

Rapport annuel de l'ombudsman

Session hiver 2024

Mot de l'ombudsman

J'ai le plaisir de présenter au conseil d'administration ce premier rapport annuel d'activités de l'ombudsman des étudiantes et étudiants du Cégep de Trois-Rivières. Ce rapport a pour but de présenter les activités réalisées depuis mon entrée en fonction.

Je tiens d'abord à remercier M^{me} Marie-Ève Boivin, secrétaire générale et directrice des communications et des affaires institutionnelles ainsi que M^{me} Nancy Fafard, adjointe de direction à la Direction générale. Elles m'ont chaleureusement accueillie et m'ont offert leur collaboration dès mon entrée en fonction en janvier 2024.



J'exprime aussi ma gratitude au conseil d'administration pour sa confiance à mon égard. Je considère comme un privilège de pouvoir mettre à profit mon expérience auprès d'une organisation soucieuse d'offrir un environnement favorable au cheminement éducatif et à l'épanouissement des étudiantes et étudiants. Participer à une mission si importante en contribuant à l'établissement d'un ombudsman représente pour moi une source de grande motivation.

A handwritten signature in blue ink that reads "Marie-Josée Dumais". The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Marie-Josée Dumais
Ombudsman

Le 17 mai 2024

Présentation de l'ombudsman

En mai 2023, le conseil d'administration du cégep adoptait la Politique de recours à l'intention des étudiantes et étudiants dans le but d'offrir à ces derniers les services d'un ombudsman. En novembre de la même année, il procédait à ma nomination à ce titre.

Avocate aujourd'hui retraitée et détentrice d'une maîtrise en administration publique, j'ai travaillé dans les milieux municipal et scolaire durant 33 ans. De 2008 à 2023, j'ai occupé la fonction de directrice du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Québec. J'ai suivi au cours de ma carrière plusieurs formations sur la médiation, les meilleures pratiques d'un ombudsman, les enquêtes systémiques et les mécanismes de traitement des plaintes. Je suis membre du Forum canadien des ombudsmans ainsi que de l'Association des responsables de gestion des plaintes.

Enfin, plusieurs engagements sociaux, au sein de comités d'écoles ou de conseils d'administration d'organismes de défense des droits, font partie de mon cheminement. Depuis 2024, je siège au conseil d'administration de Équijustice de la Capitale-Nationale.

Le mandat que le conseil d'administration du Cégep de Trois-Rivières m'a confié s'inscrit donc dans la continuité de mon parcours. Il demeure intimement lié aux valeurs qui m'ont toujours inspirée : la justice et le respect des droits.

Mandat et fonction

La [Politique de recours à l'intention des étudiantes et des étudiants](#) prévoit que ces derniers, s'ils s'estiment lésés dans un processus de recours inscrit à la politique, peuvent s'adresser à l'ombudsman. Celui-ci peut aussi agir de sa propre initiative. Il travaille en toute indépendance et relève du conseil d'administration du cégep. (référence : [organigramme](#))

Le mandat de l'ombudsman est de s'assurer du respect des droits fondamentaux, de la justice et de l'équité au sein de la communauté collégiale. Pour ce faire, il traite les plaintes de manière impartiale, objective et confidentielle. Ces dernières sont recevables dans la mesure où l'étudiante ou l'étudiant a exercé tous les recours prévus aux politiques et procédures. L'ombudsman dispose d'un pouvoir de recommandation et doit expliquer ses décisions, particulièrement lorsqu'il conclut qu'une plainte n'est pas fondée. Les recommandations peuvent viser la correction d'une injustice ou d'une iniquité pour une étudiante ou un étudiant, mais aussi l'amélioration de l'application des politiques et des procédures pour l'ensemble de la communauté.

Lors de ses interventions, l'ombudsman peut contribuer à la résolution de mécontentements et à la recherche de solutions avec les personnes en cause. Le règlement entre ces personnes est toujours favorisé.

Enfin, l'ombudsman informe les étudiantes et les étudiants des règles et procédures du collège, en particulier celles concernant l'exercice des recours.

Les valeurs de respect, d'impartialité et d'équité guident les actions de l'ombudsman. Ce dernier se comporte avec bienveillance et empathie.

L'ombudsman peut entre autres examiner des plaintes concernant les procédures de :

- règlement des litiges pédagogiques;
- révision de notes;
- traitement des cas de plagiat, de tricherie ou de fraude.

La [Procédure relative au recours à l'ombudsman](#) explique les modalités pour procéder au dépôt d'une plainte à l'ombudsman.

Plaintes et recommandations

Au moment de la remise de ce rapport, aucune plainte n'avait été déposée à l'ombudsman. Aucune recommandation n'a donc été émise.

Activités de communication

Peu de temps après mon entrée en fonction, la Direction des communications et des affaires institutionnelles du cégep a mis sur pied un plan dans le but de faire connaître l'ombudsman aux étudiantes et étudiants, aux membres du personnel et aux administrateurs. Dans la foulée de ce plan de communication, j'ai présenté le mandat et les services de l'ombudsman au conseil d'administration du collège et à celui de l'Association générale étudiante (AGE), à l'assemblée des coordonnateurs de départements, à la commission des études ainsi qu'au personnel-cadre. J'ai par ailleurs informé le comité d'éthique et de gouvernance ainsi que le comité de suivi de la Politique de recours à l'intention des étudiantes et des étudiants de l'évolution des travaux d'instauration de l'ombudsman. Ces rencontres se poursuivront à l'automne 2024 dans le but de rejoindre d'autres groupes.

Lors de ces échanges, certains membres de la communauté ont souligné l'importance de faire connaître non seulement les services de l'ombudsman, mais également l'ensemble des recours offerts aux étudiantes et étudiants. Cela m'est apparu fort pertinent puisque ces recours s'avèrent pour la plupart des prérequis à l'appel à l'ombudsman. J'ai donc transmis cette préoccupation aux autorités concernées qui l'ont très bien accueillie. Par ailleurs, dans le but de diffuser l'information plus largement, le Cégep a publié des articles dans le bulletin interne *L'À-Propos* ainsi que dans la communication hebdomadaire aux étudiantes et aux étudiants et a ajouté une page à son site Internet présentant l'[ombudsman](#).

Dans les premières semaines de mon entrée en fonction, j'ai pu participer à des activités visant à mieux connaître le milieu, dont une formation sur les violences à caractère sexuel. J'ai par ailleurs assisté à un webinaire sur l'intervention en équité. Cette formation, organisée par l'Association des responsables de la gestion des plaintes, était donnée par des intervenants du Protecteur du citoyen.