



## OMBUDSMAN DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES

Dernière révision par le :		
Sénat	21 janvier 2009	Résolution 5
Comité exécutif	19 mai 2009	Résolution 4.2
<b>Date d'effet :</b>	<b>19 mai 2009</b>	

*L'historique complet de la présente politique figure en fin de document.*

### 1. Mandat

1.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes a pour mandat :

- (i) de fournir des services de médiation indépendants, impartiaux et confidentiels de nature à permettre aux étudiants d'obtenir une résolution juste et équitable de tout différend en rapport avec l'Université, dès lors que les approches administratives non accusatoires normales ne sont pas adaptées aux circonstances ou se sont révélées inefficaces;
- (ii) de revoir, le cas échéant, les politiques, lignes directrices et procédures de l'Université concernant les étudiants et de formuler des recommandations à l'agent administratif universitaire normalement concerné;
- (iii) de promouvoir le dialogue, le cas échéant, sur l'ensemble des préoccupations touchant les étudiants à l'échelle de l'Université.

1.2 « Étudiant » s'entend d'une personne qui est, ou était au cours des douze derniers mois, inscrite à l'Université comme étudiant, qu'elle soit ou non candidate à un grade, diplôme ou certificat.

### 2. Nomination

2.1 La nomination de l'ombudsman des étudiants et étudiantes est du ressort du Conseil des gouverneurs, sur les recommandations d'un Comité conjoint du Sénat/Conseil, dont le quart des membres sont des étudiants. L'ombudsman des étudiants et étudiantes est choisi de préférence parmi les membres du personnel enseignant de l'Université ayant la permanence et jouit du respect des étudiants et des autres membres de la communauté universitaire.

### 3. Conditions du poste

3.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes est nommé pour un mandat de cinq ans non renouvelable correspondant à un temps partiel.

3.2 Pendant la durée de son mandat, l'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut exercer ses fonctions universitaires habituelles qu'à temps partiel, en plus de son rôle d'ombudsman des étudiants et étudiantes.

3.3 L'ombudsman des étudiants et étudiantes est indépendant et n'est pas lié par les structures administratives existantes dans le cadre de l'exécution de son mandat.

- 3.4 Pour garantir l'indépendance de l'ombudsman des étudiants et étudiantes :
- (i) le salaire de l'ombudsman des étudiants et étudiantes doit initialement être pris en charge à parts égales par l'unité à laquelle il est habituellement rattaché et par l'Université;
  - (ii) l'ombudsman des étudiants et étudiantes est assujéti à la politique salariale du corps enseignant et bénéficie, en matière d'augmentation annuelle au mérite, de l'augmentation au mérite attribuée par l'unité à laquelle il est rattaché, au prorata du temps partiel auquel il est assujéti et du montant le plus élevé :
    - (a) de l'augmentation calculée au prorata; ou
    - (b) de 50 % de l'augmentation au mérite moyenne du personnel enseignant de l'Université;
  - (iii) l'ombudsman des étudiants et étudiantes bénéficie d'un bureau dédié à sa fonction, des services d'une secrétaire, d'un service téléphonique qui lui est désigné et de l'accès à Internet;
  - (iv) l'ombudsman des étudiants et étudiantes bénéficie d'un budget raisonnable lui permettant d'exercer son mandat.

#### 4. Fonctions

##### ***Généralités***

- 4.1.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes peut :
- (i) discuter de tout problème avec les étudiants qui préfèrent consulter un tiers neutre;
  - (ii) conseiller les étudiants sur leurs droits et responsabilités à l'Université;
  - (iii) conseiller les étudiants au sujet des politiques et procédures institutionnelles;
  - (iv) aider les étudiants à identifier les diverses voies administratives, officielles ou non officielles, leur permettant de régler tout différend susceptible de faire l'objet d'une plainte;
  - (v) faciliter aux étudiants l'accès aux voies administratives permettant le traitement de problèmes sans affrontement; ou
  - (vi) participer à la résolution d'un différend pour les étudiants qui, après avoir exploité les voies administratives, ont des motifs raisonnables de croire que les procédures, règles ou critères utilisés pour rendre une décision sont inappropriés ou inadéquats.
- 4.1.2 L'Université s'engage à apporter toute l'aide raisonnable dont l'ombudsman des étudiants et étudiantes peut avoir besoin dans l'exécution de son mandat et doit notamment lui permettre d'avoir accès rapidement et facilement :
- (i) aux autorités universitaires appropriées;
  - (ii) aux fichiers, dossiers et autres documents nécessaires à l'accomplissement de son mandat, tel que décrit dans les présentes, sous réserve des lois régissant la protection de la vie privée et des données confidentielles.

##### ***Concernant les plaintes individuelles introduites par les étudiants :***

- 4.2.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes ne doit se saisir que des plaintes introduites personnellement par les étudiants (voir <http://www.mcgill.ca/ombudsperson>).

- 4.2.1.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes doit porter cette politique à la connaissance de toute personne cherchant à porter plainte au nom d'un étudiant et lui signaler de demander à l'étudiant de se mettre personnellement en rapport avec l'ombudsman des étudiants et étudiantes.
- 4.2.2 Sous réserve de l'article 5, l'ombudsman des étudiants et étudiantes dispose d'un pouvoir discrétionnaire et à ce titre, il est le seul à pouvoir :
- (i) déterminer s'il peut se saisir de la plainte d'un étudiant;
  - (ii) préciser la nature et la portée de son intervention, dans le respect du mandat dont il est investi;
  - (iii) décider à quel moment se dessaisir de la plainte.
- 4.2.2.1 Sur demande écrite d'un étudiant, l'ombudsman des étudiants et étudiantes doit fournir par écrit les raisons motivant sa décision de ne pas se saisir de la plainte de l'étudiant ou de s'en dessaisir.
- 4.2.3 Sur autorisation écrite de l'étudiant-plaignant, l'ombudsman des étudiants et étudiantes a le pouvoir discrétionnaire de tenter de régler le différend à l'amiable, par un ou plusieurs des moyens suivants :
- (i) rencontre avec les parties;
  - (ii) communication et organisation de rencontres avec les parties;
  - (iii) enquêtes informelles, incluant l'examen de tout dossier universitaire pertinent;
  - (iv) organisation d'une rencontre entre un responsable de l'Université et un membre de la communauté universitaire; et
  - (v) formulation de recommandations pour un règlement équitable.
- 4.2.3.1 Dans le choix des moyens d'intervention qu'il privilégie, l'ombudsman des étudiants et étudiantes doit toujours s'attacher à rechercher un règlement rapide et efficace, faisant appel au niveau hiérarchique le moins élevé possible au sein de l'Université.
- 4.2.4 L'ombudsman des étudiants et étudiantes peut formuler des recommandations, normalement par écrit, concernant une plainte au responsable de l'Université concerné et, le cas échéant, à son (ses) supérieur(s).
- 4.2.5 Le responsable de l'Université qui reçoit les recommandations doit normalement y répondre par écrit et exposer les mesures qui seront prises, le cas échéant, pour résoudre le différend ou les raisons pour lesquelles il n'est pas possible de donner suite aux recommandations.
- 4.2.6 Sous réserve de la période d'archivage précisée à l'article 7.1, l'ombudsman des étudiants et étudiantes doit normalement conserver un résumé écrit confidentiel de chaque plainte. Ce résumé respecte la confidentialité des parties et précise ce qui suit :
- (i) l'objet de la plainte;
  - (ii) les faits;
  - (iii) les conclusions;
  - (iv) les recommandations, le cas échéant, dûment motivées;
  - (v) la réponse, le cas échéant, du responsable de l'Université concerné.

- 4.2.7 L'ombudsman des étudiants et étudiantes doit traiter les plaintes des étudiants le plus rapidement possible, en tenant compte de toutes les informations portées à sa connaissance.

**Concernant les questions d'ordre systémique :**

- 4.3.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes peut mener une enquête sur tout défaut systémique apparent dans les politiques, lignes directrices, procédures ou pratiques de l'Université, sans avoir nécessairement reçu de plainte d'un étudiant, s'il estime que ce défaut systémique peut porter préjudice aux droits des étudiants. Il peut ensuite formuler des recommandations concernant ces politiques, lignes directrices ou procédures.
- 4.3.2 Les recommandations de l'ombudsman des étudiants et étudiantes doivent être formulées par écrit, motivées et adressées à la personne responsable de l'administration de la politique, des lignes directrices ou de la procédure en question à l'Université.
- 4.3.3 Le responsable de l'Université qui reçoit le rapport doit y répondre par écrit, et énumérer les mesures qui seront prises, le cas échéant, pour régler le problème ou les raisons pour lesquelles il n'est pas possible de donner suite aux recommandations.

**Concernant le rayonnement communautaire :**

- 4.4 Le ombudsman des étudiants et étudiantes doit déployer tous les efforts raisonnables pour informer les membres de la communauté universitaire de l'existence, du rôle et des fonctions du Bureau de l'ombudsman des étudiants et étudiantes.

## 5. Limites

- 5.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes n'est investi d'aucun pouvoir dépassant la compétence juridique de l'Université.
- 5.2 Le Bureau de l'ombudsman des étudiants et étudiantes n'est pas habilité à recevoir officiellement des plaintes ou à diligenter des enquêtes. La communication d'une plainte ou de toute autre question à l'ombudsman des étudiants et étudiantes ne constitue donc pas une communication à l'Université.
- 5.3 L'ombudsman des étudiants et étudiantes agit exclusivement à titre consultatif et en capacité d'arbitre. Son rôle est de se saisir des plaintes des étudiants et de faciliter leur règlement à l'amiable. Pour cela, l'ombudsman des étudiants et étudiantes :
- (i) ne peut se faire le défenseur de quiconque dans quelque affaire que ce soit;
  - (ii) ne peut agir comme conseiller auprès d'un étudiant en vertu des dispositions du *Code de conduite de l'étudiant et des procédures disciplinaires*, du *Code de la procédure de règlement des griefs étudiants*; de la *Politique sur le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination interdite par la Loi*; ou de toute autre politique analogue de l'Université;

- (iii) ne peut formuler des recommandations que sur les questions qui sont exclusivement du ressort de l'Université;
- (iv) ne peut établir de politiques liant l'Université;
- (v) ne peut se substituer aux procédures disciplinaires, aux procédures de règlement des griefs et à toute autre voie de recours officielle;
- (vi) ne peut intervenir dans les questions couvertes par une convention collective, sauf si les parties acceptent la participation informelle du protecteur.

5.5 L'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut pas intervenir dans le règlement d'une plainte d'un étudiant, ou doit s'en dessaisir, si la plainte fait ou devient l'objet :

- (i) d'une procédure devant le Comité sénatorial sur les griefs étudiants ou le comité d'appel sur la discipline et les griefs étudiants, conformément au *Code de la procédure de règlement des griefs étudiants*;
- (ii) d'une procédure en vertu du *Code de conduite de l'étudiant et des procédures disciplinaires*;
- (iii) d'une plainte officielle en vertu de la *Politique sur le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination interdite par la Loi*; ou
- (iv) de toute procédure extérieure à l'Université.

5.6 L'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut pas se saisir d'une plainte motivée par des actes ou événements survenus plus de douze (12) mois avant l'introduction de la plainte, sauf si l'étudiant peut fournir une explication raisonnable du retard.

## **6. Confidentialité**

6.1 Tous les échanges, rapports et autres documents concernant les plaintes introduites par les étudiants sont strictement confidentiels et ne peuvent être divulgués sans le consentement écrit des parties, à moins qu'il soit impératif de les divulguer ou encore si la loi l'exige.

6.2 L'ombudsman des étudiants et étudiantes est tenu de respecter la confidentialité de toute donnée confidentielle obtenue auprès d'un officier de l'Université ou de toute autre personne.

6.3 L'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut être obligé de témoigner ou de fournir des preuves devant tout tribunal universitaire ou dans le cadre de toute procédure engagée par l'Université.

6.4 Aucun rapport ou résumé préparé par l'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut être admis comme preuve devant tout tribunal universitaire ou dans le cadre de toute procédure engagée par l'Université.

## **7. Archivage des dossiers**

7.1 Tous les rapports, résumés, dossiers et autres documents concernant les plaintes introduites par des étudiants doivent être archivés par l'ombudsman des étudiants et étudiantes pendant une durée minimale de cinq (5) ans après le règlement desdites plaintes. Passé cette date, ces documents seront détruits.

## 8. Protection contre les représailles

- 8.1 Aucune personne sollicitant les services de l'ombudsman des étudiants et étudiantes, introduisant une plainte ou collaborant de quelque manière que ce soit avec l'ombudsman des étudiants et étudiantes ne peut, pour ces raisons, faire l'objet de représailles ou être privée de ses droits, privilèges et avantages. Toute personne visée par le présent article a droit aux garanties prévues dans la *Politique sur la divulgation sans risque d'actes fautifs*.

## 9. Récusation de l'ombudsman des étudiants et étudiantes

- 9.1 Dans l'éventualité où l'ombudsman des étudiants et étudiantes est tenu de se récuser pour cause de conflit d'intérêts ou de partialité, ses fonctions seront assumées par le doyen à la vie étudiante ou son délégué.

## 10. Rapports

### ***Rapport annuel au Sénat***

- 10.1 L'ombudsman des étudiants et étudiantes doit préparer chaque année un rapport au Sénat incluant des statistiques sur les sujets suivants :
- (i) nombre de demandes d'information, de conseil ou d'aide;
  - (ii) objet général des sollicitations;
  - (iii) nombre de plaintes;
  - (iv) nature des plaintes;
  - (v) origine des plaintes;
  - (vi) résolution ou autres modalités de règlement des plaintes; et
  - (vii) autres informations jugées appropriées par l'ombudsman des étudiants et étudiantes.

### ***Rapports ad hoc***

- 10.2 L'ombudsman des étudiants et étudiantes peut à l'occasion soumettre des rapports et recommandations *ad hoc* à l'attention des administrateurs concernés de l'Université et, le cas échéant, du Sénat ou de ses comités sur des questions d'ordre systémique préjudiciables aux étudiants.

#### ***Historique de la présente politique :***

##### *Approuvée par le :*

Sénat	23 avril 1985	Résolution 84
Conseil des gouverneurs	26 mai 1986	Résolution 6085

##### *Modifiée par le :*

Sénat	9 décembre 1992	Résolution 32
Sénat	21 janvier 2009	Résolution 5
Comité exécutif	19 mai 2009	Résolution 4.2