évités ou diminués avec la mise en place de mesures préventives ou l'adaptation/ajout de mécanismes.

Mes observations touchent entre autres à des actions prévues dans le Plan d'action 2017-2022 de l'Université Laval⁵⁷.

En terminant, je ne saurais passer sous silence la formation obligatoire « Nos biais inconscients en contexte d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI) à l'Université Laval » destinée aux gestionnaires, et mise en place à l'hiver 2020 par l'Université Laval. Je salue cette initiative qui constitue une amorce vers une prise de conscience individuelle et collective. Une formation tellement pertinente sur un sujet envers lequel personne n'est à l'abri puisque le biais étant inconscient, il s'accroche à nous sans que nous ne le sachions.

« L'éducation est une arme puissante pour faire évoluer les mentalités et transcender les différences. »

- Nelson Mandela

Malgré l'existence du Bureau de l'ombudsman depuis plus de 40 ans à l'Université Laval, des demandeurs s'adressant à l'ombudsman expriment encore aujourd'hui des craintes de représailles ou ne pas vouloir, par leur démarche, nuire à leur cheminement académique au sein de leur programme. Pour l'ombudsman, cela constitue une préoccupation constante qui nécessite de poursuivre la promotion des droits et des obligations des membres de la communauté universitaire et de l'absence de représailles en raison de l'exercice de ces droits. Par ailleurs, dans plusieurs situations, il importe de souligner que ce sont les employés des services et des programmes d'études qui ont référé les étudiants au Bureau de l'ombudsman.

⁵⁷ UNIVERSITÉ LAVAL. [Oser inspirer entreprendre ensemble l'avenir – Plan d'action 2017-2022, page 7](#). Point 1.5.5. « Faciliter la gestion des plaintes et des dénonciations ainsi que la résolution de conflits », et point 1.5.5. b) « Mettre en place des modes de prévention et de règlement des différends ».

4.2 RECOMMANDATION À PORTÉE NORMATIVE : LA POLITIQUE DE LA FORMATION À DISTANCE

En lien avec des observations soulevées et des demandes formulées au Bureau de l'ombudsman, et dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires en matière de justice et d'équité, d'assurer une cohérence entre ce que la Politique de la formation à distance prévoit comme droits et obligations et son application en conformité au « droit à l'enregistrement de toute activité de formation synchrone » auquel un étudiant peut s'attendre au moment de faire son choix de cours et tout au long de son parcours académique, l'ombudsman recommande :

- › Que les travaux de révision de la Politique de la formation à distance reprennent et que cette Politique soit révisée afin d'assurer le maintien et le déroulement de la formation à distance dans le respect des droits et obligations de la communauté universitaire.

Cette recommandation a été acceptée et des travaux seront entrepris.

4.3 RECOMMANDATION À PORTÉE SYSTÉMIQUE

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

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

L'ombudsman a été informé qu'en suivi de cette recommandation, des travaux menés par le Service des finances de concert avec le Vice-recteur exécutif, le Bureau du registraire et la Direction des technologies de l'information sont en cours.



CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

Au moment d'écrire ces lignes, la pandémie n'est pas derrière nous mais une nouvelle réalité s'amorce.

Bien que l'avenir s'annonce plus positif avec les possibilités de retour en présence sur les lieux de travail / d'étude sur le campus universitaire, ce retour pourra être source de stress / d'anxiété, pourra ne pas « convenir » d'un point de vue de la conciliation études/travail/vie personnelle ou de la préférence personnelle, etc. Certains ont goûté au télétravail / aux études à distance et pris du recul sur leurs intérêts, leur mode de vie, leur vie professionnelle, et ce retour devra être bien encadré, sans sous-estimer l'impact du changement sur la communauté universitaire. L'humanisme dans nos relations, nos interventions au sein de la communauté universitaire et la bienveillance, tout comme l'autobienvieillance, devraient plus que jamais être au rendez-vous.

Je tiens à remercier les membres du Conseil d'administration, du Conseil universitaire et la rectrice, Madame Sophie D'Amours, pour la confiance témoignée à mon entrée en fonction. Je réitère mes remerciements à tous ceux qui ont contribué à mon intégration et à la mission de l'ombudsman. Votre contribution a enrichi non seulement mon expérience, mais la bonne compréhension des opérations et la recherche de solutions adaptées, et a permis, par vos commentaires et votre collaboration, de bonifier des pistes d'amélioration.

RECONNAISSANCE

« Bonjour,
Un immense merci pour votre
réponse rapide et vos conseils.
Je vais continuer mes démarches
selon vos indications. »

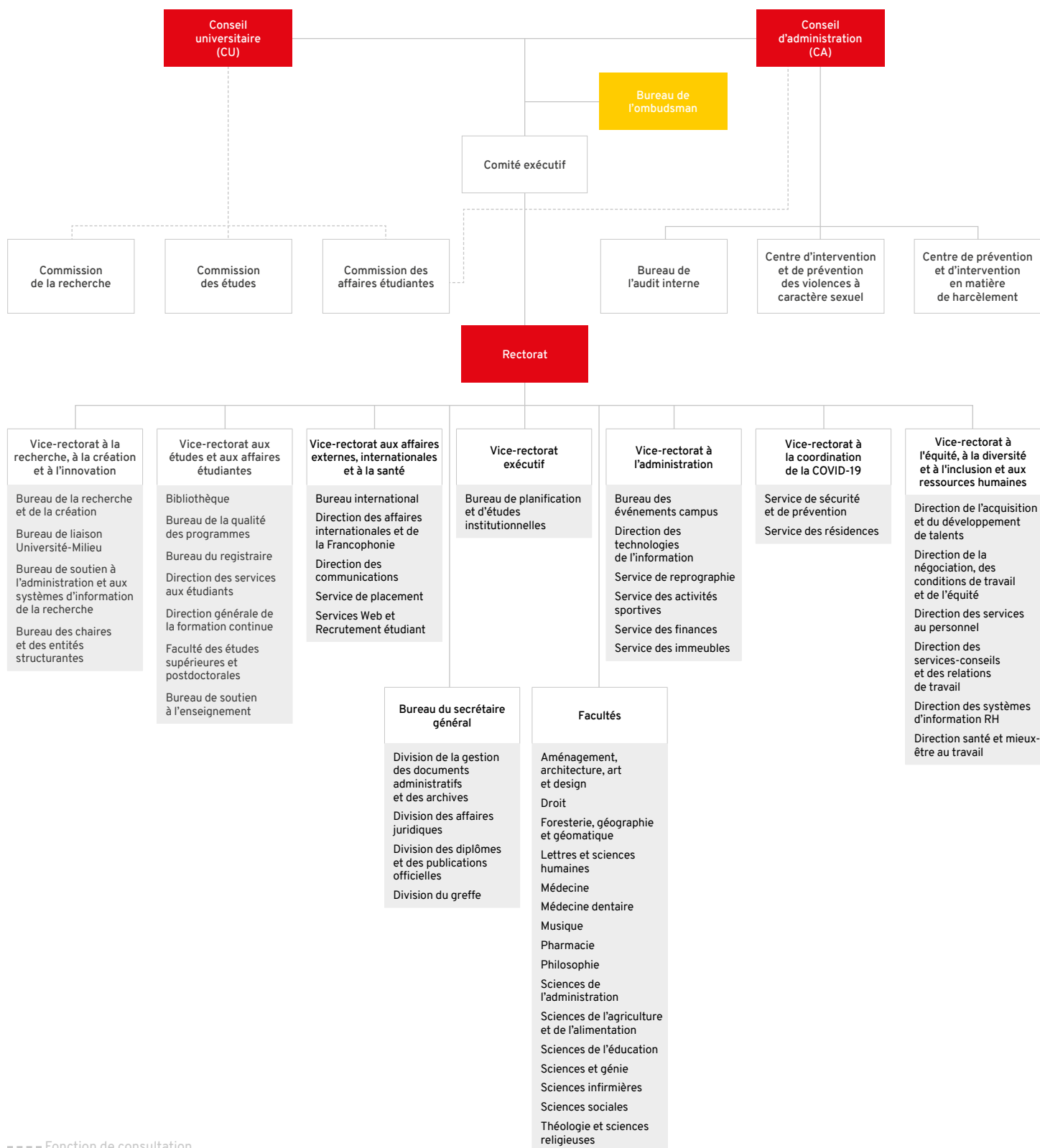
« Bonjour Madame Fournier,
Un gros merci pour votre
compréhension et votre aide!
C'est fort apprécié. »

« Bonjour, ma note a été ajustée
grâce à vos démarches.
Je tenais à vous remercier
d'avoir été disponible pour moi.
Je vous souhaite une très belle
session. »

« Bonjour,
(...) merci énormément pour votre
soutien, vous nous avez apporté
une aide précieuse. Nous vous
sommes reconnaissantes d'avoir
pu faire avancer la situation. »

ANNEXE 1

A1



ANNEXE 2

RÈGLEMENT CONCERNANT L'OMBUDSMAN

ARTICLE 1 - CADRE JURIDIQUE

Les Statuts de l'Université Laval, art. 238.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Le Règlement concernant l'ombudsman s'applique à l'ensemble des membres de la communauté universitaire, et ce, pour toutes les activités de l'Université : aux personnes qui ont soumis une demande d'admission, aux usagers des services, ainsi qu'aux personnes faisant office de sujet de recherche dans le cadre d'un projet de recherche dont le protocole est approuvé par l'un des comités d'éthique de la recherche de l'Université Laval.

ARTICLE 3 - RESPONSABILITÉ

Le Conseil universitaire et le Conseil d'administration sont responsables de l'application du Règlement. L'ombudsman est responsable de sa révision.

ARTICLE 4 - NOMINATION

L'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration sur recommandation du recteur.

4.1 Comité-conseil

Un comité-conseil appuie le recteur dans le choix de la personne à nommer ou à reconduire dans la fonction.

[COMPOSITION]

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

- un doyen ou une doyenne;
- un professeur ou une professeure;

- la titulaire de la Chaire d'étude Claire-Bonenfant sur la condition des femmes ou une professeure désignée par la Chaire;
- un membre externe;
- un membre du personnel administratif;
- un chargé ou une chargée de cours;
- deux étudiants ou étudiantes de 1^{er} cycle et deux de 2^e ou de 3^e cycle, dont au moins un étudiant ou une étudiante de l'étranger.

[RECOMMANDATION]

Le comité-conseil peut recommander au recteur de proposer :

1. le renouvellement du mandat de l'ombudsman en fonction, sans appel de candidature, ou;
2. la personne retenue consécutivement à un appel public de candidatures, et ce, après avoir requis les suggestions de la communauté universitaire, s'il juge cela opportun.

[DÉPÔT]

Le recteur dépose la recommandation du comité-conseil au Conseil universitaire et au Conseil d'administration pour approbation.

[DÉLAI]

La recommandation du comité-conseil au recteur doit avoir été formulée au moins trois (3) mois avant la fin du mandat de l'ombudsman en fonction.

4.2 Conditions d'engagement

Le Conseil d'administration fixe les conditions d'engagement de l'ombudsman pour la durée de son mandat, et met à sa disposition les ressources nécessaires à l'exécution de ses fonctions.

4.3 Durée du mandat

La durée du mandat de l'ombudsman est de cinq (5) ans. Ce mandat peut être reconduit. Dans le cas contraire, l'ombudsman demeure en fonction jusqu'à son remplacement.

4.4 Serment

À son entrée en fonction, l'ombudsman prête serment devant la présidence du Conseil universitaire et de la présidence du Conseil d'administration (voir la Déclaration solennelle en annexe).

4.5 Démission

L'ombudsman peut démissionner en tout temps en donnant un avis préalable écrit d'un (1) mois à la présidence du Conseil d'administration et au recteur.

ARTICLE 5 - FONCTIONS

L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire sont traités avec justice et équité, dans le respect des droits fondamentaux.

5.1 Conflit d'intérêts

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

5.2 Plaintes

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

Si l'ombudsman le juge nécessaire, une enquête peut être menée sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail;
- la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire.

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose de recours prévus par les règlements en vigueur;
- la personne qui dépose une plainte n'a pas un intérêt suffisant pour sa cause;
- la plainte est prématurée;
- il s'est écoulé plus d'une (1) année depuis l'acte ou l'omission qui fait l'objet de la plainte;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;
- un recours a déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande.

Si l'ombudsman refuse de se saisir d'une plainte, il en informe la personne.

5.3 Demandes d'information

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

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

5.4 Amélioration des pratiques universitaires

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

5.5 Référence

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

ARTICLE 6 - CONFIDENTIALITÉ

L'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes de renseignements de manière confidentielle. Il peut divulguer de l'information confidentielle si un danger grave et imminent est jugé à risque pour une personne ou pour l'Université.

ARTICLE 7 - POUVOIRS D'ENQUÊTE

7.1 L'ombudsman peut exiger des instances et du personnel de direction de l'Université, ainsi que de toute personne intéressée, l'accès à tout document ou dossier pertinent. Il peut également interroger toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires.

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

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

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

7.4 L'ombudsman peut saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au Conseil universitaire et au Conseil d'administration, si, selon son estimation, on ne donne pas une suite satisfaisante à ses recommandations.

ARTICLE 8 - RAPPORT D'ACTIVITÉS

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

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

- 8.2 L'ombudsman peut, dans son rapport annuel ou dans ses rapports spéciaux :
- formuler des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université;
 - suggérer des modifications à la Charte, aux statuts et aux règlements de l'Université.

ARTICLE 9 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le règlement entre en vigueur à la date de son adoption par le Conseil d'administration, à moins qu'il soit convenu d'une autre date.

Le règlement est révisé aux trois (3) ans.

DÉCLARATION SOLENNELLE

Je déclare solennellement que je remplirai mes fonctions en toute honnêteté, impartialité et justice, et en évitant toute situation de conflit d'intérêts. De plus, je déclare solennellement que je ne révélerai, à moins d'en avoir reçu l'autorisation de la ou des personnes intéressées, aucun renseignement confidentiel que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

ANNEXE 3

DÉFINITIONS LIÉES AUX ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

1. NATURE DE LA DEMANDE

CONSULTATION - deux principaux types :

INFORMATION/ASSISTANCE : Le demandeur désire obtenir de l'information sur la réglementation applicable, les procédures à suivre, les démarches à effectuer et les personnes à rencontrer ou souhaite réfléchir de manière assistée pour mettre en lumière les enjeux entourant une question, un problème et recherche des solutions.

DÉNONCIATION : Le demandeur dénonce une situation injuste pour lui ou autrui, mais il ne réclame pas l'intervention de l'ombudsman pour cette situation spécifique, ou, il informe l'ombudsman d'une correspondance adressée à un membre agissant au nom de l'Université afin de le tenir renseigné d'une démarche, espérant un règlement sans avoir à formuler une plainte.

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

2. TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET AUTRE FONCTION

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

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

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

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

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

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

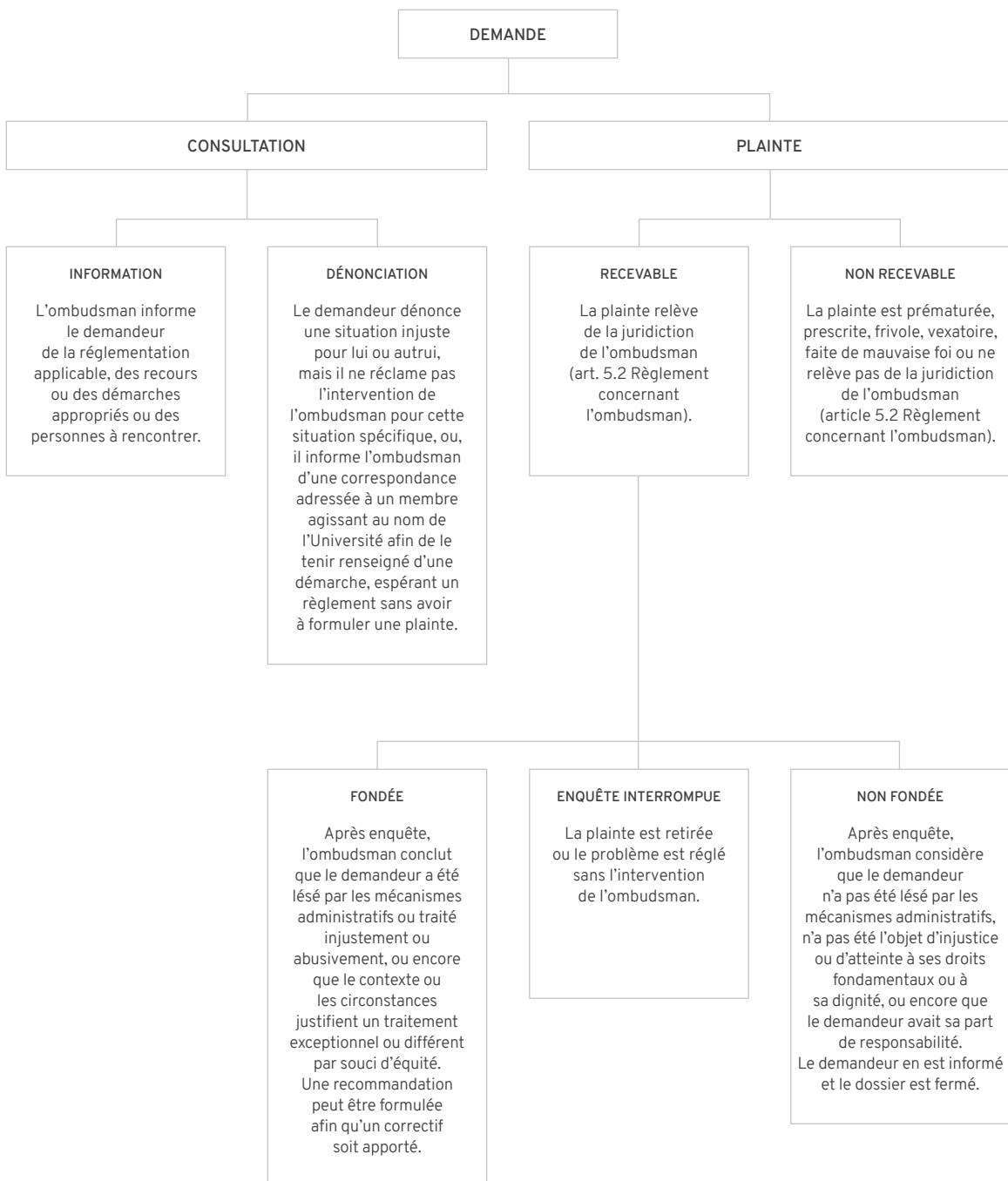
RECOMMANDATION COLLECTIVE : L'ombudsman fait une recommandation impliquant plusieurs dossiers de plainte qui concernent la même problématique.

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

SUIVI DE LA RECOMMANDATION :

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

ANNEXE 4

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



ANNEXE 5

BIOGRAPHIE DE L'OMBUDSMAN

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 à la Banque Laurentienne, notamment à titre de directrice des affaires juridiques, et travaillé dans le domaine de la santé et sécurité au travail à la Société immobilière du Québec.

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 et à devenir médiatrice accréditée.

Elle est entrée en fonction à titre d'ombudsman le 13 octobre 2020 après avoir été nommée par le Conseil d'administration le 25 août 2020. Elle est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ), membre de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO).

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

418 656-3081
info@ombudsman.ulaval.ca
ombudsman.ulaval.ca