

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Date d'entrée en vigueur : 5 décembre 2017

Origine : Conseil d'administration

Version remplacée ou amendée : 17 juin 2010

Numéro de référence : BD-2

PORTÉE

1. Le Bureau de l'ombudsman est indépendant de toute structure administrative de l'Université.
2. Aux fins du présent mandat :

« membre » désigne les employés, les étudiants, les candidats étudiants, les étudiants inscrits au programme d'échanges, les étudiants visiteurs, les boursiers postdoctoraux, les stagiaires, les personnes invitées à des fins pédagogiques et les chercheurs.
3. L'ombudsman fournit des services impartiaux et confidentiels aux membres ayant été incapables de résoudre leurs préoccupations concernant l'application d'une politique, d'un règlement ou d'une procédure.
4. L'ombudsman n'a pas compétence quant à l'application ou à l'interprétation d'une convention collective ni à toute allégation de violation de droits de représentation juste et équitable contre un syndicat accrédité.
5. L'ombudsman ne peut ni imposer des mesures correctrices ou des sanctions, ni faire appliquer une politique, un règlement ou une procédure. Il ou elle peut néanmoins faire toute recommandation pertinente afin de résoudre les plaintes ou d'améliorer les politiques, règlements et procédures.

Fonctions du Bureau de l'ombudsman

6. En particulier, l'ombudsman doit :
 - a. aider les membres à résoudre rapidement les plaintes de façon informelle et, le cas échéant, recommander des solutions à cette fin;
 - b. expliquer les décisions prises par les autorités de l'Université lorsque les plaintes ne sont pas justifiées;

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Page 2 de 6

- c. informer les membres des politiques, règlements et procédures en vigueur et les aviser de la filière à suivre pour régler une question ou l'objet d'une plainte;
- d. s'il y a lieu, mener une enquête objective et indépendante dans les cas où le membre qui demande conseil aurait épuisé les voies de recours normales;
- e. s'il y a lieu, mener une enquête objective et indépendante au sujet de l'application d'une politique, d'un règlement ou d'une procédure de l'Université;
- f. porter à l'attention des autorités de l'Université les politiques, règlements ou procédures qui ne semblent pas clairs, paraissent inéquitables ou risquent de porter atteinte aux droits ou libertés d'un membre. L'ombudsman peut suggérer des changements ou prodiguer des conseils sur l'élaboration de nouvelles politiques, règlements ou procédures;
- g. promouvoir activement le mandat et les services du Bureau de l'ombudsman.

Rôle du Bureau de l'ombudsman

- 7. L'ombudsman doit promouvoir :
 - a. l'équité;
 - b. le respect d'un délai raisonnable dans la prise de décisions touchant les membres;
 - c. une prise de décisions fondée sur des procédures, des critères et des règlements adéquats et appropriés;
 - d. une communication claire aux intéressés quant aux procédures, aux critères et aux règlements utilisés dans la prise de décisions.

Plaintes

- 8. L'ombudsman doit traiter les plaintes avec impartialité : il ou elle n'agit ni comme représentant du membre qui demande conseil, ni comme défenseur de l'Université. Il ou elle cherche plutôt à favoriser l'équité procédurale et des résultats raisonnables. Ce faisant, il ou elle s'efforce de maintenir des relations harmonieuses avec tous les membres en agissant avec tact, diplomatie et sensibilité.

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Page 3 de 6

9. L'ombudsman doit avoir un accès rapide aux dossiers, rapports ou documents de l'Université nécessaires à l'accomplissement de chaque fonction. Les membres doivent répondre à sa demande en priorité.
10. Si un membre réalise qu'une situation doit faire l'objet d'une plainte, il a trois (3) mois pour porter sa plainte à l'attention de l'ombudsman. Ce délai peut être prolongé à la discrétion de l'ombudsman.
11. Si l'ombudsman décide de faire enquête, il ou elle doit s'efforcer de consulter les parties en cause et leur donner l'occasion de répondre.
12. À la conclusion d'une enquête, l'ombudsman informe le membre qui demande conseil des résultats ainsi que des recommandations qui ont été formulées.
13. De plus, l'ombudsman peut communiquer ces résultats aux autorités de l'Université et adresser toute recommandation jugée pertinente aux personnes de l'Université à qui il ou elle juge approprié de le faire. Ces recommandations peuvent porter soit sur des mesures ou décisions à prendre à propos d'une personne ou d'un groupe, soit sur des politiques, règlements et procédures qui en sont à l'origine. Si, après réception des conclusions ou recommandations, une autorité de l'Université applique des mesures disciplinaires afin de résoudre le problème, elle doit le faire en conformité avec la politique de l'Université, la convention collective ou le contrat de travail applicables.
14. L'ombudsman doit faire preuve de jugement pour décider de la pertinence de son intervention. Il ou elle peut refuser de traiter un cas, ou encore se retirer d'un cas, si sa participation n'est pas conseillée. Dans ces circonstances, il ou elle avise le membre qui demande conseil de la filière à suivre, s'il y a lieu.
15. S'il ou elle refuse un cas ou s'en désiste, l'ombudsman doit, à la demande du membre qui demande conseil, l'aviser par écrit des motifs de sa non-intervention.
16. L'ombudsman ne doit pas enquêter sur un cas qui est porté devant les tribunaux, en suspens ou traité par un tribunal administratif à l'extérieur de l'Université. En outre, une fois informé d'un recours déposé contre l'Université ou d'un avis de recours potentiel qu'elle aurait reçu, l'ombudman doit immédiatement se retirer de l'étude du cas et interrompre toute communication avec le membre qui demande conseil.
17. Le simple fait de porter une plainte à l'attention de l'ombudsman ne constitue en aucun cas un avis officiel juridique adressé à l'Université.

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Page 4 de 6

18. L'ombudsman évite d'intervenir dans les cas où il ou elle perçoit un risque de conflit d'intérêts.

Confidentialité et protection contre les représailles

19. Le membre qui demande conseil doit être informé que si la poursuite de l'enquête nécessite la divulgation de détails, toute divulgation doit se limiter aux personnes qui ont, selon l'ombudsman, besoin de prendre connaissance des informations en question.
20. Si un membre qui demande conseil décide de retirer sa plainte, l'ombudsman doit respecter cette décision. La décision par l'ombudsman de poursuivre l'enquête malgré le retrait du membre ne doit être prise que dans des circonstances exceptionnelles, par exemple si la sécurité d'une personne ou de la communauté est menacée.
21. L'ombudsman respecte la confidentialité de tout renseignement ou document confidentiel auquel il ou elle accède ou qu'il ou elle consulte.
22. Si l'ombudsman estime que la réponse à une recommandation est insatisfaisante, il ou elle a le droit de rendre cette recommandation publique pourvu que, sous réserve de l'article 19, la confidentialité des parties soit respectée.
23. Nonobstant les articles 19 à 22, le droit à la confidentialité est subordonné aux exigences de divulgation requises par la loi, en particulier pour ce qui concerne les situations énumérées dans la *Politique sur la divulgation de renseignements personnels en cas d'urgence* ([SG-5](#)).
24. Nul membre qui dépose plainte auprès de l'ombudsman, collabore avec celui-ci ou celle-ci ou lui demande conseil ne doit faire l'objet de représailles. En cas de représailles alléguées, la procédure décrite dans la politique de l'Université, la convention collective ou le contrat de travail applicables est suivie.

Dossiers

25. L'ombudsman conserve en bonne et due forme les dossiers des plaintes, conclusions et recommandations, qui ne sont accessibles qu'au personnel du Bureau de l'ombudsman ou selon les exigences de la loi. Ces dossiers sont détruits au terme de la période de conservation prévue par la législation provinciale.

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Page 5 de 6

Nomination de l'ombudsman

26. L'ombudsman est nommé par le conseil d'administration (« le conseil ») sur recommandation d'un comité consultatif représentatif nommé à cette fin par le conseil. Ce comité se compose de représentants et représentantes des constituantes de l'Université, dont au moins un (1) étudiant de premier cycle et un (1) étudiant des cycles supérieurs. Il est présidé par la secrétaire générale.
27. La secrétaire générale assure la liaison entre le conseil et l'ombudsman relativement aux questions administratives.
28. Le mandat initial de deux ans peut être renouvelé par mandats successifs de cinq ans. Au cours de la quatrième année du mandat, le conseil nomme un comité d'évaluation. Présidé par la secrétaire générale et composé de représentants et représentantes des constituantes de l'Université, dont au moins un (1) étudiant de premier cycle et un (1) étudiant des cycles supérieurs, ce comité est chargé :
 - a. d'examiner le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman;
 - b. de faire des recommandations au sujet du bureau;
 - c. de recommander la reconduction ou non de l'ombudsman.

Cet examen comprend, sans s'y limiter, des consultations auprès de la communauté universitaire ainsi qu'une évaluation externe.
29. Le 1^{er} novembre de chaque année, l'ombudsman soumet au conseil un rapport dans lequel il ou elle fait état de l'année universitaire qui vient de s'écouler. Ce rapport détaille les activités du Bureau de l'ombudsman, fournit des statistiques sur les préoccupations soulevées et les plaintes reçues et fait des recommandations, s'il y a lieu. La secrétaire générale s'assure que les autorités universitaires intéressées considèrent les recommandations contenues dans le rapport et y donnent suite.
30. Le rapport annuel est publié dans le site des nouvelles de l'Université et soumis au sénat pour sa gouverne.

Plaintes relatives au fonctionnement du Bureau de l'ombudsman

MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Page 6 de 6

31. Si un membre estime que l'ombudsman a enfreint les dispositions du présent mandat dans le traitement d'une affaire concernant le membre, que ce soit sur le fond ou sur le plan procédural, il ou elle peut déposer plainte par écrit en décrivant la violation alléguée, auprès de la secrétaire générale. Cette dernière enquête sur la plainte et informe la personne intéressée des résultats de l'enquête.

32. Si le membre n'est pas satisfait de la réponse de la secrétaire générale, il ou elle peut demander par écrit, dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent cette réponse, que le comité d'appel du conseil examine la plainte contre l'ombudsman.