

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 12 mai 2009.

Section du dépôt légal

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

TABLE DES MATIÈRES

1. Commentaires généraux

2. Les statistiques

2.1 Les dossiers ouverts durant l'année

2.2 Les dossiers fermés

2.3 L'action de l'Ombudsman

2.3.1 À l'égard des plaintes

2.3.2 À l'égard des consultations

3. Les problèmes qui retiennent l'attention

3.1 La fragilité de certains étudiants

3.1.1 Les stages en relation d'aide

3.1.2 Les journées d'accueil

3.2 Le contingentement

3.3 Problèmes financiers

3.3.1 Bourses d'excellence

3.3.2 Absence pour maladie

3.3.2.1 Abandons partiels

3.3.2.2 Le prestataire de prêt/bourse malade

3.3.3 Faillite

3.3.4 Attention à la date de signature des contrats

3.4 Discipline

3.5 Au-delà de la norme: l'éthique

3.6 L'information

[3.6.1 Identification des préposés à l'accueil](#)

[3.6.2. Des documents difficiles à comprendre](#)

[3.7 La protection de la vie privée](#)

[4. Autres activités de l'Ombudsman](#)

[5. Conclusion](#)

[6. Recommandations](#)

[Comment joindre l'Ombudsman](#)

Mis à jour le 15 septembre 1999.

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



1. COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

La mission de l'Université et le rôle de l'Ombudsman

La solidarité est devenue un leitmotiv de rassemblement pour permettre de sortir de la crise financière que traversent les finances publiques. Les problèmes se répercutent dans les universités du Québec. Toute la communauté universitaire en a abondamment entendu parler au cours de la dernière année. Je ne voudrais en aucune manière les minimiser. Ici, à Laval, j'en vois quotidiennement les effets et je sais les choix déchirants que doivent faire l'Administration et les facultés. Sans me prononcer sur les décisions qui sont prises, j'ai vu, comme bien d'autres, du personnel quitter, des unités réduites, des personnes épuisées. J'ai vu aussi des gens à la recherche de solutions innovatrices, et je suis convaincue que, au-delà du cliché, la solidarité demeure, à ce stade, la solution la mieux adaptée aux circonstances.

Si l'Université est économiquement pauvre, beaucoup d'étudiants le sont aussi. Dans l'exercice de mes fonctions, je suis trop souvent témoin de situations dramatiques et, là aussi, il faut faire appel à la solidarité.

Cette solidarité doit par ailleurs transcender les questions financières. Rappelons la mission de l'Université:

«L'Université Laval est un établissement de tradition chrétienne et d'expression française qui a pour objets l'enseignement supérieur et la recherche.»¹

Les étudiants ne sont pas la seule raison d'être d'une université mais ils en constituent certainement un volet majeur et représentent la très forte majorité de la communauté universitaire. Administrateurs, professeurs, chargés de cours, formateurs, professionnels, personnel de soutien et Ombudsman, nous sommes tous là en grande partie au service des étudiants, pour former des professionnels compétents et responsables. Faire preuve de solidarité avec les étudiants signifie d'abord prendre le temps de leur expliquer leurs droits et responsabilités, écouter leurs difficultés, comprendre leurs frustrations devant des règles complexes aux effets parfois injustes, exiger des informations claires, rêver avec eux d'un avenir glorieux et avant tout voir la personne au-delà du sujet de la norme. Cette indispensable solidarité ne saurait en effet se développer sans écoute de leurs besoins, compréhension de leurs difficultés et concertation dans l'action.

Or, l'Université n'est pas exempte des défauts des bureaucraties. Séquence des cours d'un programme qui rend difficile l'accès à un autre programme et date de la signature de contrat d'assistants de recherche qui affecte l'assurance-maladie des étudiants étrangers n'en sont que des exemples. De bonne foi, des décisions sont prises sans se soucier des impacts sur les étudiants qui doivent composer avec plusieurs départements et services.

Nul ne s'étonnera que l'Ombudsman, dont la mission première est de s'assurer du respect de la justice et de l'équité au sein de la communauté, concentre la plus grande partie de ses énergies à la clientèle étudiante. La quasi-totalité des demandes qui me sont adressées en provenance des étudiants eux-mêmes, des enseignants ou du personnel administratif concernent directement cette clientèle.

Bien sûr, comme Ombudsman, je fais preuve de compassion devant ceux qui rencontrent des difficultés mais il s'agit d'une «compassion impartiale». Quotidiennement, je peux constater que si les étudiants ont des problèmes, les directeurs de programme, les directeurs de département, les administrateurs, les professionnels ne les ignorent pas. Ils tentent généralement de les résoudre dans un contexte souvent difficile au moment où les ressources se font rares et où, parfois, des conflits interpersonnels surgissent.

Seulement 46 % des personnes qui s'adressent à l'Ombudsman portent plainte et, dans près de 50 % des cas, la plainte est fondée. Mais comme 54 % des demandes sont davantage des consultations, dans les faits, je donne beaucoup d'explications et je guide les personnes dans leurs démarches. Je dois préciser toutefois que les chiffres témoignent imparfaitement de la réalité. Ils n'expriment pas la complexité des situations, la profondeur des drames personnels, la rigidité des règles, la lourdeur de la bureaucratie, la bonne ou mauvaise foi des intervenants, l'impuissance de gens de bonne volonté, pas plus d'ailleurs qu'ils n'expriment la satisfaction ou l'insatisfaction de la qualité du service reçu, les efforts pour répondre aux besoins des uns et des autres, le succès de solutions innovatrices.

Car, tout ne va pas mal à l'Université. Même si le premier rôle de l'Ombudsman n'est pas d'identifier ce qui va bien mais plutôt de cerner certains problèmes, qu'il me soit tout de même permis de souligner la qualité des vastes consultations dont j'ai été témoin. Je pense, entre autres, à celle sur l'allègement des études et à celle sur le sentiment d'appartenance. J'ai été également impressionnée de voir des actions concertées entre administrateurs, professeurs et étudiants. Même si, à maints égards, les intérêts peuvent diverger, l'esprit de collaboration souvent perceptible laisse présager des avenues de solution.

Bien sûr, il y a, ici comme ailleurs, place à amélioration. Le principal objectif de ce rapport est de contribuer à cette amélioration en identifiant certains effets néfastes d'actions généralement prises de bonne foi et en proposant quelques pistes de réflexion qui, je

J'espère, permettront des actions concertées au profit d'une plus grande justice.

J'aimerais, à ce titre, souligner l'excellente collaboration que j'ai obtenue de la très forte majorité des intervenants en mentionnant, de façon non limitative, ceux avec qui mes contacts sont plus fréquents en raison de la nature de leurs responsabilités. Je pense notamment au personnel du Bureau du registraire et à celui du Service des finances. En l'absence d'un respect mutuel et d'une compréhension des rôles de chacun, mon action risquerait souvent d'être paralysée.

Je pense également aux associations étudiantes qui ont toujours respecté mon impartialité et qui ont accepté à quelques reprises de se questionner sur leurs propres actions lorsqu'elles étaient mises en cause, et ce, malgré un droit de regard très ténu de l'Ombudsman. La recherche de la justice et de l'équité a transcendé les questions de compétence.

J'ai donc le sentiment que, à l'université Laval, l'Ombudsman est une fonction qui correspond à une volonté de l'ensemble de la communauté, parfois perçue comme un mal nécessaire, mais toujours respectée. Il s'agit d'une prémisses indispensable à son efficacité.

1. (*Statuts de l'Université Laval*, art. 2 Par ailleurs, la Commission d'orientation de l'Université Laval définit ainsi la mission de l'Université dans son rapport final: «Première université francophone d'Amérique, ouverte sur le monde et animée d'une culture de l'exigence, l'Université Laval contribue au développement de la société par la formation de personnes compétentes, responsables et promotrices de changement par l'avancement et le partage des connaissances dans un environnement dynamique de recherche et de création.»)



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



2. LES STATISTIQUES

2.1 LES DOSSIERS OUVERTS DURANT L'ANNÉE

Tableau 1 : PROVENANCE DES REQUÊTES

Statut	Nombre	Pourcentage
Étudiants 1 ^{er} cycle	366	61,00 %
Étudiants 2 ^e cycle	82	13,67 %
Étudiants 3 ^e cycle	55	9,17 %
	503	83,84 %
Personnel enseignant	38	6,33 %
Personnel administratif	21	3,50 %
Autres	38	6,33 %

Cette année, 600 dossiers ont donc été créés par rapport à 575 en 1997-1998 et 605, l'année précédente. Il faut cependant noter que souvent un seul dossier a été ouvert lorsque deux ou plusieurs personnes consultaient l'Ombudsman au sujet d'un même problème. En tout, 713 personnes m'ont fait part directement de leur problème.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

Mis à jour le 16 septembre 1999.

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



2. LES STATISTIQUES

2.2 LES DOSSIERS FERMÉS

Tableau 2 : DISTRIBUTION DES DOSSIERS FERMÉS

Plaintes	Consultations
269	319

Cette année, 588 dossiers ont été conclus dont 31 ouverts avant le premier juin 1998 : 269 plaintes¹ et 319 consultations². Au premier juin, 43 demandes n'avaient pas été traitées.

Les sujets qui reviennent le plus souvent

Tableau 3 : OBJETS DES REQUÊTES

Objet	Nombre	Pourcentage	Consultations	Plaintes
Règlement des études	220	37,58 %	113	107
Encadrement pédagogique	64	10,88 %	49	15
Problèmes financiers	146	24,83 %	46	100
Droits de la personne	91	15,48 %	70	22
Relations avec les unités	37	6,30 %	16	21
Divers	29	4,83 %	25	4

Les principaux problèmes étudiés concernent majoritairement l'admission, l'exclusion, l'évaluation et les finances.

Tableau 4 : PROVENANCE DES PLAINTES

Statut	Nombre	Pourcentage
Étudiants 1 ^{er} cycle	183	68,03 %
Étudiants 2 ^e cycle	32	11,90 %
Étudiants 3 ^e cycle	26	9,66 %
.	241	89,59 %
Personnel enseignant	8	2,98 %
Personnel administratif	4	1,48 %
Autres	16	5,95%

Tableau 5 : PROVENANCE DES CONSULTATIONS

Statut	Nombre	Pourcentage
Étudiants 1 ^{er} cycle	173	54,24 %
Étudiants 2 ^e cycle	50	15,67 %
Étudiants 3 ^e cycle	29	9,09 %
.	252	79,00 %
Personnel enseignant	28	8,78 %

Personnel administratif	17	5,33 %
Autres	22	6,89%

Plus de consultations que de plaintes: pourquoi ? Le personnel enseignant utilise les services de l'Ombudsman trois fois plus souvent pour une consultation que pour déposer une plainte formelle. De façon générale, il consulte pour s'assurer de prendre la bonne décision par rapport au dossier d'un étudiant ou pour l'adoption d'une politique ou d'une procédure. Les plaintes concernent plutôt leur dossier personnel.

Les étudiants ont plus tendance à porter plainte (84 % des dossiers, 90 % des plaintes) particulièrement ceux du premier cycle : le cycle est le plus rapide, et on craint peu les représailles. Par ailleurs, les consultations sont de deux ordres: on vérifie le bien-fondé d'une décision ou alors, le plus souvent, l'étudiant ne connaît pas ses droits et obligations, ni comment se retrouver dans les dédales administratifs. Parfois, il devrait être mieux informé; souvent les règles sont trop complexes.

Aux cycles supérieurs, les plaintes témoignent des difficultés financières importantes de ces étudiants. Les problèmes d'encadrement ou de divergence avec les directeurs de recherche font l'objet de 55 % des consultations. Plusieurs ont exprimé des craintes de conséquences possibles d'une intervention de l'Ombudsman. Je n'ai pourtant jamais été témoin de telles représailles. Je comprends cependant le sentiment de vulnérabilité de ces étudiants. Un travail de recherche supervisé, telle la préparation d'une thèse de doctorat, s'étale sur plusieurs années. Généralement l'étudiant crée des liens très étroits avec son directeur de recherche. Lorsqu'un conflit naît, et ce, peu importe le motif, l'étudiant est bien conscient des difficultés qu'il rencontrera s'il est contraint de changer de directeur. Souvent une telle décision se traduit, au mieux, par la perte d'un temps précieux. L'étudiant qui croit avoir un droit à faire respecter hésite à porter plainte. Le plus souvent, mon rôle consiste donc à écouter, rassurer et guider après avoir inventorié les avenues de solution possible.

Tableau 6 : RÉSULTAT DE L'ANALYSE DES PLAINTES

Fondées ³	Non fondées ⁴	Non recevables ⁵	Total
117	131	21	269
47,2 %	52,8 %	s.o.	100 %

1. Le client se sent à tort lésé dans ses droits. Il demande l'intervention de l'Ombudsman après avoir tenté de résoudre lui-même son problème.

2. Le client a un problème dont il veut discuter. Il demande conseil sur les démarches qu'il doit entreprendre, s'assure d'avoir été traité équitablement ou veut réfléchir davantage car il craint les conséquences d'une plainte. Il ne sollicite pas l'intervention immédiate de l'Ombudsman.

3. Après enquête, le client avait raison de se plaindre.

4. Après enquête, le client avait été traité correctement.

5. Plainte hors compétence. (Malgré une certaine similitude, différent d'une consultation même s'il peut y avoir des consultations hors compétence.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



2. LES STATISTIQUES

2.3 L'ACTION DE L'OMBUDSMAN

2.3.1 À l'égard des plaintes

Il demeure difficile d'évaluer l'impact de l'action d'un ombudsman. On pourrait le faire à partir du nombre de ses recommandations. À ce chapitre, 85 dossiers ont été corrigés directement à la suite d'une recommandation à effet individuel¹. Plus important encore, 20 autres ont fait l'objet d'une recommandation à caractère collectif². En pareilles situations, une politique a été changée, un formulaire ou un document d'information clarifié ; des problèmes ont été évités. Enfin, 12 plaintes ont été jugées fondées mais aucune correction ne pouvait être appliquée. J'ose croire qu'en ces matières la réflexion de l'Ombudsman pourra être utile même si elle ne provoque pas de changements immédiats. Ces plaintes concernent particulièrement la faillite et les règles sur le contingentement. J'y reviendrai.

J'interviens également, à l'occasion, lorsque la plainte n'est pas fondée. Je l'ai fait dans 20 dossiers parmi les 131 plaintes non fondées. Il s'agit de cas où l'Administration n'a commis aucune erreur mais accepte de faire un pas de plus. Je m'autorise une telle démarche uniquement lorsque des circonstances particulières le justifient après m'être assurée de ne causer aucun préjudice à quiconque, étant de plus convaincue que ma demande contribue à la réalisation de la mission de l'Université. Ainsi en est-il lorsque la demande de révision de note a été présentée hors délai et que, après discussion avec l'Ombudsman, le département accepte de considérer la demande ou alors lorsque le Service des finances se montre souple dans sa politique de recouvrement. Ce fut le cas notamment à l'égard des faillis libérés comme nous le verrons ultérieurement.

Rappelons également que, chaque fois que la plainte est non recevable et lorsque cela est pertinent, j'indique au plaignant ses recours. En cas de plaintes non fondées après enquête, j'explique aux demandeurs les motifs de mon appréciation. La grande majorité des plaignants se montrent satisfaits de ces explications et rassurés par rapport au traitement de leur dossier. Quelques-uns évidemment demeurent insatisfaits.

1. Le client avait raison de sa plainte. L'intervention de l'Ombudsman a permis de corriger sa situation.

2. À la suite de l'étude d'un problème soumis par une personne, par un groupe ou étudié à l'initiative de l'Ombudsman, ce dernier fait une recommandation qui affectera un grand nombre de personnes. Généralement, il s'agira de modifier un processus, une politique, un règlement, un dépliant d'information, etc.


[Table des matières](#)
[Section précédente](#)
[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



2. LES STATISTIQUES

2.3 L'ACTION DE L'OMBUDSMAN

2.3.2 À l'égard des consultations

Par ailleurs, puisque mon action se limite souvent à des consultations sans que mon intervention ne soit directement sollicitée, j'invite alors, après les avoir guidées, des personnes à faire directement leurs démarches. Je m'assure ainsi de l'efficacité des procédures instaurées par l'Université. Ce rôle met en relief quelques aspects importants: on connaît mal les mécanismes en place, on a besoin d'être rassuré sur le traitement de son dossier et on cherche une personne neutre avec qui réfléchir avant de prendre une décision. Il s'agit d'un autre volet de mon rôle de prévention.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.1 LA FRAGILITÉ DE CERTAINS ÉTUDIANTS

Je ne saurais dire si le problème s'est accentué cette année, mais j'ai été troublée par le nombre de personnes, particulièrement des étudiants, aux prises avec une détresse psychologique parfois alarmante. Les exigences reliées aux études, la recherche parfois obsessionnelle de performances exceptionnelles, l'intégration à un nouveau milieu sont sans doute tous des facteurs qui peuvent expliquer le phénomène. Quoi qu'il en soit, j'ai reçu trop d'étudiants fragiles et profondément angoissés.

Les étudiants sont des adultes responsables et, reconnaître leurs droits, c'est aussi reconnaître leurs responsabilités. Ce postulat fonde à juste titre les relations entre les différentes instances de l'Université et la clientèle étudiante.

Traiter une personne en adulte n'empêche cependant pas la compassion, l'écoute de ses besoins particuliers, le service personnalisé voire la préoccupation de l'autre. Car, en tant qu'adultes, les étudiants vivent aussi des problèmes d'adultes: difficultés financières, familiales, deuils, maladies, fatigue, stress, chômage, etc. Ils étudient ici mais ils ont aussi une vie à l'extérieur. Bref, ce sont des personnes à part entière.

Généralement, un employeur tient compte des difficultés personnelles de ses employés, motivé sans doute en partie par le risque de baisse de rendement susceptible d'affecter la performance de son entreprise. Il semblerait que la baisse de rendement d'un étudiant atteigne beaucoup moins l'Université.

Bien sûr, l'Université a mis en place certaines mesures comme le Service d'orientation et de counseling à l'égard duquel je reçois régulièrement des échos très positifs. Mais au-delà des mécanismes officiels, il m'apparaît indispensable d'inviter l'ensemble du corps professoral et du personnel administratif à porter une attention plus grande aux besoins particuliers de certains étudiants en cherchant à déceler les signes avant-coureurs d'une détresse plus grande. Ainsi, une baisse subite des résultats académiques, des demandes répétées de report d'un travail ou d'un examen, des pleurs fréquents peuvent constituer des indices pour identifier l'étudiant qui a peut-être besoin d'aide.

Un accueil chaleureux, une écoute empreinte d'empathie, la recherche d'une solution globale axée sur le véritable problème, une attitude souple peuvent souvent contribuer grandement à diminuer la tension. Au besoin, il importe également de ne pas hésiter à référer l'étudiant à un service d'aide approprié.

Par ailleurs, tout en convenant que les règles doivent être respectées, elles doivent aussi être appliquées avec jugement. Ainsi, un étudiant qui perd son père ou sa mère la veille d'un examen devrait pouvoir profiter d'un report raisonnable, parfois au-delà de la semaine suivante.

Un service personnalisé adapté aux circonstances peut parfois faire la différence entre l'échec et la réussite, entre la confiance et le découragement. À cet égard, je rappelle que la Commission d'orientation écrivait dans son rapport que «des progrès restent à faire en ce qui concerne les taux de diplomation dans les programmes de baccalauréat, de maîtrise et de doctorat».

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.1 LA FRAGILITÉ DE CERTAINS ÉTUDIANTS

3.1.1 Les stages en relation d'aide

Si les étudiants connaissent avant leur entrée à l'Université le stress des examens, plusieurs font le dur apprentissage de leur future profession lors des stages inclus dans le cheminement de plusieurs programmes. J'ai eu l'occasion de m'intéresser particulièrement aux situations où l'étudiant était confronté pour la première fois aux difficultés de la relation d'aide. Ces expériences sont présentes dans plusieurs programmes notamment en psychologie, service social, ergothérapie, médecine et sciences de l'éducation. On lui demande alors d'appliquer la théorie fraîchement apprise à des personnes aux prises parfois avec des problèmes très importants. Bien sûr, en pareilles situations, les stagiaires sont guidés par des professeurs, des superviseurs, des maîtres de stage compétents et responsables. Le rôle de ces guides est de s'assurer du cheminement de l'étudiant, de l'intégration de la théorie à la pratique et de la qualité de l'intervention professionnelle auprès du client.

À l'occasion, certains étudiants stagiaires, par ailleurs souvent performants au plan académique, assument difficilement le stress de ces nouvelles responsabilités et ont, à leur tour, besoin d'une aide professionnelle au plan personnel. Ce besoin se manifeste différemment d'après les cas qui m'ont été soumis ou rapportés: échec non prévisible du stage, problèmes de santé, insomnie et même tentative de suicide.

Le problème repose particulièrement sur la difficulté à détecter ces cas. Par ailleurs, le superviseur est parfois placé dans la situation inconfortable où l'étudiant lui demande d'agir en thérapeute alors qu'il ne peut jouer le double rôle.

Sans exagérer l'ampleur du problème, j'ai tout de même été inquiète de la profondeur de la détresse de quelques étudiants. J'ai donc rencontré le directeur du Service d'orientation et de counseling, lui demandant d'étudier le problème de plus près. Cet échange a été à l'origine d'ententes particulières avec des responsables de stages de certains programmes pour recevoir rapidement les étudiants identifiés qui vivent une détresse psychologique en partie causée par le stress d'un stage.

J'ai également demandé à des directeurs de département, où le problème était plus susceptible de se produire, de sensibiliser les professeurs et superviseurs à cette question. Aujourd'hui, il m'apparaît encore important:

Que toutes les personnes appelées à encadrer des étudiants dans des stages où ceux-ci risquent d'être confrontés à des clients aux prises avec des difficultés psychologiques soient attentives aux manifestations de détresse des stagiaires afin de leur offrir aide et soutien en les référant, au besoin, aux ressources appropriées.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.1 LA FRAGILITÉ DE CERTAINS ÉTUDIANTS

3.1.2 Les journées d'accueil

En vertu du règlement qui le régit, l'Ombudsman doit s'assurer du respect des droits fondamentaux, de la justice et de l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire.

Pour ce faire, je dois à l'occasion demander la collaboration des associations étudiantes lorsque celles-ci sont concernées. Chaque fois que l'occasion s'est présentée, celle-ci m'a été acquise. Tel fut le cas lorsque des personnes ont porté à mon attention des manquements au respect et à la dignité de quelques étudiants à l'occasion des journées d'accueil en début d'année.

Tout en étant convaincue de l'importance de ces journées pour l'intégration des nouveaux étudiants, celles-ci ne pourront atteindre leur objectif sans que les organisateurs soient bien conscients de leurs responsabilités et acceptent de travailler en concertation avec les facultés. La CADEUL a pris charge du dossier et développé un guide à l'intention des associations étudiantes.

Il importe maintenant:

Que tous les membres de la communauté universitaire impliqués de près ou de loin dans l'organisation des journées d'accueil des nouveaux étudiants prennent connaissance des documents préparés par la CADEUL et la Coordination des Affaires étudiantes et en appliquent les principes, ce, afin de minimiser les risques d'accidents physiques et/ou psychologiques.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.2 LE CONTINGENTEMENT

Il est de tradition que le rapport annuel de l'Ombudsman ou du Protecteur universitaire comporte un chapitre sur le contingentement. J'aurais bien voulu l'éviter cette année, convaincue que la réflexion était bien amorcée. Cependant, la nature des problèmes soulevés m'oblige à aborder à nouveau la question. Et, comme l'Ombudsman, aucun responsable d'admission, à moins de s'être forgé une solide carapace, ne peut demeurer insensible à la souffrance vécue par bon nombre de candidats refusés.

Pourtant, chaque fois que j'aborde la question, on attire mon attention sur l'importance de respecter la justice et l'équité car chaque place attribuée entraîne le refus d'un autre candidat: on aura beau réinventer les règles, aucune procédure n'augmentera le nombre de places. Je suis bien au fait de cette réalité et très certainement soucieuse du respect de la justice et de l'équité, mais certaines situations méritent d'être réexaminées justement au nom de ces deux valeurs fondamentales.

Chaque demande d'admission dans un programme contingenté est d'abord classée dans une des catégories suivantes: cégepiens, changement de programme, universitaire et adulte. À celles-ci s'ajoutent les demandes de réadmission qui seront traitées hors contingentement. Des règles quelque peu différentes ont été développées pour chacune des catégories et un nombre de places déterminé en fonction de la proportion des demandes de l'année précédente est réservé aux candidats de chaque catégorie. On comprendra aisément que le bachelier ne peut être comparé à un titulaire d'un diplôme collégial sans que l'un ou l'autre soit désavantagé. Il importe donc que la demande soit bien classée pour que le dossier soit étudié correctement en comparaison de données semblables. Le système étant complexe, chaque année, l'Ombudsman doit intervenir pour faire corriger des erreurs à ce chapitre. J'ai également constaté que la définition des catégories peut varier d'un programme à l'autre. Ainsi, un candidat titulaire d'un diplôme collégial, mais sur le marché du travail depuis quelques années, sera classé dans la catégorie adulte dans certains programmes et dans la catégorie cégepien dans d'autres, parfois à son avantage, parfois non. Il y aurait sans doute lieu de réfléchir à une harmonisation.

Plus inquiétante est sans doute l'impossibilité d'obtenir une deuxième chance. Ainsi, j'ai eu beaucoup de difficultés à expliquer à des adultes sur le marché du travail depuis cinq, huit ou dix ans que leur candidature n'aurait pas été éliminée dès le départ si, lors d'une période difficile souvent liée à l'adolescence, ils n'avaient pas complété leur cégep avec des résultats faibles. Il aurait été préférable qu'ils abandonnent leurs études après le secondaire. On leur aurait alors demandé de suivre des cours compensateurs pour obtenir l'équivalent d'un DEC; leurs résultats n'auraient pas été comptabilisés et on aurait alors étudié leur dossier dans la catégorie adulte en tenant compte de l'ensemble des expériences. Peu importe les expériences du détenteur d'un DEC, peu importe s'il a même complété depuis un certificat avec d'excellents résultats, sa cote de rendement sera toujours affectée par ses faibles résultats de la décennie précédente.

On m'a également présenté quelques dossiers d'étudiants très performants à la sortie du cégep qui ont d'abord choisi et complété un programme non contingenté et se sont vu, par la suite, refuser l'accès à un programme contingenté. L'excellence de leur dossier collégial les aurait rendus admissibles à ce deuxième programme mais ils ne le sont plus maintenant en raison de la «cote Laval». Il faut en effet savoir que celle-ci est attribuée en multipliant les résultats de l'étudiant à un indice de force attribué au programme. Or, plusieurs programmes non contingentés ou à contingentement faible ont un indice de force négatif. Comment raisonnablement penser qu'un étudiant très performant au collégial et doué pour un instrument de musique ne pourra plus être admis en pharmacie après son baccalauréat en musique. Le développement d'un autre talent lui a-t-il enlevé ses compétences et ses capacités de développer un autre aspect de sa personnalité ?

Ces indices de force sont basés sur les résultats collégiaux de l'ensemble des étudiants qui terminent le programme à chaque année. L'indice fluctue donc dans le temps. Par ailleurs, pour des motifs de commodité administrative, on n'applique pas à chaque étudiant l'indice de l'année où il a terminé mais l'indice attribué l'année où il pose sa candidature.

Ainsi, l'étudiant qui terminait premier en sciences infirmières, il y a cinq ans, pouvait raisonnablement espérer être admis en médecine si tel était son désir. Aujourd'hui, l'indice de force du programme de sciences infirmières ayant dramatiquement chuté, aucun diplômé ne peut caresser un tel rêve. L'infirmier qui travaille depuis cinq ans, diplômé à l'époque où il aurait pu envisager une carrière de médecin, ne le peut plus aujourd'hui car ses résultats seront multipliés par l'indice de force de 1999.

Je n'ai également pu reprocher à quelques étudiants présentant une cote «R» très au-dessus de la moyenne à la sortie du cégep mais insuffisante à l'admission dans le programme de leur choix de ne pas savoir que, aux fins du calcul de la cote Laval, il leur fallait avoir cumulé 15 crédits diviseurs. Ils s'étaient fait expliquer que, après 15 crédits dans un programme à Laval, ils pouvaient avec d'excellents résultats augmenter leur cote de rendement et peut-être devenir admissibles au programme de leur choix. Plusieurs étudiants optent pour ce cheminement. Mais, 31 d'entre eux ont eu la mauvaise surprise d'apprendre que les 15 crédits réussis n'étaient pas tous dotés d'une valeur numérique. Ainsi, dans quelques programmes de la Faculté des sciences et génie, le cheminement normal prévoit, au premier trimestre, 14 crédits à valeur numérique et un auquel on accorde la lettre «P». Heureusement, dans ce cas particulier, l'Université a finalement accepté de reconsidérer sa décision.

Ces exemples, et bien d'autres, soulèvent de nombreuses insatisfactions:

1. Un étudiant ayant une moyenne cumulative même parfaite ne peut accéder à certains programmes contingentés en raison de la faiblesse au collégial de la moyenne des étudiants inscrits dans son programme l'année de sa demande d'admission. Or, des études menées pour déterminer le meilleur cheminement des futurs médecins ont conclu que ces derniers avaient avantage à s'ouvrir à d'autres formations, et ce, peu importe le domaine. La «cote Laval» a pour effet d'éliminer de nombreux cheminements. Tout porte à croire que le même raisonnement s'applique à plusieurs autres programmes.
2. Un résultat universitaire ne s'efface pas à moins que le cours soit repris. Seuls les candidats qui auront conservé durant tout leur cheminement universitaire d'excellents résultats pourront espérer une admission dans un programme contingenté, les autres seront rejetés, et ce, même si leurs résultats récents sont excellents. Ainsi, j'ai eu connaissance d'étudiants qui, après une année catastrophique au début de la vingtaine, ont suspendu leurs études quelques années. À leur retour, ils ont obtenu d'excellents résultats dans un nouveau programme mais la poursuite de leurs études fut compromise, la première année ne s'effaçant jamais : l'Université n'accorde pas le pardon !
3. Un cours de cégep échoué et repris affectera toujours la cote de rendement. Ainsi, un étudiant a rapporté avoir abandonné tous ses cours au cégep après une période difficile et, de ce fait, cumulé de nombreux échecs. Quelques années plus tard, il reprend l'ensemble de son programme avec d'excellents résultats. Il sera refusé dans la majorité des programmes contingentés parce que sa cote est affectée par les cours échoués dix ans auparavant même si, depuis, ils ont tous été repris.
4. L'indice de force des programmes n'est pas publié. Il est vrai qu'il varie d'une année à l'autre et que la publication pourrait avoir pour effet de faire mal paraître certains programmes, mais une université se doit de faire preuve de transparence. Ce secret bien gardé nuit au cheminement de bien des étudiants qui n'ont aucun moyen de savoir que le choix du programme dans lequel ils se sont inscrits ne leur permettra jamais de réaliser leur projet.
5. Les résultats universitaires ne s'effacent jamais, peu importe le nombre de crédits accumulés. À l'inverse, après 50 crédits universitaires, les résultats collégiaux ne seront plus pris en compte.

Aussi, je recommande:

Que chaque faculté s'assure que le cheminement normal dans chacun des programmes prévoit 15 crédits à valeur numérique lors du premier trimestre d'inscription.

Que, aux fins de l'étude d'une demande d'admission, la «cote Laval » ait la valeur d'un indicateur relatif afin d'éviter d'éliminer systématiquement la candidature des étudiants les plus performants sans égard au programme suivi.

Que, aux fins de l'admission, après une interruption des études d'au moins cinq ans, ne soient pris en compte que les crédits obtenus après cette période dans la proportion de 2 % par crédit nouvellement acquis.

Que l'indice de force d'un programme soit calculé l'année où l'étudiant débute le programme.

Que les candidats à l'admission aient le choix de faire étudier leurs demandes dans la catégorie qui les avantage s'ils répondent aux conditions d'admissibilité de plus d'une catégorie.

Que l'indice de force attribué à chaque programme l'année précédente soit publié et largement diffusé.

Que, aux fins de l'admission dans un autre programme, un candidat bachelier puisse demander que l'on tienne compte uniquement des résultats de ce diplôme, même s'il avait accumulé plusieurs crédits antérieurement.

De telles propositions, si elles sont acceptées, causeraient certaines difficultés bureaucratiques. Elles auraient cependant l'avantage de corriger un certain nombre d'injustices.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 22 février 2000.

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.3 PROBLÈMES FINANCIERS

3.3.1 Bourses d'excellence

Chaque année, l'Université décerne des bourses d'excellence à ses meilleurs étudiants. On comprendra aisément que ces bourses sont fortement convoitées non seulement en raison de leur apport financier mais également pour le prestige qu'elles procurent et dont il est intéressant de faire mention dans un curriculum vitae. Dès lors, je ne saurais trop insister sur l'importance de développer des critères de sélection précis, complets et publics. On a dû, cette année, corriger certaines situations où le candidat pouvait démontrer répondre aux critères écrits alors qu'ils avaient été appliqués différemment par le comité de sélection. En cette matière, l'imprécision crée des frustrations inutiles. Je suggère donc:

Que les comités de sélection, responsables de l'attribution des bourses d'excellence, s'assurent de la publication de critères de sélection complets et précis.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.3 PROBLÈMES FINANCIERS

3.3.2 Absence pour maladie

3.3.2.1 Abandons partiels

Le *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* prévoit que l'Université rembourse 75 % des frais de scolarité à l'étudiant contraint d'abandonner ses études dans les six premières semaines du trimestre pour cause de maladie. Cette disposition est appliquée avec souplesse par le Service des finances. Toutefois un problème se pose lorsqu'un étudiant doit, sur les conseils de son médecin, retirer un, deux ou trois cours à son horaire, tout en poursuivant ses études à temps partiel car le règlement s'applique uniquement en cas d'abandon de la totalité des cours. Pourtant, en matière de relations de travail, il est courant de voir des employés bénéficier d'un horaire réduit avec une partie de la semaine en congé de maladie. Pourquoi refuserait-on ce privilège aux étudiants?

Je recommande donc:

Que le *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* soit modifié pour permettre un remboursement des frais de scolarité aux étudiants contraints d'abandonner un ou plusieurs cours pour cause de maladie, et ce, aux mêmes conditions que pour les abandons complets.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.3 PROBLÈMES FINANCIERS

3.3.2 Absence pour maladie

3.3.2.2 Le prestataire de prêt/bourse malade

Par ailleurs, les étudiants souffrant temporairement d'une maladie vivent souvent une autre difficulté s'ils reçoivent de l'aide financière du ministère de l'Éducation. En effet, pour effectuer le remboursement des frais de scolarité, l'Université annule l'inscription de l'étudiant malade. Le ministère réclame par la suite l'aide versée pour le trimestre puisque l'étudiant n'est pas inscrit.

Face à une telle situation, plusieurs étudiants ont supplié le Service des finances de les réinscrire au risque même d'affecter dramatiquement leur moyenne cumulative par l'inscription d'un échec pour les cours abandonnés.

Au Ministère, le directeur m'a assuré que les étudiants confrontés à une telle situation pouvaient adresser une demande de révision. Si cette dernière est acceptée, l'étudiant pourra demeurer admissible à l'aide. À première vue, on serait porté à croire qu'il s'agit d'une bonne nouvelle quoique le ministère ne se soit pas engagé à accepter toutes les demandes. Toutefois, même en cas d'acceptation, l'étudiant aura utilisé un trimestre d'admissibilité, trimestre qu'il devra nécessairement reprendre pour compléter son programme. Comme le nombre de trimestres d'admissibilité est très restreint, dans bien des cas, il manquera de temps pour compléter son programme avec l'aide gouvernementale. Il pourra, bien sûr, adresser une demande au comité de dérogation, s'il connaît bien le système. Si le ministre accepte, il ne pourra recevoir l'aide que sous forme de prêt, augmentant ainsi sa dette d'étude. Voilà pourquoi bien des étudiants hésitent à abandonner leurs cours. Souvent, ils ont à choisir entre la survie financière et une moyenne cumulative gravement affectée en raison de leur maladie.

On pourrait rétorquer que ce problème concerne le Ministère et non l'Université. Cette assertion est en grande partie véridique. Cependant, trop souvent les problèmes financiers mettent en péril le succès des études. En tant que service public, l'Université ne peut ignorer l'importance de l'aide financière aux études versée par le ministère de l'Éducation. Le Ministère et l'Université doivent plutôt chercher à coordonner leurs actions afin d'éliminer les effets néfastes.

Aussi, je suggère:

Que l'Université sensibilise le ministère de l'Éducation à la problématique des étudiants contraints d'abandonner un trimestre d'étude pour cause de maladie.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.3 PROBLÈMES FINANCIERS

3.3.3 Faillite

L'article 9.3.2 du *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* prévoit que: «aucune inscription définitive à titre d'étudiant dans les registres de l'Université à la fin de la période d'inscription, pour un trimestre donné, n'est autorisée à l'endroit d'une personne qui n'a pas acquitté intégralement tous les droits et frais exigibles d'un trimestre antérieur...». Plusieurs anciens de Laval m'ont fait part de leur désarroi devant l'impossibilité de se réinscrire alors que, à leur avis, leur dette était éteinte par une faillite.

En effet, l'amélioration du système informatique a permis au Service des finances de retracer le nom des étudiants qui n'avaient pas entièrement payé les frais de scolarité attachés à un trimestre antérieur (et parfois remontant à plusieurs années), somme que l'Université ne pouvait réclamer parce que la personne avait été libérée de la dette autrement exigible en application des dispositions de la *Loi sur la faillite*. Or, même si ces montants ne peuvent être recouverts, leur paiement en vertu du règlement devient une condition d'admissibilité. Certains étaient même inscrits depuis deux ou trois trimestres avant que le système informatique n'ait pu déceler le problème.

Une disposition au même effet existe à l'égard de l'aide financière aux études. Celle-ci a été contestée sans succès devant les tribunaux jusqu'à ce que, l'automne dernier, la Cour du Québec juge abusive une clause présentant de fortes analogies. Il faudra maintenant surveiller, le cas échéant, l'attitude de la Cour d'appel.

Je ne prétendrai donc pas que la disposition réglementaire est illégale. Je pense cependant que, pour des motifs autres qu'académiques, elle a pour effet d'exclure des personnes qui se sont prévaluées des avantages offerts par une loi leur offrant la possibilité d'éteindre leurs dettes antérieures pour permettre un nouveau départ. Plusieurs d'entre elles en sont à ce nouveau départ lorsqu'elles s'adressent à l'Université et ne sont pas en mesure de payer un montant qu'elles croyaient ne plus devoir. Pour recouvrer un montant, qui n'excède jamais les frais d'un trimestre, l'Université risque de compromettre les chances qu'auraient ces personnes de repartir sur des bases plus solides. De plus, rappelons que la *Loi sur la faillite* a été modifiée récemment pour exclure les dettes d'étude de la faillite, et ce, pour une période de dix ans.

J'ai invité le Service des finances à faire preuve de souplesse dans les modalités de remboursement, ce qui fut fait. La seule autre porte consistait à conseiller à la personne de s'inscrire dans une autre université... Dommage! Tout en étant consciente des difficultés financières de l'Université, je crains que, dans ce dossier, tout le monde y perde. Il m'apparaît qu'en respectant sinon la lettre du moins l'esprit de la *Loi sur la faillite*, l'Université franchirait un pas significatif dans l'accomplissement de sa mission sociale. Ici encore, il faut réfléchir en termes de «deuxième chance».

Aussi, je recommande:

Que l'Université n'exige pas, comme condition d'admissibilité à la poursuite des études à l'Université Laval, le remboursement des frais de scolarité d'un trimestre antérieur lorsque cette créance est devenue non exigible en application de la *Loi sur la faillite*.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.3 PROBLÈMES FINANCIERS

3.3.4 Attention à la date de signature des contrats

Plusieurs étudiants des deuxième et troisième cycles obtiennent des contrats d'assistants de recherche ou d'auxiliaire d'enseignement. Parmi eux, il y a plusieurs étudiants étrangers dont le permis de séjour ne permet aucun travail rémunéré hors campus. Normalement, tous les étudiants étrangers doivent avoir une couverture d'assurance-maladie. Le gouvernement exige de l'Université qu'elle gère cette assurance. Les universités du Québec se sont associées pour négocier une assurance collective à prix avantageux. Ce régime est obligatoire à moins que l'étudiant soit couvert par le programme de la Régie d'assurance-maladie du Québec, laquelle délivre la carte-soleil aux étudiants qui bénéficient d'un contrat rémunéré.

Il faut également savoir que, en vertu de la police d'assurance collective, l'Université dresse chaque mois la liste d'étudiants non détenteurs de la carte-soleil et les facture en conséquence. Lorsque la liste est acheminée à la compagnie d'assurances, il devient impossible d'y annuler ne serait-ce qu'un nom.

Or, bien des professeurs des centres de recherche et des facultés semblent ignorer les conséquences d'un contrat signé tardivement. En effet, pour le trimestre d'hiver 1999, j'ai vu plusieurs contrats signés à la fin février mais rétroactifs au début janvier. On m'a expliqué qu'il n'y avait là rien d'exceptionnel: certains alléguant la nécessité d'afficher les postes disponibles en début de trimestre, d'autres l'incertitude de l'octroi de subventions de recherche, d'autres la coutume, etc. Le problème réside dans l'impossibilité de rétroagir en matière d'assurance.

À ce problème s'ajoute la directive du ministère du Revenu fédéral demandant que les contrats soient faits en temps réel. En raison de la période des Fêtes, plusieurs contrats ont débuté le 11 janvier. Or, la Régie de l'assurance-maladie refuse d'admettre les personnes qui n'étaient pas admissibles pendant tout le mois.

Bien des étudiants ne croyaient pas devoir assumer ces frais. Dans nombre de cas, ils l'ont appris plusieurs semaines après le début du trimestre à la réception de leur facture.

Il ne s'agit pas ici de blâmer qui ce soit mais de reconnaître que les étudiants se sont retrouvés au centre d'un imbroglio administratif. Le dossier est actuellement en voie de règlement. Mais pour éviter que les problèmes se reproduisent, je suggère:

Que, à moins de circonstances exceptionnelles, les contrats d'assistants de recherche et d'auxiliaires d'enseignement soient signés au cours des deux premières semaines d'un trimestre.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.4 DISCIPLINE

À juste titre, l'Université doit garantir la valeur des diplômes qu'elle décerne. Cet objectif comporte une panoplie d'exigences: parmi celles-ci, la lutte au plagiat. On ne saurait blâmer l'Université de s'assurer de l'honnêteté intellectuelle des étudiants. Pourtant, certains cas portés à mon attention m'ont convaincue que si la tricherie doit être bannie, il y a en cette matière bien des degrés. Or, la sanction en avait peu. Il y a une différence entre l'étudiant au doctorat qui copie une partie importante de sa thèse sans citer ses sources et l'étudiant de premier cycle qui, à son premier trimestre, emprunte à un auteur la réponse à une question dans un travail qui compte pour 5 ou 10% de la note finale.

En pareilles situations, l'étudiant est normalement traduit devant le comité de discipline. Si les faits étaient démontrés, le règlement imposait toujours une note d'échec pour le cours où l'infraction avait été commise avec une sanction supplémentaire variant de la probation, à la suspension et même à l'exclusion.

Il faut certes que le message soit clair. Mais cette sévérité avait entraîné des inégalités de traitement. Ainsi, certains professeurs avaient hésité à soumettre des cas au comité de discipline préférant ajuster eux-mêmes la note à la gravité du délit tandis que d'autres s'étaient conformés au règlement.

Tel que je le mentionnais dans mon précédent rapport, j'ai rencontré le comité chargé de proposer au Conseil universitaire des modifications au règlement disciplinaire. Je suis heureuse de constater que cette rencontre a porté fruit et que le règlement a été modifié pour permettre de moduler la sanction et d'accroître ainsi l'équité entre les étudiants en semblables situations⁹.

9. *Règlement disciplinaire à l'intention des étudiantes et des étudiants*, art 28. Dans le but de préserver la crédibilité des attestations ou des diplômes délivrés et afin de s'assurer que les relevés de notes et les diplômes témoignent de la compétence et de la formation réelle des étudiantes et des étudiants, il est notamment interdit:

...

b) d'utiliser dans un document ou un travail sujet à une évaluation, en tout ou en partie, l'œuvre d'autrui ou des passages appréciables tirés de celle-ci, sans les identifier expressément comme citations, dans l'intention de les faire passer pour siens et ainsi induire en erreur la personne chargée de l'évaluer. L'étudiante ou l'étudiant reconnu coupable de la présente infraction doit être mis en probation et se voir imposer la note 0 pour le travail ainsi remis, si ce travail compte pour moins de 50% de ce cours. Dans les autres cas, l'étudiante ou l'étudiant reconnu coupable de la présente infraction doit se voir imposer la note à valeur d'échec «0 ou ;R» pour le cours à l'occasion duquel cette infraction a été commise. Cette étudiante ou cet étudiant est en outre passible d'une suspension d'inscription à l'Université. Le cas échéant, le comité peut recommander le rappel du diplôme délivré par l'Université. Si l'infraction est commise à l'occasion de la rédaction d'un mémoire, d'une thèse ou d'un essai pour l'obtention d'un diplôme de deuxième ou de troisième cycle, l'étudiante ou l'étudiant qui en est reconnu coupable doit de plus être congédié et est également passible d'expulsion de l'Université.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 22 février 2000.

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.5 AU-DELÀ DE LA NORME : L'ÉTHIQUE

Respecter les valeurs de justice et d'équité au sein de la communauté nécessite l'établissement de certaines règles pour développer des attitudes cohérentes et partagées. L'Université Laval est, semble-t-il, reconnue comme un leader dans le domaine : à chaque situation correspond un règlement, une politique, une norme. Cette profusion a causé quelques effets pervers. Ainsi, à plusieurs reprises, j'ai constaté l'ignorance de ces règles, tant par les personnes responsables de les appliquer que par celles au profit desquelles elles ont été adoptées; le tout dans un climat où tous se reprochent mutuellement leur méconnaissance. À cet égard, le travail d'information de l'Ombudsman n'est pas une mince tâche.

Quoi qu'il en soit, les autorités de l'Université ont décidé d'initier un processus d'allègement des règles. De ce processus découlent nécessairement une plus grande latitude et une plus grande discrétion des décideurs, et ce, au profit d'une souplesse accrue et d'une meilleure adaptabilité aux événements et aux particularités des situations souvent en tenant compte de la culture facultaire.

En raison de cet avantage certain, il importe plus que jamais d'établir et de renforcer le dialogue entre les décideurs pour contrer l'arbitraire et favoriser une approche cohérente appuyée sur des valeurs partagées. Même lorsque les normes sont nombreuses, précises et claires, elles ne peuvent tout prévoir et ne contrôlent certes pas l'attitude de l'ensemble des intervenants.

J'ai aussi été témoin à quelques occasions de certaines frustrations de la part d'étudiants qui se plaignaient, à tort ou à raison, d'avoir été victimes de propos déplacés de la part d'un professeur ou d'un autre employé de l'Université. Pour un geste semblable, si l'étudiant est susceptible d'être traduit devant le comité de discipline, pourquoi aucun recours véritable ne lui est offert à l'inverse. Bien plus, au-delà du sens commun, aucun principe reconnu ne peut être invoqué.

Ces exemples plaident en faveur d'une démarche éthique qui seule pourra rallier des perspectives parfois différentes et qui souvent s'expliquent par une analyse bureaucratique et partielle des événements.

Je suis informée, pour avoir été consultée à ce sujet, que la Faculté des sciences de l'administration a initié une telle démarche. Si le projet, tel qu'il m'a été présenté, mérite d'être bonifié, sa pertinence ne fait cependant aucun doute. Il a aussi l'originalité d'impliquer, au plan local, tous les membres de la communauté, étudiants, personnel administratif et personnel enseignant. Même s'il importe de distinguer des niveaux de responsabilité différents à l'égard de chacun des groupes pour chaque domaine abordé dans ce projet, celui-ci a l'avantage de ne laisser pour compte aucun des acteurs aux plans de leurs responsabilités, devoirs et droits.

Cette initiative mérite d'être encouragée et suivie. Comme il importe que tous soient impliqués dans le processus, ce n'est peut-être pas une mauvaise idée de l'initier dans chacune des unités : facultés et services administratifs. Les valeurs qui s'en dégageront refléteront sans doute mieux les particularités locales qu'à ce que, ultérieurement, y soit jeté un regard plus horizontal.

Aussi, je recommande:

Que, dans chaque faculté et service administratif, soit initiée une démarche éthique.


[Table des matières](#)
[Section précédente](#)
[Section suivante](#)

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.6 L'INFORMATION

3.6.1 Identification des préposés à l'accueil

À maintes reprises déjà, j'ai souligné l'importance de la qualité de l'information, droit reconnu par la *Déclaration des droits des étudiantes et des étudiants*. Plusieurs étudiants puisent leur information aux différents guichets d'information. Pensons particulièrement aux comptoirs d'accueil tel qu'il en existe au Bureau du registraire, au Service des finances et au Service des bourses et de l'aide financière. Les étudiants s'y présentent pour régler leur dossier et/ou pour obtenir de l'information. Celle-ci est le plus souvent verbale et on le comprend aisément, eu égard au volume des demandes. Cependant, dans bien des cas, il ne demeure aucune trace de leur passage. Par ailleurs, les étudiants ne peuvent non plus identifier leur interlocuteur sinon en décrivant une femme de race blanche, brune et de taille moyenne. Bien plus, on a rapporté que certains refusaient de s'identifier, même sur demande. Pourtant, la majorité des services d'accueil tant publics que privés demandent à leurs employés de porter un insigne d'identification dans le but premier de personnaliser le service. En cas d'information déficiente, l'identification pourra en outre permettre au gestionnaire de mieux identifier les lacunes et de les corriger.

Aussi, je recommande:

Que tous les préposés à l'accueil dans les différents services de l'Université portent un insigne d'identification.



[Table des matières](#)



[Section précédente](#)



[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.6 L'INFORMATION

3.6.2 Des documents difficiles à comprendre

J'ai rappelé, au cours de l'année, l'importance de produire des documents d'information clairs. Je sais qu'il n'est pas facile de traduire un règlement en termes accessibles aux non-initiés. Puisqu'on doit d'abord se préoccuper d'être compris par la personne que l'on souhaite informer, je crois essentiel de consacrer des efforts à l'atteinte de cet objectif. Je suggère souvent de faire lire le nouveau document à quelques personnes qui ne connaissent pas le domaine et de vérifier ce qu'ils en ont retenu. Cette mesure préventive évite bien des problèmes.

À ce chapitre, je dois souligner la collaboration du Bureau du registraire et du Service des finances qui, avouons-le, ont tout intérêt à diminuer le nombre d'informations supplémentaires et les litiges qui s'en suivent. Ainsi, on a clarifié le *Guide de l'admission*, le dépliant explicatif du Bureau du registraire sur les frais de scolarité à l'intention des étudiants étrangers ainsi que le libellé de la facture émise par le Service des finances.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



3. LES PROBLÈMES QUI RETIENNENT L'ATTENTION

3.7 LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Comme tout organisme public, l'Université se soumet aux lois en matière de protection de la vie privée. La vigilance doit cependant être encore plus grande compte tenu de l'étendue restreinte du milieu. À Laval, j'exagère à peine en déclarant que tout le monde se connaît.

En diverses occasions, j'ai constaté une préoccupation pour la protection de la vie privée. On m'a cependant rapporté des échanges douteux d'informations verbales. Même si certains faits sont impossibles à prouver, qu'il me soit tout de même permis de sensibiliser tous les membres de la communauté à cette question. Ici encore il importe de rappeler les valeurs éthiques.

Par ailleurs, même si les règles existent, elles sont parfois ignorées et j'ai dû rappeler à l'occasion que l'accès à certaines données nominatives étaient réservées à des personnes bien identifiées.

Un étudiant s'est également plaint de la publication de sa photo sans son consentement dans un document officiel de l'Université. Le Secrétaire général m'a alors promis d'émettre une directive pour s'assurer du consentement des personnes en pareilles situations. Nul doute que cette directive sera en vigueur dans les prochaines semaines.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



4. AUTRES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

Mon travail à l'Université commande, au-delà de l'étude des demandes qui me sont soumises, la participation à différentes réunions d'information et d'échange. Je me dois non seulement de faire connaître l'Ombudsman dans la communauté mais il me faut aussi m'informer pour ma propre gouverne de ce qui s'y passe, à défaut de quoi, je risque des interventions mal adaptées aux réalités. Je tente donc de profiter et parfois de provoquer des rencontres avec la direction, les facultés et les étudiants.

Je dois également développer des échanges fréquents avec mes collègues ombudsman universitaires et autres. Ces forums constituent des lieux de ressourcement indispensable. Je fais donc partie de l'Association des ombudsmans universitaires québécois et du conseil exécutif de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada. Je me suis également jointe à l'Association des ombudsmans canadiens qui réunit les ombudsmans uvrant dans le domaine public.

Ces participations m'appellent à l'occasion à être invitée à titre de conférencière ou en qualité d'expert-conseil, rôles que j'accepte chaque fois qu'il est susceptible de faire avancer le concept d'ombudsmanship ou à mieux faire comprendre mon rôle.

Il m'est apparu que cette fonction était intimement liée à l'exécution efficace de mon mandat.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 22 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



5. CONCLUSION

Malgré la diversité des problèmes exposés, bien des questions n'ont pas été abordées soit parce qu'elles auraient permis d'identifier des demandeurs qui ne le souhaitent pas, soit parce qu'elles constituaient des cas d'espèce peu susceptibles de se reproduire. Cette discrétion s'explique également par le fait que je conçois mon rôle comme celui d'une personne qui cherche des solutions et non des coupables.

Cette recherche de solution ne peut se faire en vase clos. Malgré l'isolement de la fonction, c'est uniquement avec la collaboration de l'ensemble des membres de la communauté universitaire que nous parviendrons à améliorer la qualité des interventions. Ainsi, ce rapport annuel peut être rangé dans une bibliothèque ou, et je le souhaite, servir de base à une discussion franche.

J'aurais aimé, cette année, examiner de plus près les documents de consultation qui ont circulé et pouvoir contribuer à la réflexion qu'ils suscitent d'autant plus qu'ils sont au cœur de la vie universitaire. Je me plais à penser que, en raison de ma situation privilégiée, ma contribution aurait pu être utile. Malheureusement, malgré des efforts pour gérer efficacement mon temps, il ne m'a pas été possible d'y contribuer. Est-ce important? Oui. Je suis d'avis que l'action préventive de l'Ombudsman, sans être la plus spectaculaire, est la plus utile. Mais, sans assistant, il m'est impossible de faire plus. Encore ici, il s'agit de choix d'affectation de ressources.

Au cours de la prochaine année, certaines questions retiendront mon attention. Ainsi, je suis particulièrement préoccupée par la diversité de la clientèle et l'adaptation des services à cette diversité. L'étudiant de premier cycle a bien changé : formation continue, formation sur mesure en entreprise, formation partagée entre le collège et l'université, cours à distance, cours adapté aux clientèles des centres locaux d'emploi n'en sont que des exemples. Il faudra, me semble-t-il, comprendre cette diversité, l'accueillir et offrir des services réellement adaptés. De la même manière, les étudiants des cycles supérieurs ont des besoins diversifiés en raison de leurs origines différentes, de leur sexe et de leurs expériences de vie différentes. Certains prétendent que la réalité ne serait pas parfaitement concordante avec le discours officiel. J'entends porter une attention particulière à cette situation au cours des prochains mois.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 22 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



6. LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. QUE toutes les personnes appelées à encadrer des étudiants dans des stages où ceux-ci risquent d'être confrontés à des clients aux prises avec des difficultés psychologiques soient attentives aux manifestations de détresse des stagiaires afin de leur offrir aide et soutien en les référant, au besoin, aux ressources appropriées.
2. QUE tous les membres de la communauté universitaire impliqués de près ou de loin dans l'organisation des journées d'accueil des nouveaux étudiants prennent connaissance des documents préparés par la CADEUL et la Coordination des Affaires étudiantes et en appliquent les principes, ce, afin de minimiser les risques d'accidents physiques et/ou psychologiques.
3. QUE chaque faculté s'assure que le cheminement normal dans chacun des programmes prévoit 15 crédits à valeur numérique lors du premier trimestre d'inscription.
4. QUE, aux fins de l'étude d'une demande d'admission, la «cote Laval» ait la valeur d'un indicateur relatif afin d'éviter d'éliminer systématiquement la candidature des étudiants les plus performants sans égard au programme suivi.
5. QUE, aux fins de l'admission, après une interruption des études d'au moins cinq ans, ne soient pris en compte que les crédits obtenus après cette période dans la proportion de 2 % par crédit nouvellement acquis.
6. QUE l'indice de force d'un programme soit calculé l'année où l'étudiant débute le programme.
7. QUE les candidats à l'admission aient le choix de faire étudier leurs demandes dans la catégorie qui les avantage s'ils répondent aux conditions d'admissibilité de plus d'une catégorie.
8. QUE l'indice de force attribué à chaque programme l'année précédente soit publié et largement diffusé.
9. QUE, aux fins de l'admission dans un autre programme, un candidat bachelier puisse demander que l'on tienne compte uniquement des résultats de ce diplôme, même s'il avait accumulé plusieurs crédits antérieurement.
10. QUE les comités de sélection, responsables de l'attribution des bourses d'excellence, s'assurent de la publication de critères de sélection complets et précis.
11. QUE le *Règlement sur les frais d'admission et d'inscription* soit modifié pour permettre un remboursement des frais de scolarité aux étudiants contraints d'abandonner un ou plusieurs cours pour cause de maladie, et ce, aux mêmes conditions que pour les abandons complets.
12. QUE l'Université sensibilise le ministère de l'Éducation à la problématique des étudiants contraints d'abandonner un trimestre d'étude pour cause de maladie.
13. QUE l'Université n'exige pas, comme condition d'admissibilité à la poursuite des études à l'Université Laval, le remboursement des frais de scolarité d'un trimestre antérieur lorsque cette créance est devenue non exigible en application de la *Loi sur la faillite*.
14. QUE, à moins de circonstances exceptionnelles, les contrats d'assistants de recherche et d'auxiliaires d'enseignement soient signés au cours des deux premières semaines d'un trimestre.
15. QUE, dans chaque faculté et service administratif, soit initiée une démarche éthique.
16. QUE tous les préposés à l'accueil dans les différents services de l'Université portent un insigne d'identification.

[Table des matières](#)[Section précédente](#)[Section suivante](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 1998-1999

«À L'HEURE DE LA SOLIDARITÉ»



COMMENT JOINDRE L'OMBUDSMAN

- Par téléphone : (418) 656-3081
- Par télécopieur : (418) 656-3846
- Par courrier électronique : ombuds@ombuds.ulaval.ca
- Par écrit :
Bureau de l'Ombudsman
3320, Pavillon Alphonse-Desjardins
Université Laval
Québec G1K 7P4
- En personne : sur rendez-vous

[Table des matières](#)[Section précédente](#)

À jour le 25 février 2000

©2009 Université Laval. Tous droits réservés.

Ville de Québec (Québec) Canada G1V 0A6 | Téléphone: 418 656-2131 | webmestre@ulaval.ca

[Questions et commentaires?](#)

Ce site est sous la responsabilité de la [Direction des communications](#).