



UNIVERSITÉ LAVAL

Bureau de l'ombudsman





UNIVERSITÉ
LAVAL

Ombudsman

Le 13 octobre 2020

Madame Sophie D'Amours
Présidente du Conseil universitaire

Monsieur Jean St-Gelais
Président du Conseil d'administration

Madame la Rectrice,
Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2019-2020 de l'ombudsman de l'Université Laval.

Ce rapport fait état des activités de l'ombudsman, du traitement des plaintes et des consultations effectuées au cours de cet exercice, c'est-à-dire pour la période du **1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020**, ainsi que d'un exposé de ses observations et de ses recommandations.

Vous remerciant de l'attention que vous y porterez, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma plus haute considération.

L'ombudsman,

Hélène Richard, M. Ps. LL. M.

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 978-2-9812904-8-9

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	5
1. BUREAU DE L'OMBUDSMAN	5
1.1 Équipe	5
1.2 Rôle de l'ombudsman	5
1.2.1 Énoncé des fonctions de l'ombudsman	5
1.3 Activités de communication	7
1.3.1 Activités institutionnelles ponctuelles	7
1.3.2 Activités de filiation institutionnelles	8
1.3.3 Activités de rayonnement et de formations externes	8
2. STATISTIQUES	9
2.1 Sommaire	9
2.2 Statistiques commentées	11
2.2.1 Traitement des dossiers	12
2.2.2 Objet des dossiers (consultations et plaintes)	13
2.2.3 Commentaires généraux	14
2.2.4 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)	15
2.2.5 Traitement des plaintes et commentaires sur les demandes à l'ombudsman	16
2.2.6 Désignation de médiateur	17
BILAN DES CINQ ANS ET CLÔTURE DU MANDAT	17
3. SUIVI DES RECOMMANDATIONS	18
3.1 Suivi des recommandations du rapport annuel de 2017-2018	18
3.2 Suivi des recommandations du rapport annuel de 2018-2019	19
4. RECOMMANDATIONS 2019-2020	19
REMERCIEMENTS	20
 ANNEXE 1	 21
ANNEXE 2	22
ANNEXE 3	27
ANNEXE 4	29
ANNEXE 5	30

FAITS SAILLANTS

Le rapport des activités 2019-2020 couvre la période du 1^{er} mai 2019 au 30 avril 2020. Il est présenté aux membres du Conseil d'administration, aux membres du Conseil universitaire¹, et diffusé à la communauté universitaire². Il s'agit de mon cinquième rapport annuel.

Quelques faits saillants :

- Le laissez-passer universitaire (LPU) entré en vigueur à l'automne 2019;
- Le plan de collaboration aux cycles supérieurs s'officialise graduellement pour devenir finalement obligatoire à l'automne 2020;
- Les membres de la communauté universitaire face à la pandémie;
- La fin de mandat de cinq ans de l'ombudsman.

1. BUREAU DE L'OMBUDSMAN

1.1 Équipe

Ombudsman, Hélène Richard
Conseillère à l'ombudsman³, Cynthia Tremblay
Secrétaire, Martine Paquet

1.2 Rôle de l'ombudsman

1.2.1 Énoncé des fonctions de l'ombudsman

Les attributs et fonctions de l'ombudsman sont déterminés par le *Règlement concernant l'ombudsman*⁴ dont une copie se trouve en annexe.

¹ *Règlement concernant l'ombudsman*, Université Laval, adopté en mars 1998 et modifié en 1999, 2002, 2004 et 2013, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf, art. 8.

² Ce rapport est disponible sur le site Web du Bureau de l'ombudsman au <https://www.ombudsman.ulaval.ca/mieux-connaître-lombudsman/nos-publications.html>.

³ Madame Tremblay a été en poste du 13 février au 28 août 2020.

⁴ Version officielle sur le site Web de l'Université Laval : https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

L'ombudsman s'assure que les membres de la communauté universitaire sont traités avec justice et équité dans le respect des droits fondamentaux. Les attributs de la fonction de l'ombudsman sont l'impartialité, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité.

Aux demandes des membres de la communauté universitaire s'ajoutent celles des personnes candidates à l'admission, des usagers des services et des personnes faisant office de sujet 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. En plus de donner de l'information et d'aider à identifier des enjeux éthiques, l'ombudsman 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. Son pouvoir d'enquête lui permet d'accéder à tout document ou dossier pertinent et d'interroger toute personne susceptible de fournir les renseignements qui lui sont nécessaires. Au terme de son enquête, 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 appropriés.

L'ombudsman contribue à l'amélioration des pratiques universitaires 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. Il présente annuellement un rapport de ses activités au Conseil d'administration et au Conseil universitaire. Ce rapport est publié et diffusé auprès de la communauté universitaire par l'intermédiaire de son site Web⁵.

La *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval* prévoit aussi un rôle pour l'ombudsman qui doit apprécier la recevabilité des plaintes qui lui sont adressées en vertu de cette Déclaration, et, le cas échéant, faire enquête et agir comme médiateur s'il le juge utile⁶.

L'ombudsman est responsable de la fonction de désigner un médiateur, sur demande du vice-recteur responsable, à la suite du dépôt d'une plainte de harcèlement au Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement, parmi un ensemble de personnes nommées par le comité exécutif, et ce, conformément à l'article 7.4 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*⁷. Il peut recevoir également une plainte d'un étudiant ayant fait l'objet d'une sanction imposée en vertu du *Règlement pour*

⁵ <https://www.ombudsman.ulaval.ca>.

⁶ *Déclaration des droits des étudiants et des étudiantes à l'Université Laval*, Université Laval, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Charte_statuts/Declaration_des_droits_etudiants_2010-2011.pdf, art. 1.3 de la section « Application des droits des étudiants et des étudiantes ».

⁷ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, Université Laval, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcellement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf.

prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval si ce dernier est d'avis que la sanction est déraisonnable⁸.

Relevant du conseil d'administration et du conseil universitaire⁹, les plus hautes autorités de l'institution¹⁰, l'ombudsman est apolitique et il ne peut occuper aucune autre fonction universitaire¹¹.

1.3 Activités de communication

1.3.1 Activités institutionnelles ponctuelles

L'ombudsman a pris part à des communications professionnelles, comme présentatrice ou comme observatrice, au cours de l'année 2019-2020 dont voici une liste sélective.

- Participation à la tournée des classes *Opération plan de cours* du Bureau des droits étudiants de la CADEUL (Confédération des associations d'étudiants et d'étudiantes de l'Université Laval) pour les personnes nouvellement admises à différents programmes de 1^{er} cycle. Outre la présentation de ses fonctions, 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.
- Semaine sur la conduite responsable en recherche, 6 au 9 mai 2019
- Rencontre des administrateurs, 22 août 2019
- Échange des vœux du Nouvel An de la rectrice, 9 janvier 2020
- Présentation du rapport annuel 2018-2019 au Conseil d'administration de l'Université Laval, 27 novembre 2019
- Présentation du rapport annuel 2018-2019 au Conseil universitaire de l'Université Laval, 3 décembre 2019
- Ateliers sur l'encadrement aux cycles supérieurs en contexte de diversité interculturelle, organisés par la Faculté des études supérieures et postdoctorales.

⁸ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, Université Laval, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcellement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf, art. 6.19.

⁹ L'organigramme de l'Université est disponible en annexe.

¹⁰ *Statuts de l'Université Laval*, article 238, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Charte_statuts/Statuts-Universite-Laval.pdf.

¹¹ *Règlement concernant l'ombudsman*, article 5.1, https://www.ombudsman.ulaval.ca/fileadmin/Ombudsman/Documents/Reglement_concernant_l_ombdusman_version_mai_2013_FINAL.pdf.

- Journée sur l'indépendance professionnelle 2020 organisée par l'Institut d'éthique appliquée de l'Université Laval.

1.3.2 Activités de filiation institutionnelles

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

1.3.3 Activités de rayonnement et de formations externes

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

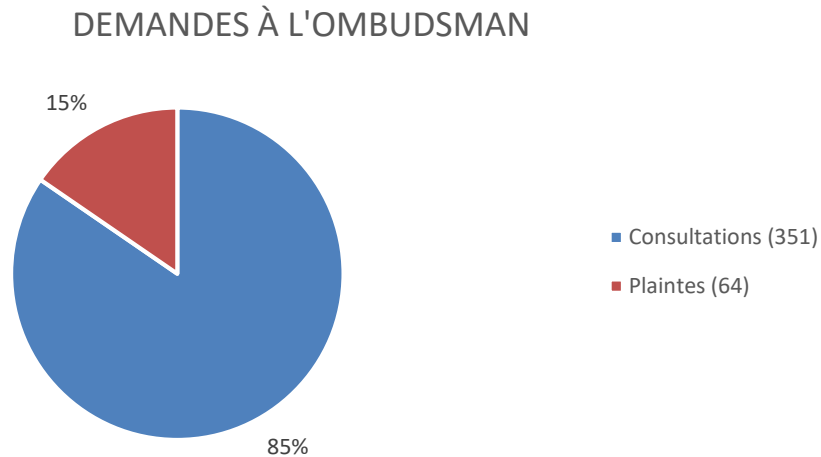
- Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) : présidente depuis juin 2018
- Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)
- Forum canadien des ombudsmans (FCO)

Il est aussi membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (réseau publique du Québec) et de l'Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée.

2. STATISTIQUES

2.1 Sommaire

DOSSIERS



415 dossiers de consultation ou de plainte ont été ouverts :

- **85 %** d'entre eux (351/415) correspondent à des consultations (331 demandes d'information et 20 dénonciations);
- **15 %** d'entre eux (64/415) correspondent à des plaintes.

DEMANDEURS

- **66 %** (276/415) 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) :
 - 34 %** des demandeurs (142/415) sont des étudiants de 1^{er} cycle;
 - 28 %** des demandeurs (115/415) sont des étudiants de 2^e et 3^e cycles;
 - 4 %** des demandeurs (19/415) sont des candidats à l'admission.
- **18 %** des demandeurs sont des employés de l'Université (enseignants, gestionnaires, personnel administratif et personnel de soutien...).
- **16 %** 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 personnes diplômées, des visiteurs et des passants sur le campus.

OBJETS DES DEMANDES

- **38 %** des dossiers concernent des questions académiques;
- **25 %** des questions de droits de la personne;
- **15 %** des questions financières;
- **11 %** des questions d'encadrement pédagogique;
- **8 %** des questions diverses;
- **3 %** des questions sur les relations avec les unités.

TRAITEMENT DES DOSSIERS

Quatre cent seize dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2019-2020. De ce nombre, 15 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente (8 consultations et 7 plaintes).

TRAITEMENT DES PLAINTES

64 plaintes ont été reçues pendant la période 2019-2020 :

- **33** plaintes ont été jugées non recevables;
- **17** plaintes ont été jugées recevables, dont :
 - o 14 non fondées;
 - o 3 fondées;
 - 3 plaintes ont fait l'objet de recommandations individuelles qui ont été suivies;
- **14** plaintes étaient toujours en traitement au 30 avril 2020¹².

Commentaires sur la situation de fin d'année en **contexte de pandémie**

Le déroulement des activités au Bureau de l'ombudsman et la nature des demandes :

Au moment de la déclaration d'urgence sanitaire pour pandémie (COVID-19) le 13 mars 2020, qui a entraîné le déplacement des activités universitaires en télétravail, 13 plaintes étaient en traitement au Bureau de l'ombudsman. Les activités du bureau ont continué sans interruption en pouvant compter sur la technologie de communication à distance. Il va sans dire que la réorganisation des effectifs du bureau et de l'institution, quoique très efficace, a imposé un délai dans les procédures, sans oublier que l'ombudsman a reçu des demandes d'information atypiques mais essentielles. Une attention diligente et un

¹² Au moment de diffuser ces lignes, tous ces dossiers étaient fermés.

partenariat adapté a permis de compléter ces analyses et investigations qui, au moment d'écrire ces lignes, étaient toutes complétées.

Compte tenu du contexte particulier, il s'est trouvé pertinent de vous les présenter. Donc, sur les 14 plaintes recevables, mais toujours en traitement au 30 avril 2020, de ce nombre, le traitement du dossier a conduit à :

- 8 non fondées;
- 6 sont fondées;
- 4 dont la recommandation a été acceptée par les instances concernées;
- 2 dont la recommandation a été refusée et pour laquelle l'ombudsman est en attente suite à une demande à un palier supérieur¹³.

Précision que selon le calcul fait au cours de cette année, certains dossiers comportaient plus d'une recommandation mais une seule a été enregistrée dans les statistiques. Ainsi, un dossier à lui seul a comporté 7 recommandations qui ont toutes été acceptées.

Comme exemples de demandes rencontrées par le Bureau et inhérentes à la crise sanitaire se trouvent le besoin d'assistance pour aide matérielle (trouver un ordinateur pour faire une évaluation à distance en plein contexte de services fermés), ou orienter et rassurer des membres de la communauté se trouvant coupés de leurs proches, isolés, sans compter l'incertitude à laquelle finalement la collectivité est exposée, malgré tout le bon vouloir des instances : une force majeure pareille a inévitablement des impacts. Sans oublier les demandes de personnes complètement extérieures à l'Université qui s'en remettent à l'ombudsman pour confier leur désarroi à la recherche d'une solution. Notre rôle à ce moment a été de relayer vers les instances internes, comme les personnes désignées UL de la cellule de crise COVID-19, avec lesquelles nous étions en contact régulier, ou vers de l'aide extérieure pour les demandes de non membres UL.

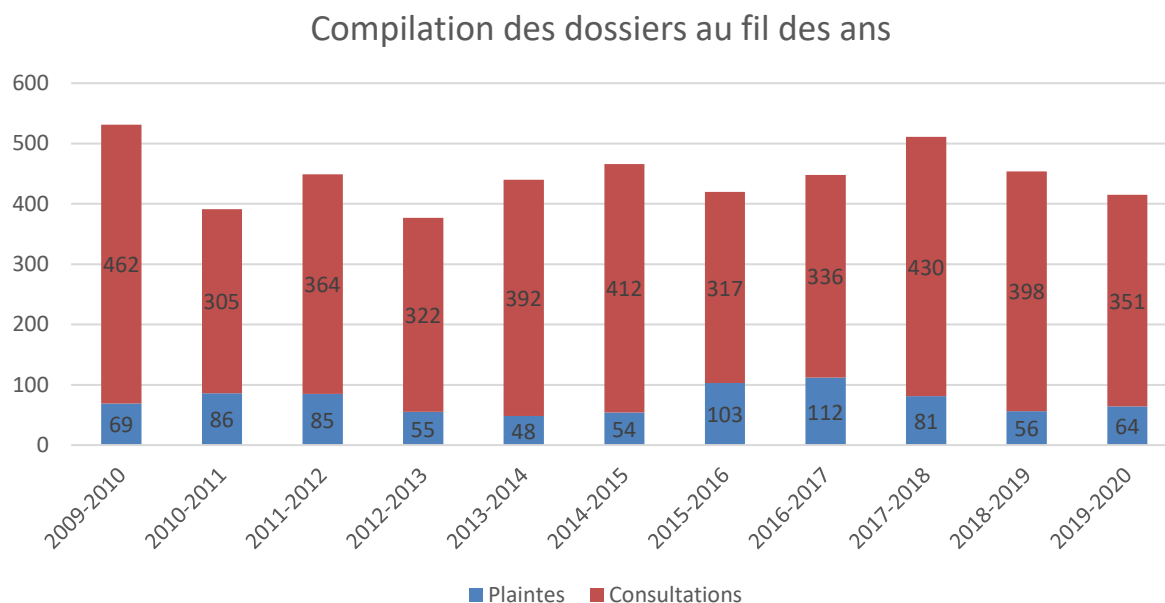
2.2 Statistiques commentées

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.

¹³ En application de l'article 7.4 du *Règlement concernant l'ombudsman* à savoir : 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.

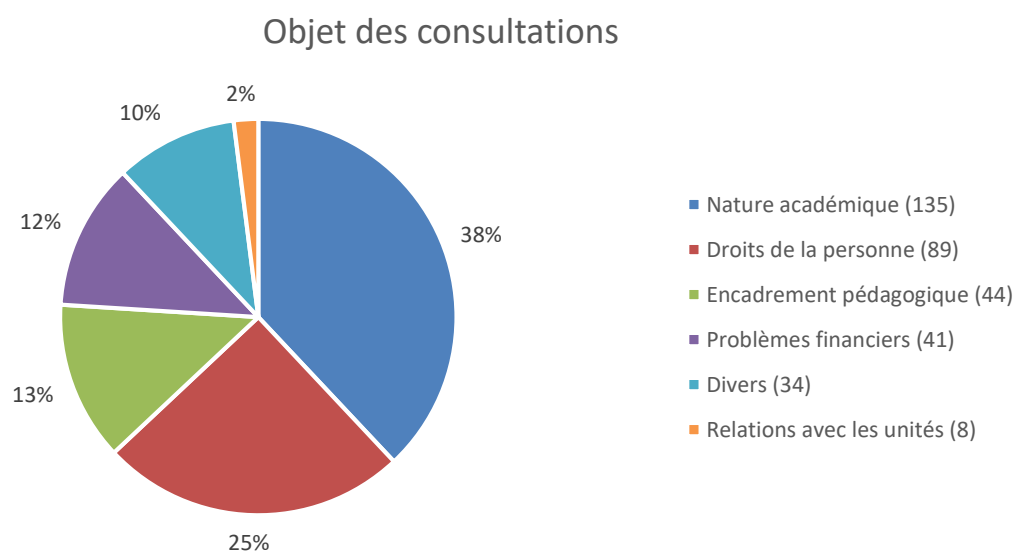
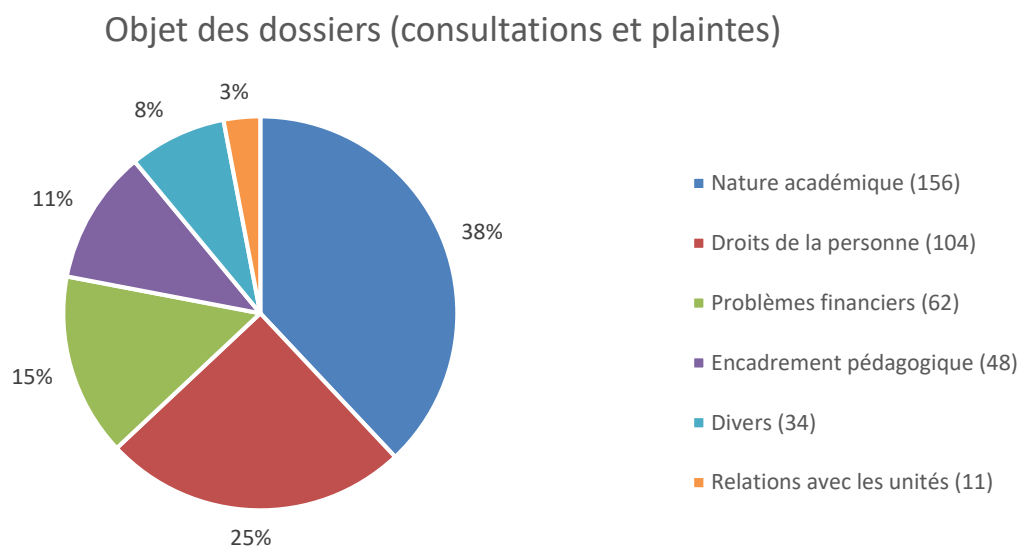
2.2.1 Traitement des dossiers

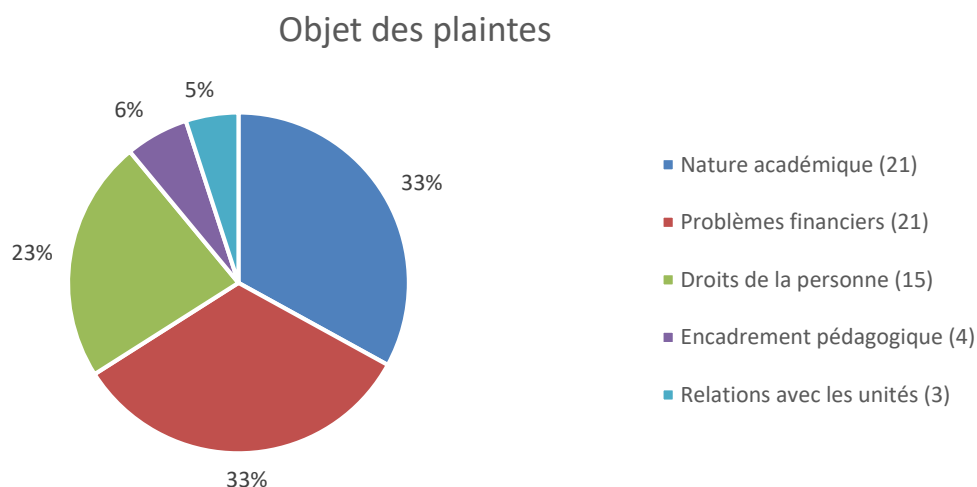
Quatre cent dix dossiers ont été traités et fermés au cours de l'année 2019-2020. De ce nombre, 15 provenaient des dossiers non finalisés l'année précédente. Sur les 7 plaintes antérieures traitées durant l'année 2019-2020, 4 ont été jugées non recevables et 1 non fondée, et 2 fondées dont les recommandations ont été acceptées¹⁴.



¹⁴ Une recommandation portait sur la reprise d'un processus d'appel de révision de note pour erreur de notation, l'autre sur le fait de permettre l'inscription d'une évaluation d'un cours qui avait été erronément considéré abandonné.

2.2.2 Objet des dossiers (consultations et plaintes)





2.2.3 Commentaires généraux

Aux questions académiques et pédagogiques récurrentes à chaque année, comme les demandes de révision de notes, les requêtes suite à une exclusion, les questionnements sur l'encadrement aux cycles supérieurs et les contestations pour refus de remboursement des frais de scolarité pour raisons impératives indépendantes de la volonté¹⁵ - certaines de ces dernières étant refusées pour dépassant le délai alloué ou ne présentant pas les pièces nécessaires - s'ajoutent, cette année, les situations inhérentes à la mise en place du laissez-passer universitaire (LPU); l'impossibilité de demander un retrait quand la situation n'est pas visée par le retrait, le fait d'avoir essuyé un refus pour avoir dépassé le délai pour exercer un retrait ou d'être dans une situation qui n'exige pas un déplacement. Grosso modo, l'ombudsman a reçu 25 requêtes (incluant 10 plaintes, non recevables). Mon rôle fut de diriger les requérants vers les instances institutionnelles responsables du dossier. Puisqu'il s'agit de l'application d'un projet mis en place à la suite d'une initiative des deux associations, la Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL) et l'Association des étudiantes et étudiants de Laval inscrits aux cycles supérieurs (AELIÉS), selon une entente conclue avec les partenaires de transport, les villes et l'institution, il n'appartient pas à l'ombudsman de remettre celle-ci en question. Cependant, j'ai présenté une recommandation au Comité chargé du LPU qui l'a acceptée, à savoir permettre, à l'avenir, le retrait des personnes qui résident à l'extérieur des territoires desservis par le LPU et qui sont entièrement inscrites à des crédits de recherche ou en poursuite de la recherche.

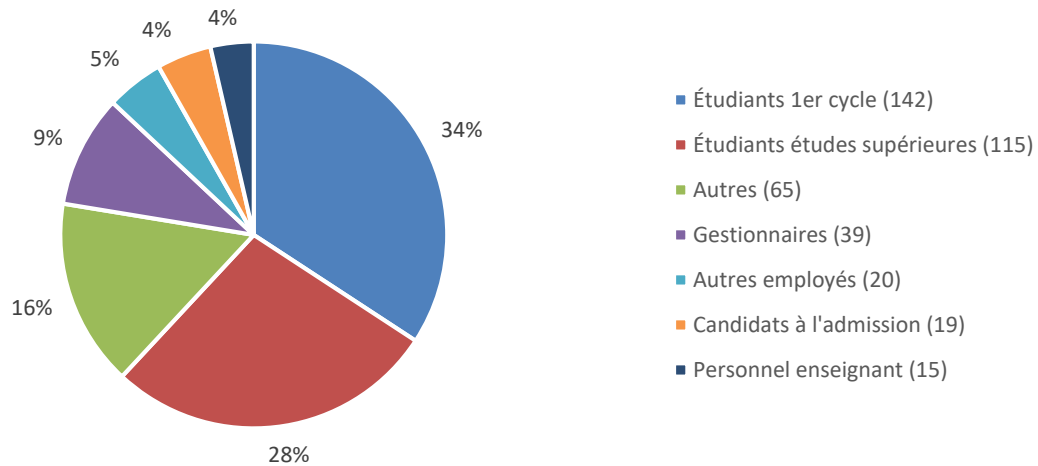
À propos des situations plus spécifiquement causées par les conséquences de la mutation des cours à l'hiver 2020 pour cause de crise sanitaire, mon Bureau a reçu des contestations pour des cas de dépassement de délai pour demande de transformation de

¹⁵ https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents%20officiels/R%C3%A8glements/Reglement_frais_admission_inscription.pdf, 10.1.1.

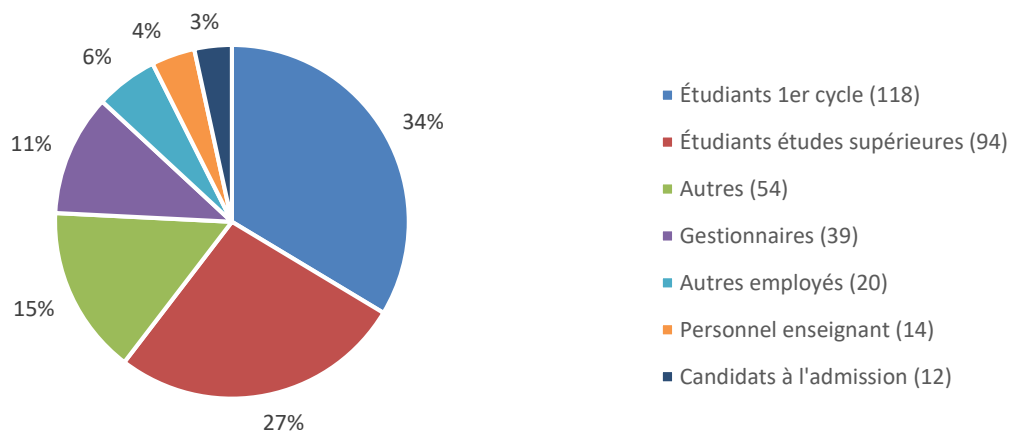
note ne contribuant pas à la moyenne - mesure exceptionnelle pour l'hiver. Comme l'Institution a pris les moyens raisonnables et que les requérants ne pouvaient démontrer des motifs sérieux convainquants de leur incapacité à agir dans les délais impartis, ces dossiers furent sans suite. Aussi, l'ombudsman a reçu des réclamations de diminution des frais de scolarité sous allégation d'atteinte à la qualité de l'enseignement ou des services disponibles, pour lesquels l'ombudsman ne peut intervenir, cette matière faisant l'objet actuellement d'un recours collectif devant une instance judiciaire.

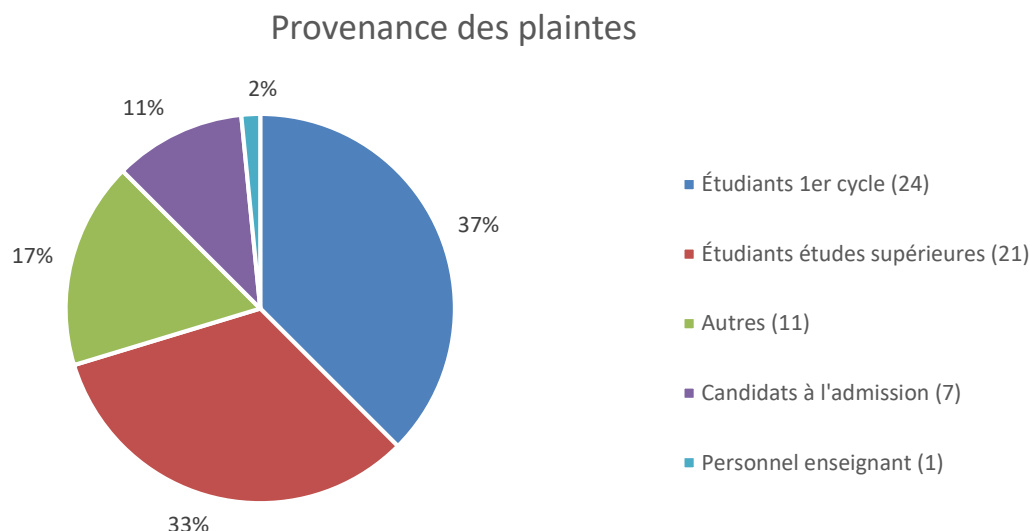
2.2.4 Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)

Provenance des demandeurs (consultations et plaintes)



Provenance des consultations





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

Traitement des plaintes

64 plaintes ont été reçues au cours de la période 2019-2020 :

- Non recevables (33)
- Recevables (17)
 - Non fondées (14)
 - Fondées (3)
- En traitement (14)¹⁶

Les objets des recommandations de l'ombudsman pour cette année concernent la reprise d'un processus d'appel suite à une exclusion - une personne ayant pris part à la décision à deux paliers différents, la continuité de l'examen d'une demande de révision d'un refus d'admission qui avait été arrêtée, et l'absence de réponse à une plainte déposée en vertu du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*. S'ajoutent aussi mon intervention pour les plaintes traitées après le 30 avril, annoncées précédemment : déroulement du processus d'évaluation de thèse, traitement d'une demande d'exclusion d'un programme, demande de remboursement de frais de scolarité pour motifs d'incapacité médicale documentée, irrégularité dans la constitution d'un jury de thèse de doctorat, remboursement partiel pour cours à l'Université du 3^e âge pour motif sérieux documenté.

¹⁶ Au moment de diffuser ces lignes, tous ces dossiers étaient fermés, voir section 2.1.

2.2.6 Désignation de médiateur

Au cours de l'année 2019-2020, l'ombudsman n'a pas procédé à la désignation de médiateurs (rôle prévu conformément à l'article 7.4 du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*¹⁷).

BILAN DES CINQ ANS ET CLÔTURE DU MANDAT

Le 13 octobre 2020 conclut mon mandat débuté cinq ans auparavant. Comment résumer une telle période? À ma manière, c'est-à-dire simplement et authentiquement. C'est avec honneur et sentiment d'accomplissement que je tire ma révérence, et, grâce à mon équipe, nous avons traité 2 200 demandes.

Incarner le rôle de gardien de l'équité d'une institution d'enseignement supérieur d'envergure et, dois-je le dire, auprès d'une communauté aussi vivante et attachante, c'est une expérience pour la vie. Tout au long de ces années, j'ai porté le mandat de l'ombudsman en veillant à assurer ses qualités essentielles, soit la confidentialité, l'objectivité, l'impartialité et l'indépendance jusqu'au bout. J'ai aussi veillé à faire rayonner le côté humaniste de l'ombudsman.

J'en profite pour souhaiter la bienvenue à la prochaine personne qui me remplacera et vous invite à l'accueillir parmi vous.

¹⁷ *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*, Université Laval, 25 février 2016, https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secretaire_general/Reglements/Reglement_pour_prevenir_et_contrer_le_harcellement_a_l_UL_2016-CA-2016_22.pdf.

3. SUIVI DES RECOMMANDATIONS

3.1 Suivi des recommandations du rapport annuel de 2017-2018

Dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman avait recommandé :

➤ **Que l'Université rende obligatoire un plan de collaboration conclu entre le directeur de recherche et l'étudiant pour encadrer les études de maîtrise et de doctorat.**

Suivi :

Le Règlement des études¹⁸ prévoit maintenant l'obligation du plan de collaboration pour les maîtrises en recherche et les doctorats :

244.1 L'encadrement d'un étudiant inscrit à la maîtrise recherche ou au doctorat doit prévoir l'utilisation du plan de collaboration comme instrument privilégié pour assurer sa progression selon les délais prévus dans le cadre d'une formation à l'analyse, à l'intervention ou à la recherche. Ce plan est établi de façon concertée par l'étudiant et son directeur de recherche, lors d'une rencontre obligatoire tenue le plus tôt possible, ou au plus tard avant la fin de la première année d'études.

L'encadrement d'un étudiant à la maîtrise professionnelle peut prévoir l'utilisation du plan d'études comme instrument privilégié pour assurer sa progression selon les délais prévus dans le cadre d'une formation à l'analyse ou à l'intervention. Ce plan est établi de façon concertée par l'étudiant et son conseiller ou son directeur d'essai.

Commentaire de l'ombudsman : *c'est avec une satisfaction certaine que j'accueille cette nouvelle, démontrant le sérieux accordé au cheminement aux cycles supérieurs. Ce plan d'encadrement est d'une valeur incontestable, et pour les personnes étudiantes, et pour les personnes enseignantes.*

¹⁸ https://www.ulaval.ca/sites/default/files/notre-universite/direction-gouv/Documents%20officiels/R%C3%A8glements/Reglement_des_etudes.pdf.

3.2 Suivi des recommandations du rapport annuel de 2018-2019

Recommandations à portée normative : le Règlement des études

En corollaire avec les constats soulevés en description des demandes formulées au Bureau de l'ombudsman, et dans son mandat d'assurer l'amélioration des pratiques universitaires, l'ombudsman recommande :

- 1) **Que le Règlement des études précise, dans les dispositions prévoyant les conditions de poursuite d'études et dans celles prévoyant l'exclusion, la nécessité de faire ressortir l'évaluation des progrès et des chances de réussite dans les décisions prises pour prononcer une poursuite sous condition ou une exclusion, et de communiquer cette évaluation à l'étudiant avec diligence, et ce, pour tous les cycles d'études visés par ces mesures.**
- 2) **Que le Règlement des études précise que l'exclusion académique qui y est prévue doit être distinguée, pour tous les cycles d'études, de l'exclusion prononcée comme mesure en vertu du Règlement disciplinaire par le Comité de discipline, la première ne pouvant être justifiée par la seconde.**

Au moment d'écrire ces lignes, l'ombudsman était en attente du suivi de l'Université.

4. RECOMMANDATIONS 2019-2020

En 2017-2018, l'ombudsman a recommandé :

➤ **Que l'Université adopte une politique d'évaluation des apprentissages pour les activités de formation aux trois cycles universitaires.**

Et je réitère cette même recommandation en 2019-2020

Rappel du cadre normatif¹⁹

« L'ombudsman est préoccupé par l'évaluation des apprentissages. Bien que le *Règlement des études* prévoit des critères définissant les types d'évaluation et leurs caractéristiques, il demeure que l'exercice de sanction des études comporte une zone indéfinie où les attributs juste, transparent et adéquat peuvent se perdre ou s'édulcorer au profit de méthodes floues, surprenantes, moins pertinentes ou mal appliquées, et, au final, inéquitables. Aussi, selon les moyens d'évaluation retenus, comme l'activité pratique, le stage, ou la correction commentée verbale ou à correcteurs successifs, à parties séparées, ou les travaux en équipe - avec apports collectifs ou communs, il n'est pas toujours facile pour les enseignants et les étudiants de s'y retrouver. Une politique

¹⁹ https://ombudsman.ulaval.ca/wp-content/uploads/2020/01/Rapport_2017_2018_WEB.pdf, p.21.

institutionnelle rappelant les assises réglementaires d'évaluation des apprentissages et donnant vie aux différents types d'épreuves, de leur conception à la correction, servirait certainement de rempart contre les glissements inopportuns ».

Je termine mon mandat en attente de la suite. Des expériences encore rencontrées lors d'enquêtes et autres interventions de la part du Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année appuient cette nécessité. Entre autres, les situations d'évaluation dans les programmes d'apprentissage par compétences; comment rallier ou harmoniser les attentes fixées pour les objectifs d'apprentissage avec les exigences du *Règlement des études*? Comment s'assurer de conditions équitables pour une clientèle bénéficiant d'accommodements en toute équité, sans discrimination, ni privilège, dans des contextes où, parfois, les exigences externes régulatrices des ordres professionnels présentent un chemin qui peut être ou paraître plus exigeant que les règles institutionnelles elles-mêmes? Situations qui peuvent laisser la place à des décisions déchirantes pour des enseignants, pour des directions de programmes, et combien percutantes pour les étudiants?

REMERCIEMENTS

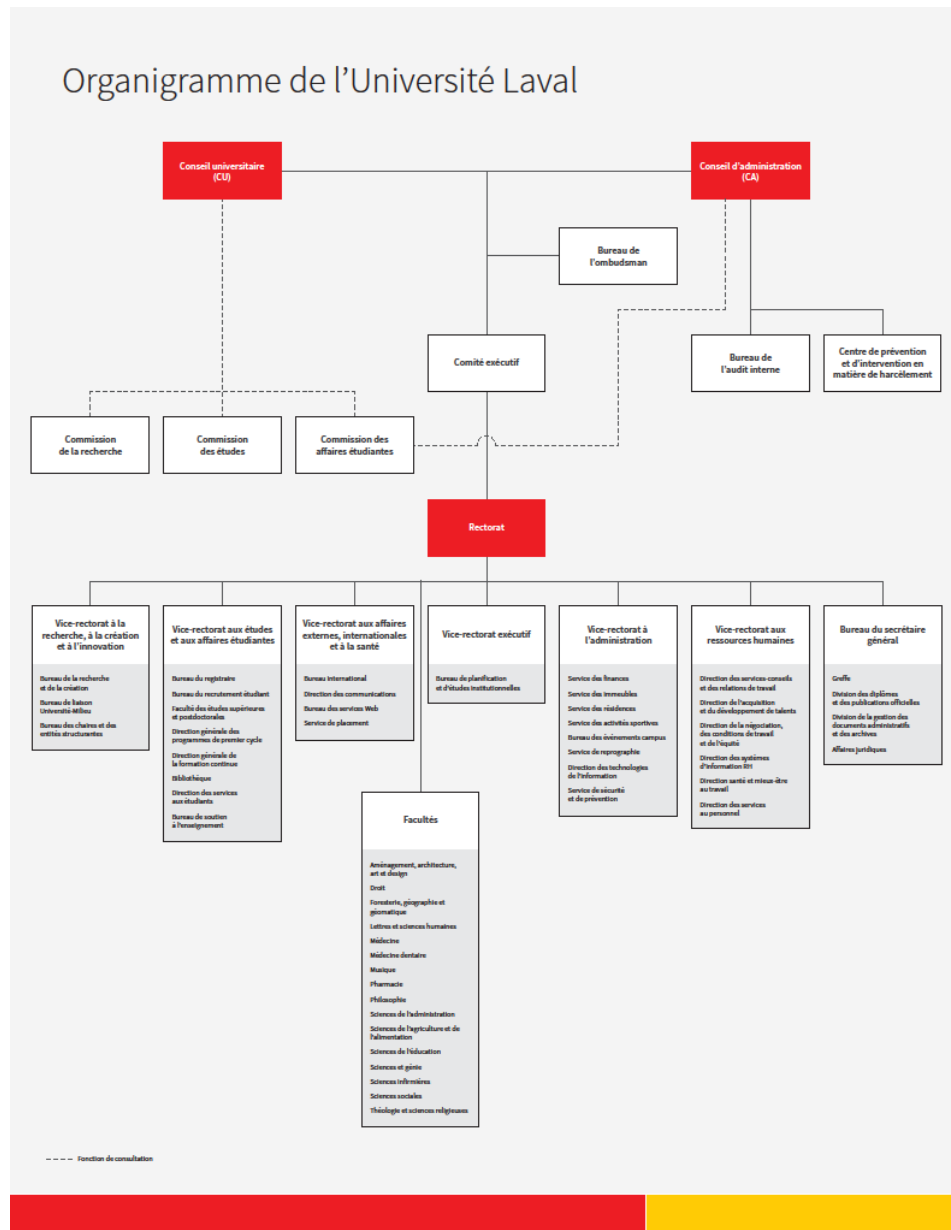
À Martine et Cynthia, mes collègues, pour votre loyauté, votre humanisme et votre côté sans pareil;

À tous mes collègues ombudsman du Québec, du Canada, pour votre indéfectible foi en la messagère et gardienne de l'équité que j'ai été;

À mon compagnon de marche, pour m'avoir sortie des sentiers battus et ramenée au soleil;

Et à vous, membres de la communauté lavalloise, qui croyez en la recherche de solutions justes et équitables, longue vie!

ANNEXE 1



https://www.ulaval.ca/fileadmin/ulaval_ca/Documents/Documents_officiels/organigramme-universite-laval.pdf

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.

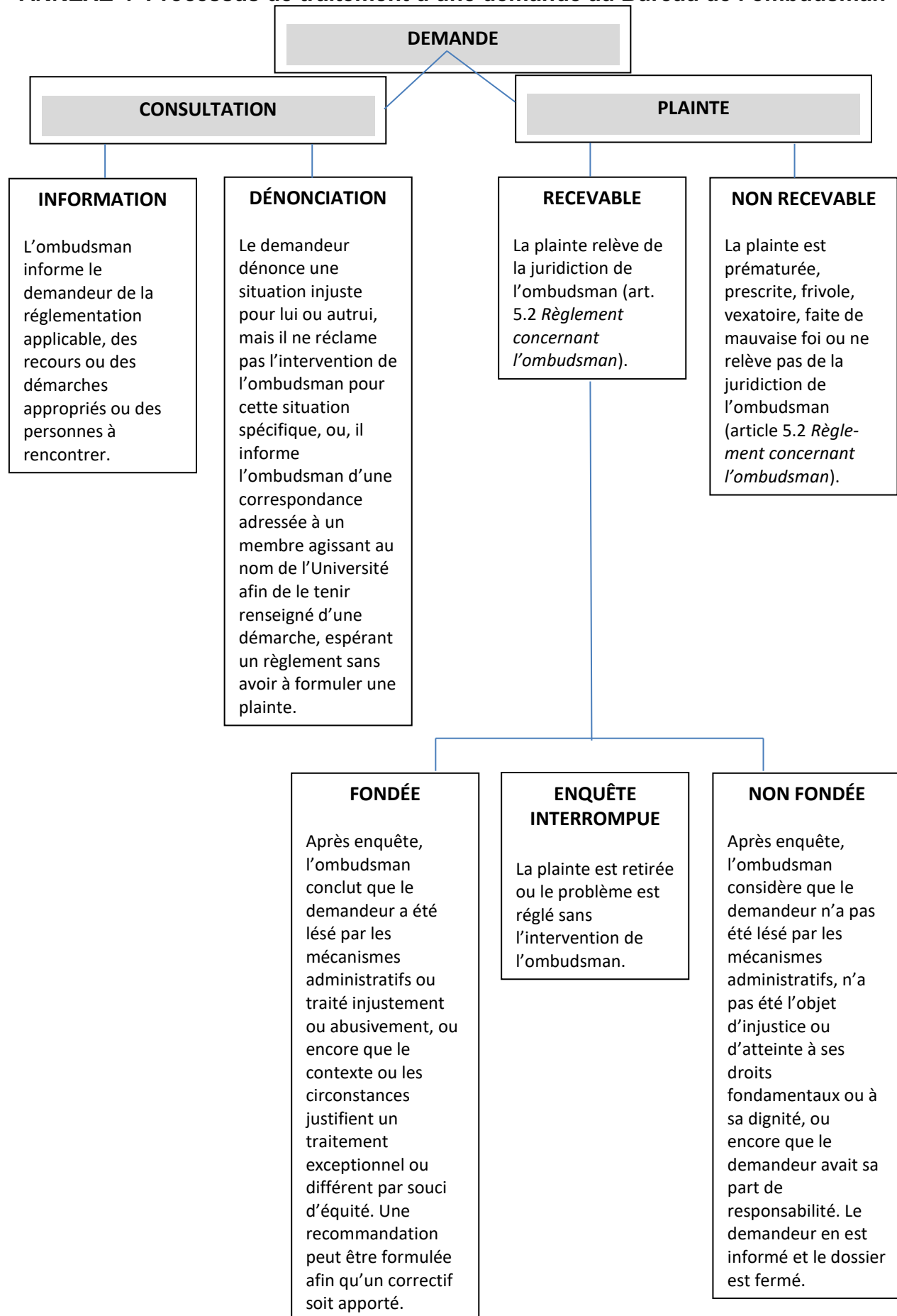
RECOMMANDATION SYSTÉMIQUE : À la suite d'une enquête, l'ombudsman fait une recommandation de modifier un processus, une politique, un règlement ou l'application d'une politique ou d'un règlement.

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

Madame Hélène Richard

Détentrice d'une maîtrise en psychologie et d'une maîtrise en droit de l'Université Laval (1993 et 2015), Hélène Richard compte des réalisations en enseignement, en recherche et en intervention clinique. Elle a enseigné au niveau universitaire en psychologie (Université Laval) et en criminologie (Université Laval et Université de Montréal), de même qu'au collégial (Cégep Limoilou). Devenue membre de l'Ordre des psychologues du Québec en 1993, elle a exercé la psychologie clinique jusqu'en 2013. Intéressée par la réinsertion communautaire des personnes en rupture des règles sociales, elle a été commissaire pour la Commission québécoise des libérations conditionnelles de 2000 à 2015. Membre du comité éthique de la Société canadienne de psychologie depuis 2009, elle s'est également impliquée en déontologie pour l'Ordre des psychologues du Québec en agissant comme inspectrice en matière de compétence professionnelle de 1999 à 2007. Ce croisement entre la psychologie appliquée et la déontologie l'a amenée à étudier le droit, inclination qui s'est transformée en emballement pour l'analyse juridique. Les limites du droit et l'apport de la réflexion éthique font partie de ses intérêts de recherche, de même que la pénologie et ses finalités.

La conceptualisation des différends et de leurs enjeux individuels et collectifs constitue la pierre angulaire de ses fonctions. Hélène Richard préconise la communication et la collaboration pour trouver des solutions réalistes, axées sur l'autorégulation. Elle est entrée en fonction comme ombudsman le 14 octobre 2015 après avoir été nommée par le Conseil d'administration le 8 octobre 2015. Elle est membre de l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) et en est présidente depuis mai 2018, membre aussi de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO).