

POLITIQUE 2500-039

TITRE :	Politique sur l'ombudsman des étudiantes et des étudiants		
ADOPTION :	Conseil d'administration	Résolution :	CA-2017-12-18-20
ENTRÉE EN VIGUEUR :	Le 18 décembre 2017		
MODIFICATION :	Conseil d'administration	Résolution :	

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
1. OBJECTIFS	2
2. CHAMP D'APPLICATION.....	2
3. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS	2
4. PRINCIPES D'EXERCICE DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS.....	4
4.1. La cohérence	4
4.2. L'équité.....	4
4.3. La confidentialité	4
5. MODALITÉS D'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS.....	5
5.1. Demande d'intervention et consultation	5
5.2. Enquête	5
5.3. Recommandations	6
5.4. Refus ou interruption d'intervention	6
5.5. Autres recours	7
6. CONSIDÉRATIONS ADMINISTRATIVES.....	8
6.1. Nomination et durée du mandat.....	8
6.2. Imputabilité et reddition de comptes	8
6.3. Garde et conservation des dossiers	8
7. DISPOSITIONS DE CONCORDANCE.....	8
8. RESPONSABILITÉ	8
9. ENTRÉE EN VIGUEUR	9

PRÉAMBULE

L'Université favorise le succès de ses étudiantes et de ses étudiants en mettant en place des conditions et un environnement propices à la réussite de leurs études.

L'Université accorde une grande importance au respect des droits de ses étudiantes et de ses étudiants, aux responsabilités qui leur incombent ainsi qu'au traitement juste et équitable de chacun des membres de la communauté universitaire.

L'Université confie à une personne la fonction d'ombudsman¹ des étudiantes et des étudiants. Celle-ci s'assure que les étudiantes et les étudiants sont traités avec équité, dans le respect de leurs droits, tout en considérant les responsabilités qui leur incombent.

1. OBJECTIFS

La fonction d'ombudsman des étudiantes et des étudiants vise à favoriser au sein même de l'Université le respect des droits des étudiantes et des étudiants mais aussi la prise en charge par celles-ci et ceux-ci de leurs responsabilités. Le succès des interventions de l'ombudsman repose notamment sur la mise en place d'un climat de collaboration, de confiance et de communication entre les personnes impliquées, notamment lors d'une situation conflictuelle.

Les objectifs de la présente politique consistent principalement à :

- définir le rôle et les responsabilités de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants;
- préciser les principes d'exercice de la fonction;
- présenter les modalités d'intervention de l'ombudsman.

2. CHAMP D'APPLICATION

Sous réserve de l'article 5.4 de la présente politique, celle-ci s'applique à toute personne qui détient le statut d'étudiante ou d'étudiant conformément au *Règlement des études* (Règlement 2575-009) de l'Université de Sherbrooke, au moment où survient la situation présumée contrevenir aux droits des étudiantes et étudiants. Un stagiaire postdoctoral ou une stagiaire postdoctorale de même qu'une étudiante ou un étudiant de l'Université du troisième âge peut également recourir aux services de l'ombudsman.

L'ombudsman des étudiantes et des étudiants peut aussi être consultée ou consulté par les membres de la communauté universitaire dans la prévention ou le règlement de différends concernant les droits des étudiantes et des étudiants.

3. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

Le rôle de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants consiste principalement à intervenir dans les situations qui lui sont soumises et qui pourraient contrevenir ou qui contreviennent aux droits des étudiantes et étudiants afin de tenter de résoudre ces situations au moyen de démarches de conciliation, et ce, avant d'entreprendre une démarche d'intervention formelle. Lors de son intervention, l'ombudsman considère les responsabilités qui incombent aux étudiantes et aux étudiants, tels que définis dans, dans les politiques, les règlements et les

¹ Suivant la vérification linguistique effectuée, le mot « ombudsman » peut être utilisé autant au féminin (une ombudsman) qu'au masculin (un ombudsman) (dictionnaire Antidote).

directives de l'Université ainsi que dans la *Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants* (CA-2001-12-10-18)

Les services de l'ombudsman ne se substituent pas aux mécanismes internes de règlement des plaintes définis dans les politiques, les règlements et les directives en vigueur. Ainsi, l'ombudsman laisse les mécanismes prévus suivre leur cours et n'intervient que lorsque les recours existants sont épuisés ou lorsque les personnes impliquées ne sont pas en mesure de résoudre la situation en litige eu égard aux droits des étudiantes et des étudiants tout en considérant les responsabilités qui leur incombent.

À l'égard des étudiantes et des étudiants et aussi des autres membres de la communauté universitaire quant aux droits des étudiantes et des étudiants, les responsabilités de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants consistent à :

- orienter l'étudiante ou l'étudiant ou tout autre membre de la communauté universitaire qui le consulte du contenu et de la portée des règlements, des politiques et des procédures institutionnelles de l'Université, et plus particulièrement sur les droits et les obligations qu'ils comportent;
- informer l'étudiante ou l'étudiant ou tout autre membre de la communauté universitaire qui le consulte de l'existence de la *Politique sur la promotion des droits fondamentaux des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination* (Politique 2500-015), au besoin, et la diriger ou le diriger vers les ressources appropriées, tel que le requiert l'application de cette politique;
- référer, le cas échéant, l'étudiante ou l'étudiant ou tout autre membre de la communauté universitaire qui le consulte vers les ressources appropriées et l'informer des procédures existantes;
- conseiller et aider l'étudiante ou l'étudiant ou tout autre membre de la communauté universitaire qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées;
- offrir du coaching à l'étudiante ou à l'étudiant ou à tout autre membre de la communauté universitaire qui le lui demande sur la façon d'aborder et de régler un problème;
- intervenir de façon diligente afin de faire le point sur une situation problématique et d'aider les personnes impliquées à la résoudre;
- utiliser une approche de résolution de conflits, basée sur le dialogue de manière à favoriser une réconciliation des parties, lorsque les parties y consentent;
- analyser les causes des différends et formuler, au terme de sa cueillette et de son analyse d'information, ses recommandations aux personnes directement visées, au personnel de direction et aux instances appropriées afin de prévenir ou de corriger des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants tout en considérant les responsabilités qui leur incombent;
- contribuer à l'amélioration des pratiques universitaires par la formulation de propositions de modifications aux politiques et règlements afin d'éviter la récurrence de situations préjudiciables.

L'ombudsman dispose du droit d'obtenir toute information nécessaire au traitement des cas qui lui sont soumis en communiquant directement avec les personnes concernées, dans le respect des obligations de l'Université à l'égard du droit d'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. L'ombudsman peut compter sur la collaboration de toutes les personnes directement ou indirectement concernées pour lui fournir les informations nécessaires au traitement des cas qui lui sont soumis.

La raison d'être, le rôle et les responsabilités de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants sont diffusés. Les procédures mises en place sont simples et claires, et le service est gratuit. L'Université met en œuvre des moyens pour que tous les membres de la communauté universitaire puissent communiquer facilement avec l'ombudsman.

L'ombudsman rend compte de son travail au conseil d'administration qui, par l'entremise du comité des ressources humaines, en évalue la qualité.

4. PRINCIPES D'EXERCICE DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

L'ombudsman des étudiantes et des étudiants intervient auprès des personnes impliquées dans une situation donnée en communiquant l'information adéquate, en favorisant la communication et l'échange d'informations ou, lorsque la situation le requiert, en utilisant des principes et des modes appropriés de règlement des différends dans le cadre d'une démarche le plus souvent informelle, qui peut donner lieu à la communication de recommandations à l'une ou l'autre des personnes visées par la situation.

Afin de préserver son impartialité, sa neutralité et sa légitimité envers les membres de la communauté universitaire et les instances de l'Université, l'ombudsman des étudiantes et des étudiants, tout en étant imputable au conseil d'administration de l'Université duquel elle ou il relève, demeure indépendant de l'administration de l'Université dans l'exercice de ses fonctions d'ombudsman. L'ombudsman doit éviter tout conflit d'intérêts et ne peut exercer simultanément aucune autre fonction universitaire.

Les interventions de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants reposent sur les trois grands principes qui suivent.

4.1. La cohérence

L'ombudsman travaille en cohérence avec la mission et les valeurs de l'Université, en s'appuyant sur ses politiques, ses règlements et ses directives en vigueur ainsi que sur la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants*.

4.2. L'équité

Afin de respecter les droits de chacun, l'ombudsman exerce ses fonctions dans le respect du devoir d'agir équitablement.

4.3. La confidentialité

L'ombudsman respecte la confidentialité de tout renseignement auquel elle ou il a accès concernant les personnes impliquées dans ses interventions, à moins qu'elle ou qu'il ne soit expressément dégagé de cette obligation par ces personnes ou par les lois, règlements, politiques et directives applicables dont la *Directive relative aux cas exceptionnels d'intimidation ou de violence mettant ou pouvant mettre en danger la sécurité et la santé de personnes ou l'intégrité des biens* (Directive 2600-056). Cette disposition ne doit cependant pas être interprétée comme un empêchement de prendre conseil auprès de toute personne-ressource de son choix, dans la mesure où la confidentialité des personnes impliquées est préservée, et d'obtenir au préalable les engagements appropriés auprès des personnes à qui elle ou il doit révéler des renseignements personnels dans le cadre de ses fonctions.

Le cas échéant, l'ombudsman doit restreindre la communication des seuls renseignements nécessaires à la seule personne ou aux seules personnes qui doivent recevoir ces renseignements dans le cadre de leurs fonctions et transmettre les renseignements confidentiellement.

Le principe de confidentialité s'étend à tous les éléments du dossier ainsi qu'à toutes ses communications avec les personnes impliquées dans ses interventions.

5. MODALITÉS D'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTES ET DES ÉTUDIANTS

5.1. Demande d'intervention et consultation

Une étudiante ou un étudiant peut déposer une demande d'intervention relativement à ses droits, ou encore témoigner auprès de l'ombudsman sans crainte de représailles, à moins que la démarche ou le témoignage ne soient faits dans l'intention d'induire en erreur, notamment en faisant une fausse déclaration ou une fausse accusation. Lorsqu'il est démontré que la demande déposée est frivole², abusive, de mauvaise foi ou empreinte d'intentions malveillantes, l'étudiante ou l'étudiant ayant déposé la demande peut être sujet à des mesures administratives ou disciplinaires applicables à son statut à l'Université.

Lorsque l'ombudsman juge que l'étudiante ou l'étudiant qui a déposé une demande de consultation ou d'intervention dispose de recours prévus par les règlements et les politiques en vigueur, elle ou il informe cette personne de l'existence de ces recours et de la manière de s'en prévaloir.

Une étudiante ou un étudiant qui formule une demande d'intervention auprès de l'ombudsman des étudiantes et des étudiants doit :

- lui fournir ses coordonnées telles que son nom, son prénom, le numéro de son matricule étudiant, son adresse de courriel, son adresse civique et son numéro de téléphone, à moins que des circonstances particulières justifient l'anonymat;
- lui exposer les faits qui justifient sa demande ainsi que la chronologie des événements qui s'y rattachent;
- lui fournir tout autre renseignement ou document nécessaire à la bonne compréhension des faits.

Une étudiante ou un étudiant ou un membre de la communauté universitaire qui formule une demande de consultation auprès de l'ombudsman doit lui fournir les informations qu'elle ou qu'il requiert.

Lorsque l'ombudsman le juge nécessaire, eu égard aux circonstances, elle ou il peut exiger que la demande de consultation ou d'intervention soit faite par écrit.

5.2. Enquête

Afin de compléter les informations en lien avec une situation problématique et de pouvoir l'analyser adéquatement et rigoureusement, l'ombudsman des étudiantes et des étudiants dispose d'un droit d'enquêter lui permettant d'avoir accès à toute information en lien avec la situation ainsi qu'au dossier de l'étudiante ou de l'étudiant impliqué dont le dossier tenu par la faculté ou le centre universitaire de formation. En vertu de ce droit, l'ombudsman peut communiquer directement avec tout membre du personnel afin d'obtenir les informations nécessaires. Le temps étant généralement un facteur important dans le règlement des différends et dans la poursuite des activités universitaires, les personnes interpellées par l'ombudsman doivent répondre à ses demandes et à ses questions avec diligence.

² Est considérée frivole, une demande manifestement mal fondée ou sans fondement, sans justification, qui a peu de valeur, qui a peu d'importance, qui n'est pas sérieuse, qui a peu d'intérêt ou qui ne mérite pas qu'on s'y arrête.

5.3. Recommandations

Dans la recherche de solutions pour un cas particulier, l'ombudsman des étudiantes et des étudiants procède au moyen de recommandations qu'elle ou qu'il présente aux personnes directement visées, au personnel de direction de l'Université et des unités administratives concernées, selon la situation qui lui a été soumise.

L'ombudsman effectue les consultations pertinentes avant de formaliser ses recommandations, notamment afin de valider leur faisabilité.

L'ombudsman peut formuler de vive voix à la direction de l'Université ou aux directions des unités concernées les recommandations qu'elle ou qu'il juge pertinentes quant aux moyens susceptibles de redresser la situation ou les préjudices subis par les étudiantes et les étudiants impliqués.

Dans le cas où les interventions informelles ne corrigent pas la situation ou que celle-ci réfère à un problème systémique pouvant entraver les droits d'autres étudiantes ou étudiants ou d'un groupe d'étudiants, l'ombudsman peut recourir à des interventions formelles donnant lieu à la production d'un rapport écrit dans lequel elle ou il consigne ses recommandations. Le cas échéant, l'ombudsman informe les personnes impliquées et l'unité visée de sa décision de procéder de façon formelle.

Le rapport de l'ombudsman contient l'objet de la demande, les faits pertinents, les dispositions pertinentes des cadres normatifs appropriés à l'appui de son analyse, le contexte ainsi que les efforts consentis, s'il y a lieu, pour résoudre la situation à l'aide de modes appropriés de règlement des différends, l'analyse de la situation et la formulation des recommandations.

Dans le cas d'un rapport écrit, selon ce que dictent les circonstances, le rapport est transmis à la direction de l'unité administrative concernée, à l'étudiante ou à l'étudiant plaignant, à la personne faisant l'objet d'une plainte ou au membre du comité de direction de l'Université concerné.

À la suite de l'analyse d'un cas, l'ombudsman peut recommander de sensibiliser la direction concernée (incluant la direction de l'Université, le cas échéant) ou un groupe concerné sur une problématique systémique ou non relevant du champ de sa compétence dans le but d'éviter la récurrence de situations préjudiciables, d'initier ou de faciliter un changement organisationnel.

Selon les circonstances et les risques inhérents à une situation particulière, l'ombudsman effectue les suivis appropriés à ses recommandations auprès des personnes concernées par les recommandations.

La réponse et les recommandations de l'ombudsman à l'étudiante ou à l'étudiant terminent le dossier.

5.4. Refus ou interruption d'intervention

L'ombudsman des étudiantes et des étudiants doit refuser de se saisir, d'une demande d'intervention et d'enquêter lorsqu'il juge eu égard aux circonstances :

- que l'étudiante ou l'étudiant plaignant ne s'est pas prévalu des recours prévus aux politiques, règlements et directives de l'Université;
- que la plainte est prématurée;
- que l'étudiante ou l'étudiant plaignant ne démontre pas une collaboration suffisante;

- que la demande d'intervention est frivole, abusive, de mauvaise foi ou empreinte d'intentions malveillantes;
- qu'une intervention n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances.

L'ombudsman doit refuser d'intervenir ou mettre fin à son intervention à tout moment au cours du processus, lorsque :

- l'étudiante ou l'étudiant a déjà exercé ou exerce un recours devant une cour de justice ou un tribunal administratif ou un organisme ayant un pouvoir d'enquête portant sur les faits sur lesquels la demande d'intervention est fondée;
- la demande d'intervention porte sur une question d'application ou d'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole de travail ou sur une question touchant aux droits à la représentation d'une personne salariée représentée par une association ou un syndicat accrédité;
- l'étudiante ou l'étudiant refuse ou néglige de fournir les renseignements ou les documents requis par l'ombudsman au soutien de la demande d'intervention ou de collaborer à l'enquête ou à la recherche de modes appropriés de règlement des différends;
- le comportement de l'étudiante ou de l'étudiant plaignant ou les faits qui sont portés à sa connaissance le convainquent que la plainte est abusive, frivole, vexatoire, manifestement mal fondée ou déposée de mauvaise foi. Avant de prendre sa décision, l'ombudsman donne à l'étudiante ou à l'étudiant plaignant l'occasion de présenter ses observations à ce sujet.

Nonobstant le statut d'étudiante ou d'étudiant tel que défini par le *Règlement des études* (Règlement 2575-009), l'ombudsman refuse de se saisir d'une plainte lorsqu'il s'est écoulé plus de deux trimestres depuis la dernière manifestation de conduites qui pourraient contrevenir aux droits des étudiantes et des étudiants, à moins que l'étudiante ou l'étudiant ne démontre qu'il lui a été impossible d'agir plus tôt.

Dans tous les cas, l'ombudsman informe l'étudiante ou l'étudiant impliqué de sa décision de mettre fin à son intervention et des motifs à l'appui de cette décision.

5.5. Autres recours

Tout recours exercé en vertu des règlements, conventions et protocoles en vigueur à l'Université, de même qu'en fonction de la loi, met fin aux procédures de traitement de la situation en vertu de la présente politique, et entraîne la fermeture du dossier.

Après la fin de son intervention, il incombe à l'ombudsman d'informer la personne ayant déposé une demande d'intervention que d'autres recours peuvent exister à l'externe et qu'elle doit consulter un conseiller juridique si elle désire obtenir de l'information à ce sujet. Cette personne doit tenir compte que les autres recours prévus, le cas échéant, par les règlements, conventions et protocoles en vigueur de même que par la loi sont soumis à des délais de prescription qui doivent être respectés. Le choix du recours appartient à la l'étudiante ou l'étudiant.

Le dépôt d'une demande d'intervention ou une consultation en vertu de la présente politique ne peut remplacer ni se substituer à aucun autre recours disponible. Ces autres recours sont de la seule responsabilité de l'étudiante ou de l'étudiant et l'Université ne prendra pas fait et cause pour la personne qui exerce de tels recours, ni n'assumera en totalité ou en partie ses honoraires judiciaires ou extrajudiciaires.

6. CONSIDÉRATIONS ADMINISTRATIVES

6.1. Nomination et durée du mandat

L'ombudsman des étudiantes et des étudiants est nommée ou nommé par le conseil d'administration sur la recommandation du comité de direction de l'Université, après consultation du conseil de la vie étudiante. L'ombudsman signe une déclaration assermentée en vertu de laquelle elle ou il s'engage à exercer sa fonction en toute honnêteté, impartialité, neutralité et confidentialité et en évitant toute situation de conflit d'intérêts.

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée cinq ans et peut être renouvelé. Dans le cas contraire, l'ombudsman demeure en fonction jusqu'à son remplacement. Bien qu'elle ou qu'il relève directement du conseil d'administration, l'ombudsman est administrativement rattachée ou rattaché à la secrétaire générale ou au secrétaire général de l'Université.

6.2. Imputabilité et reddition de comptes

L'ombudsman des étudiantes et des étudiants rend compte de ses actions au moyen d'un rapport annuel d'activités qu'elle ou qu'il présente au conseil d'administration, puis au conseil universitaire, à titre d'information. Le rapport dénominalisé est par la suite diffusé sur le site internet de l'Université. Le rapport d'activités peut comprendre des recommandations d'ordre général visant l'amélioration des pratiques de l'Université et pouvant consister en des propositions de modifications aux règlements, politiques et procédures en vigueur et en des commentaires sur les pratiques en vigueur à l'Université. Il appartient à la secrétaire générale ou au secrétaire général d'assurer le suivi des recommandations retenues par le conseil d'administration.

6.3. Garde et conservation des dossiers

L'ombudsman a la garde des dossiers des étudiantes et des étudiants auprès desquels elle ou il intervient ou qui le consultent. Les conditions d'accessibilité à ces dossiers sont celles prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et relèvent de la compétence de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Les dossiers sont détruits à l'issue de la période de conservation prévue au *Calendrier de conservation des documents de l'Université de Sherbrooke*, approuvé en vertu de la *Loi sur les archives*.

7. DISPOSITIONS DE CONCORDANCE

Aux fins de l'application de la *Déclaration des droits et des responsabilités des étudiantes et des étudiants* (résolutions CA-97-10-07, CA-97-11-15 et CA-2001-12-10-18), la fonction d'ombudsman des étudiantes et des étudiants correspond à la fonction de protectrice ou de protecteur des droits des étudiantes et des étudiants.

À la date de son entrée en vigueur, la présente politique remplace le *Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants* (résolution CA-2001-12-10-19).

8. RESPONSABILITÉ

Sous réserve des prérogatives particulières du conseil d'administration à l'égard de la fonction d'ombudsman des étudiantes et des étudiants, la secrétaire générale ou le secrétaire général est responsable de l'application, de la révision, de la modification et de la diffusion de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration.