



Bureau de  
**l'ombudsman**

Construire un environnement juste

# DIXIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1<sup>ER</sup> JUIN 2019 AU 31 MAI 2020

Indépendant • Confidentiel • Impartial

# À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

L'année 2019-2020 a été marquée par de nombreux défis. Depuis le mois de mars, nous vivons tous une situation de pandémie qui a bouleversé la façon dont nous organisons la plupart de nos activités, tant personnelles que professionnelles et académiques. Cette situation s'est ajoutée aux défis auxquels font face l'Université et notre société pour améliorer la santé mentale et le bien-être et pour combattre le racisme. C'est une période de difficultés, mais qui nous montre également le dynamisme et la résilience des étudiants<sup>1</sup>, professeurs et employés qui s'engagent chaque jour par leur travail, par leur participation active et par leur présence.

L'année 2020 est spéciale pour notre bureau puisque le 1<sup>er</sup> septembre a marqué le 10<sup>e</sup> anniversaire du Bureau de l'ombudsman à l'Université d'Ottawa. Il a été créé sous la direction de Lucie Allaire qui a terminé son contrat en 2018. Depuis, l'équipe est constituée de Martine Conway, ombudsman, et Evelyne Poisson, ombudsman adjointe. Le Bureau est mandaté pour recevoir des demandes de service de tous les membres de la communauté universitaire. Notre rôle est d'être à l'écoute et d'offrir des services qui vont de l'aiguillage ou des conseils confidentiels à des interventions indépendantes et impartiales pour faciliter la résolution des problèmes ou des plaintes.

Pendant les dix dernières années, l'Université a vu une augmentation des inscriptions qui sont passées d'environ 39 500 en 2010 à un peu plus de 43 000 en 2019. Les recommandations émises par le Bureau de l'ombudsman se voient reflétées dans de nombreux changements apportés depuis 2010. Elles ont porté sur des thèmes tels que l'amélioration des processus d'accessibilité et d'accommodement, la communication efficace du droit d'interjeter appel, l'amélioration des processus relatifs aux plaintes de discrimination, et l'équité procédurale dans des processus pouvant mener à des sanctions.

Le présent rapport comprend des mises à jour sur les recommandations faites dans le rapport précédent. Il comprend également des données quantitatives et qualitatives sur nos services, des exemples de dossiers traités, un résumé des thèmes observés pendant l'année et de nouvelles recommandations.



**Un environnement juste est un environnement qui facilite l'inclusion et le mieux-être. Il se construit avec la participation de tous les membres de la communauté universitaire. Je tiens à remercier les étudiants, employés, professeurs et administrateurs qui nous ont fait part de leur expérience ou qui ont travaillé avec nous à la recherche de solutions.**

## **MARTINE CONWAY**

<sup>1</sup>Le masculin est utilisé dans ce document pour alléger le texte.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I. FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2019-2020</b>	<b>4</b>
1. Nos services en chiffres	4
2. Autres activités	9
<b>II. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS</b>	<b>10</b>
<b>III. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2019-2020</b>	<b>12</b>
1. Demandes d'exceptions (maladie ou autre situation de vie exceptionnelle)	12
2. Droits de la personne: règlements et procédures connexes	14
3. Études supérieures : Règlement II.3.2 sur l'inscription et les congés	16
<b>IV. SUIVIS DES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS</b>	<b>18</b>
1. Feuille de route pour les étudiants	18
2. Études supérieures : relation de supervision	19
3. Études supérieures : mémoires de maîtrise	19
4. Études supérieures : accommodements scolaires	20
5. Protocole pour répondre aux situations de comportement à risque	21
6. Normalisation des notes : clarification des « définitions de rendement »	21
<b>ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES SUR NOS SERVICES</b>	<b>22</b>



# I. FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2019-2020

## 1. Nos services en chiffres

Ce rapport présente les statistiques correspondant à la période du 1er juin 2019 au 31 mai 2020 pendant laquelle nous avons traité des demandes de service de 654 personnes (**voir Tableau 1**), dont 389 étudiants (267 au 1<sup>er</sup> cycle, 83 aux cycles supérieurs et 39 non spécifiés) et 24 membres du personnel. Le nombre total de demandes est similaire à l'année passée, mais nous avons vu une diminution de demandes provenant de candidats à l'admission et une augmentation de demandes provenant d'étudiants (54 de plus).

La catégorie « Autres » (56 personnes en 2019-2020) comprend des membres de la communauté universitaire autres que des étudiants ou employés (par exemple des chercheurs ou des résidents) ainsi que des parents, des demandeurs d'emploi et des membres du public.

Depuis 2018-2019, nous séparons les candidats à l'admission (futurs étudiants potentiels) de la catégorie « Autres » dans ce tableau. Les personnes qui nous contactent (185 en 2019-2020) sont en majorité des candidats provenant de l'étranger que nous dirigeons vers les services appropriés : services d'admission au 1<sup>er</sup> cycle, services relatifs aux questions financières ou aux bourses, ou facultés s'il s'agit d'une admission dans un programme de 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle. Dans une plus faible proportion, nous recevons aussi des plaintes (15 %) qui, suivant le cas, sont acheminées vers un processus d'appel ou qui font l'objet d'un examen pour clarifier l'information ou résoudre le problème. (Voir *Admission* à la page 11.)

## 1. Demandes par catégories de personnes

Année	Étudiants	Personnel	Candidats à l'admission	Autres	Total
2019-2020	389	24	185	56	654
2018-2019	335	36	241	38	650
2017-2018	318	20	-	237	575
2016-2017	402	26	-	249	677
2015-2016	316	28	-	196	540
2014-2015	309	37	-	103	449
2013-2014	337	30	-	46	413
2012-2013	340	33	-	32	405
2011-2012	295	48	-	32	375
2010-2011	152	22	-	0	174



Le **Tableau 2** présente les problématiques soulevées par les personnes qui nous consultent. Dans la deuxième moitié du mois de mars, au début de la pandémie, nous avons vu un ralentissement initial des consultations qui ont repris dès la fin mars en relation avec le transfert des examens et des cours

en ligne. Pendant cette période, nous avons reçu des questions concernant notamment les systèmes de notation, la surveillance des examens, l'adaptation du cours au format en ligne et la fraude scolaire. D'autres problématiques portaient sur la santé mentale et la transition vers un campus à distance.

## 2. Problématiques par catégories de personnes

Genre de problématique	Étudiant	Personnel	Autre*	Total
Académique	172	0	2	174
Admission et inscription	34	0	183	217
Associations étudiantes	10	0	17	27
Conflit relationnel	5	1	0	6
Droits de la personne	33	5	4	42
Encadrement pédagogique	7	0	0	7
Frais et financement	46	0	7	53
Harcèlement	4	1	0	5
Milieu de travail	1	16	0	17
Résidence	12	0	1	13
Sécurité	5	0	0	5
Supervision (2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> cycle)	14	0	0	14
Comportement de l'étudiant	4	0	1	5
Comportement du professeur	23	1	8	32
Autre	73	4	14	91
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>28</b>	<b>237</b>	<b>708</b>

Une personne peut avoir plus d'une problématique.

\*Y compris candidats à l'admission



Le **Tableau 3** détaille les problématiques académiques présentées par les étudiants. (Il est à noter que les problématiques relatives à la relation de supervision des étudiants des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles sont comptabilisées au tableau 2.) Si l'on compare à l'année dernière, nous avons reçu un peu plus de demandes concernant des questions d'évaluation et de fraude scolaire, en partie liées à la transition vers les cours en ligne.

La catégorie « demandes d'exceptions » (comprenant les demandes de prolongation, d'examen différé ou d'abandon de cours) n'a pas beaucoup augmenté malgré la situation de pandémie. Cela est probablement dû aux modifications exceptionnelles apportées en avril par les facultés pour augmenter la flexibilité et faciliter l'achèvement des cours.

### 3. Étudiants – Problématiques académiques

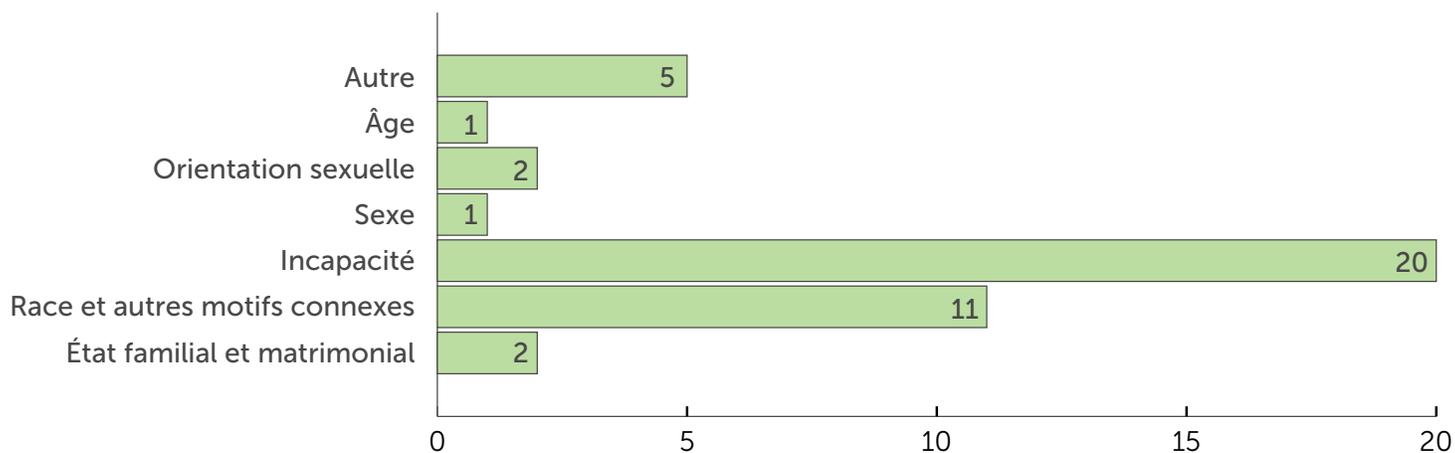
	Fraude scolaire	Évaluation	Retrait du programme	Demandes d'exception	Apprentissage expérientiel	Divers	Total
Premier cycle	18	55	5	17	7	30	132
Maîtrise et Doctorat	0	9	6	0	0	14	29
Non-inscrit/ ancien/special/ autre	1	3	5	5	0	17	31
Inconnu	1	0	0	0	0	3	4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>196</b>

Un étudiant peut avoir plusieurs problématiques académiques.

Le **Tableau 4** identifie les catégories de plaintes relatives aux droits de la personne. Si la personne n'a pas épuisé les recours, nous la dirigeons vers le Bureau des droits de la personne pour toute question de discrimination ou de harcèlement. Comme l'année passée, nous avons traité en particulier de questions d'accommodement

(incapacité), par exemple pour identifier les ressources et expliquer les processus, ou pour aider à résoudre des questions de communication ou de fond. Cette année, nous avons également reçu une augmentation de questions relatives à la discrimination raciale. (Voir pages 14-15)

### 4. Problématiques – droits de la personne (total 42)



Le **Tableau 5** résume les services que nous avons offerts aux personnes qui se sont adressées à nous. Suivant la nature de la demande, les recours disponibles, les démarches déjà accomplies par la personne et ses besoins, nous offrons généralement des services qui se résument selon trois catégories : aiguillage, conseils ou interventions. Si la personne a épuisé les recours disponibles à l'Université, nous pouvons également examiner la situation en dernier recours.

**Information et aiguillage** : Si la personne n'a pas encore utilisé les recours possibles, nous lui indiquons les règlements pertinents et les processus à suivre. Nous lui expliquons au besoin les critères qui s'appliquent et les options qu'elle peut considérer. Nous la dirigeons vers les services de soutien.

**Conseils et coaching** : Si la personne a besoin d'aide pour faire ses propres démarches, nous offrons des conseils confidentiels et d'une perspective indépendante. Nous pouvons aider la personne à mieux comprendre les étapes à suivre, à cerner les enjeux ou à comparer les options possibles; nous pouvons également l'aider à développer des outils de communication efficace. Il peut s'agir de coaching ou de discussions de suivi, suivant la problématique à laquelle la personne fait face.

**Interventions diverses** : Si la personne a besoin d'assistance plus directe pour faciliter l'utilisation des processus ou la résolution de la situation, nous avons besoin de son consentement écrit pour entrer en contact avec les unités administratives ou académiques correspondantes. Selon le cas, nous utilisons alors en général des techniques informelles pour clarifier l'information dont la personne a besoin ou pour faciliter la résolution d'un problème.

## 5. Services offerts par catégorie de personne

Service	Étudiants				Personnel	Autres**	Total
	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Autres étudiants*			
Information / aiguillage	180	24	16	33	9	235	497
Conseils/ coaching	52	17	16	2	9	1	97
Interventions	32	6	6	3	7	5	59
Examens de plaintes en dernier recours	3	1	3	0	0	0	7
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>241</b>	<b>660</b>

Plus d'un service peut être offert à une personne.

\*Niveau inconnu ou non inscrit, ancien, spécial

\*\* y compris candidats à l'admission



Le **Tableau 6** présente les résultats des interventions. Celles-ci peuvent se faire à diverses étapes d'un processus et pour des raisons variées. Il est à noter par ailleurs que la solution recherchée par la personne n'est pas nécessairement celle qui s'impose. Conséquemment, les situations résolues « en partie » peuvent correspondre à plusieurs scénarios :

## 6. Résultats des interventions (total 59)

Résolution en totalité	17
Résolution en partie	35
Résultat inconnu	5
Pas de résolution	2

Le **Tableau 7** présente les résultats des examens de dossiers en dernier recours (sept dossiers). Une des deux situations donnant lieu à des recommandations est décrite page 10 (voir *Retrait de programme*); une recommandation plus systémique à ce sujet est également faite à la section III.3 p. 16. L'autre situation ayant donné lieu à une recommandation avait fait l'objet d'un appel auprès du Comité d'appel du Sénat, mais elle s'était avérée être en dehors du mandat du comité, ce qui avait causé un délai. La recommandation a donc été de renforcer, là où c'est possible, une plus

## 7. Résultats des examens de plaintes en dernier recours (total 7)

Recommandation	2
Plainte redirigée	1
Plainte non fondée	4

D'autre part, les situations individuelles peuvent donner lieu à des améliorations à un niveau plus systémique. Cette année, par exemple, une intervention au sujet d'une demande de reçu officiel pour un cours de perfectionnement professionnel s'est soldée par la création d'un nouveau système pour l'obtention de ces reçus. Un autre suivi a permis de préciser l'information relative à l'admission dans un programme pour

clarification des critères ou des étapes à suivre; clarification des raisons d'une décision; solution d'une partie de la situation; solution différente de celle recherchée initialement. Les situations dont le résultat est inconnu sont celles dans lesquelles la personne n'a pas continué à communiquer avec notre bureau après l'intervention initiale et un suivi de notre part.

rapide identification des situations hors du mandat du comité.

Une plainte ayant trait à une demande de remboursement des frais avait atteint la dernière étape d'appel, mais elle présentait des questions liées aux droits de la personne et aux accommodements. Elle a donc été redirigée vers le Bureau des droits de la personne. Voir également la section III.1 pages 12-13. Les autres plaintes ne comportaient pas de motifs suffisants pour y donner suite.

spécifier la base sur laquelle le dossier est examiné lorsque le candidat a fait auparavant des études dans des établissements de plusieurs niveaux. Nous avons également recueilli des questions soulevées par les étudiants sur l'utilisation de logiciels pour la surveillance des examens, et demandé à l'Université de les inclure dans l'information qu'elle se préparait à publier à ce sujet.

## 2. Autres activités

Le Bureau de l'ombudsman participe à des activités de promotion et d'orientation comme la semaine 101. En 2019-2020, nous avons aussi mis à jour l'identité visuelle du bureau et les messages clé pour expliquer notre rôle aux étudiants. Nous avons également présenté trois ateliers pour des étudiants des cycles supérieurs et deux ateliers pour des administrateurs au sein d'une faculté. Les thèmes en étaient la résolution des conflits et les outils pour faire face aux comportements difficiles.

Nous participons à des activités professionnelles. En octobre 2019, l'ombudsman a fait partie d'un panel sur la résolution des conflits dans les communautés universitaires dans le cadre du Symposium annuel organisé par le Centre de recherche sur le conflit de l'Université Saint-Paul. En janvier 2020, le Bureau de l'ombudsman de l'Université d'Ottawa a accueilli la réunion régionale de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

Nous suivons aussi de la formation en trait avec nos fonctions. Pendant l'automne 2019, l'ombudsman adjointe a complété la formation *Premiers soins en santé mentale* offerte par l'Université. En janvier, elle a également suivi deux formations offertes par le Workplace Institute sur les techniques d'entrevue et de recherche de faits. En mars 2020, l'ombudsman a assisté au Forum intitulé *Breaking Burnout: Improving Employee Mental Health and Well-Being* offert par l'École de gestion Telfer.

Le Comité consultatif de l'ombudsman s'est réuni à trois reprises pendant 2019-2020. Le comité formé d'étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs, de professeurs et d'employés de l'Université recommande le budget du Bureau de l'ombudsman et veille à assurer l'indépendance et la nature confidentielle de la fonction de l'ombudsman. En 2019-2020, l'ombudsman et le comité ont également mis à jour le Règlement 117 sur l'ombudsman, adopté au printemps par le Sénat et le Bureau des gouverneurs.



De gauche à droite: Evelyne Poisson (ombudsman adjointe), Martine Conway (ombudsman)

## II. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS

### RETRAIT DE PROGRAMME

Examen en dernier recours (avec recommandations)

Une étudiante de doctorat nous a contactés après avoir fait appel sans succès de son retrait de programme auprès du Comité d'appel du Sénat. Lors de l'examen du dossier en dernier recours, nous avons remarqué que des questions se posaient au sujet d'accommodements relatifs à des difficultés de santé mentale que l'étudiante avait communiquées à son directeur de thèse. Nous avons donc demandé à la faculté de nous fournir le dossier des interactions entre l'étudiante, le directeur de thèse et l'administration de la faculté, ainsi que les rapports de progrès et demandes de prolongation de programme.

Sur la base de cette information, nous avons recommandé à la faculté la réadmission de l'étudiante (après vérification de l'état d'avancement des travaux et confirmation que l'état de santé de l'étudiante lui permet de reprendre ses études). La faculté a accepté la recommandation et a depuis réadmis l'étudiante. Nous avons également recommandé à la faculté une amélioration de sa procédure et fait des recommandations plus systémiques (voir pages 16 et 20).

### DEMANDE D'EXCEPTION DANS UN COURS

Examen en dernier recours (plainte non fondée)

Un étudiant s'est plaint de la note reçue dans un de ses cours. Il a fait appel auprès de son département et du Comité d'appel du Sénat. Il nous a ensuite présenté une plainte en dernier recours. L'étudiant demandait qu'on lui accorde une date de remise des travaux différée dans ce cours. Nous avons examiné le dossier d'appel ainsi que les échanges qui avaient précédé et suivi la remise de la note.

Nous n'avons pas trouvé de motifs d'intervenir. Nous avons expliqué à l'étudiant les critères à documenter lorsqu'on fait une demande de remise tardive des travaux, ainsi que le processus et les échéances à suivre. Le détail du dossier nous a permis de confirmer que la situation de l'étudiant ne s'inscrivait pas sous ces critères.

### DEMANDE DE CHAMBRE INDIVIDUELLE

Intervention : aide à la communication

Le parent d'un étudiant a appelé notre bureau au sujet d'une demande de changement de chambre en résidence qui n'avait pas abouti. Nous avons expliqué au parent que nous avons besoin de communiquer avec l'étudiant et d'obtenir son consentement. Nous avons alors communiqué avec le service des résidences.

Sur la base de ce que nous avaient expliqué le parent et l'étudiant, nous avons clarifié au service des résidences qu'il ne s'agissait pas d'une demande due à un conflit entre colocataires (comme semblait l'indiquer la demande initiale), mais plutôt d'une demande d'accommodement pour une raison d'incapacité. Nous avons ensuite expliqué à l'étudiant à qui faire parvenir la documentation pour appuyer sa demande et faire avancer son dossier. Sur la base de la documentation, l'étudiant a alors reçu une offre de chambre individuelle.

*« Je tiens à vous remercier pour tout votre accompagnement dans ce dossier. Votre soutien a été essentiel au maintien d'un certain équilibre mental. »*



## ADMISSION

Intervention : résolution de problème

Un candidat à l'admission s'est adressé à nous après avoir soumis deux demandes sans succès. La moyenne requise pour obtenir une admission peut varier selon un certain nombre de critères, par exemple le nombre de demandes reçues, la qualité des demandes, etc. Lors de sa première demande d'admission, l'étudiant avait une moyenne de 80,5 % pour un programme où il fallait atteindre 82 % pour obtenir une admission. Lors de sa deuxième demande d'admission, l'étudiant avait une moyenne de 82 %, mais on lui a de nouveau refusé l'admission car la moyenne requise était passée à 84 %.

L'ombudsman a discuté avec l'étudiant pour comprendre le contexte de ses demandes d'admission. L'étudiant avait des notes récentes fortes dans un programme collégial en rapport avec le programme universitaire. Mais le calcul de sa moyenne comportait des cours d'une première année faible – pour des cours sans rapport avec les études entreprises depuis – pendant laquelle il avait eu des difficultés personnelles. L'ombudsman a communiqué avec le service des admissions pour discuter de la situation. Celui-ci a proposé de demander à la faculté de réévaluer la demande en tenant compte de l'information supplémentaire. L'étudiant a été admis au programme de son choix.

*« Merci beaucoup de votre réponse détaillée. J'ai trouvé vos suggestions particulièrement utiles et je les ai toutes incorporées aujourd'hui. »*

## MILIEU DE TRAVAIL

Conseils et coaching

Un employé non syndiqué est venu nous rencontrer pour une consultation confidentielle au sujet de difficultés dans son milieu de travail. Il a décrit des problèmes de communication avec son superviseur et des changements de description de tâches. Il voulait mieux comprendre ses droits en tant qu'employé et connaître les services ou les personnes auxquels il pouvait s'adresser pour obtenir de l'aide.

Pendant la conversation et une discussion de suivi, l'ombudsman l'a également aidé à mieux cerner les questions et les enjeux auxquels il faisait face pour qu'il puisse ensuite en discuter de façon constructive avec son superviseur, le directeur de son service ou les services d'appui pertinents.

## RELATION DE SUPERVISION

Conseils et coaching

Une étudiante internationale s'inquiétait de devoir quitter son programme à la suite d'une année difficile. L'étudiante avait fait face à des difficultés de santé qu'elle n'avait pas documentées auprès de l'Université. Pendant la même période, elle avait échoué à la première tentative de son examen de synthèse. Lors d'une rencontre avec son superviseur, celui-ci lui a dit qu'il pensait recommander un retrait de programme ou un transfert à un programme de maîtrise.

L'ombudsman a discuté avec l'étudiante de la façon de documenter les difficultés de santé auxquelles elle avait fait face afin que cela soit pris en compte. Elle a aussi aidé l'étudiante à évaluer les avantages et les inconvénients des différentes options proposées par le superviseur. Elle a enfin aidé l'étudiante à développer des outils pour communiquer de façon proactive avec son superviseur au sujet de ses travaux. L'étudiante n'a pas été retirée du programme. Elle nous a depuis confirmé que son travail de recherche progresse selon le calendrier établi avec le superviseur.



### III. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2019-2020

#### 1. Demandes d'exceptions (maladie ou autre situation de vie exceptionnelle)

En 2019-2020, l'ombudsman a rencontré le Conseil des études de premier cycle (CEPC) à quatre reprises. Les discussions portaient sur des règlements et processus touchant les questions suivantes : demande d'examen différé, certificats médicaux, formulaire d'auto-déclaration (de maladie ou de situation de vie exceptionnelle), maladie pendant un examen, absence à un examen et remise tardive des travaux.

En parallèle, l'ombudsman a rencontré la gestionnaire des comptes étudiants pour discuter du processus de demande de remboursement ou d'annulation des frais lorsqu'un étudiant abandonne un ou plusieurs cours après la date limite, pour des raisons de santé ou de situation de vie exceptionnelle. Ce processus était en cours de révision.

L'ombudsman a également consulté le Bureau des droits de la personne sur ces questions. L'ombudsman cherche en particulier à apporter des questions ou suggestions visant la clarté de la communication des règles et processus aux étudiants, et le traitement approprié de demandes d'exceptions. Dans ses interventions, l'ombudsman a souligné l'importance de considérer les processus sous l'angle des droits de la personne et des accommodements.

**Parmi les étudiants qui nous ont consultés, ceux qui ont rencontré des difficultés avec ces processus vivaient en général des problèmes liés à leur santé mentale ou résultant d'un traumatisme crânien.** Dans ces situations, il pouvait leur être difficile d'anticiper à quel point la situation aurait des répercussions sur leur rendement ou pour combien de temps.

**L'information qui concerne les options et processus à suivre lorsqu'un étudiant rencontre une situation de maladie ou de vie exceptionnelle est répartie dans plusieurs règlements ou pages du site web.** Cela est compréhensible, mais complique la navigation.

Par exemple :

Le Règlement I.9 section 4 explique les critères et le processus à suivre si un étudiant éprouve une « détérioration importante de l'état de santé au cours d'un examen »; la section 5 indique les critères permettant de justifier une absence à un examen ou une remise tardive des travaux. Les processus pour soumettre une demande de différé ou une demande d'abandon de cours peuvent varier suivant les facultés. Le processus pour demander un remboursement des frais est décrit sur la page web consacrée au Comité d'appel des Ressources financières.

**Cette dispersion de l'information peut amener les étudiants à prendre certaines décisions sans en connaître les conséquences.** Il est possible, par exemple, de faire une demande d'abandon de cours après les dates limites pour raison de santé ou de situation de vie exceptionnelle. Mais un étudiant qui commence à éprouver des symptômes en octobre peut décider dans un premier temps de rester inscrit sans savoir qu'un abandon plus tard dans le trimestre ne s'accompagnera probablement pas d'une diminution des frais. En effet, l'Université tient en général compte de la durée de l'inscription, y compris dans les situations de maladie ou de situation de vie exceptionnelle.



## AMÉLIORATIONS APPORTÉES

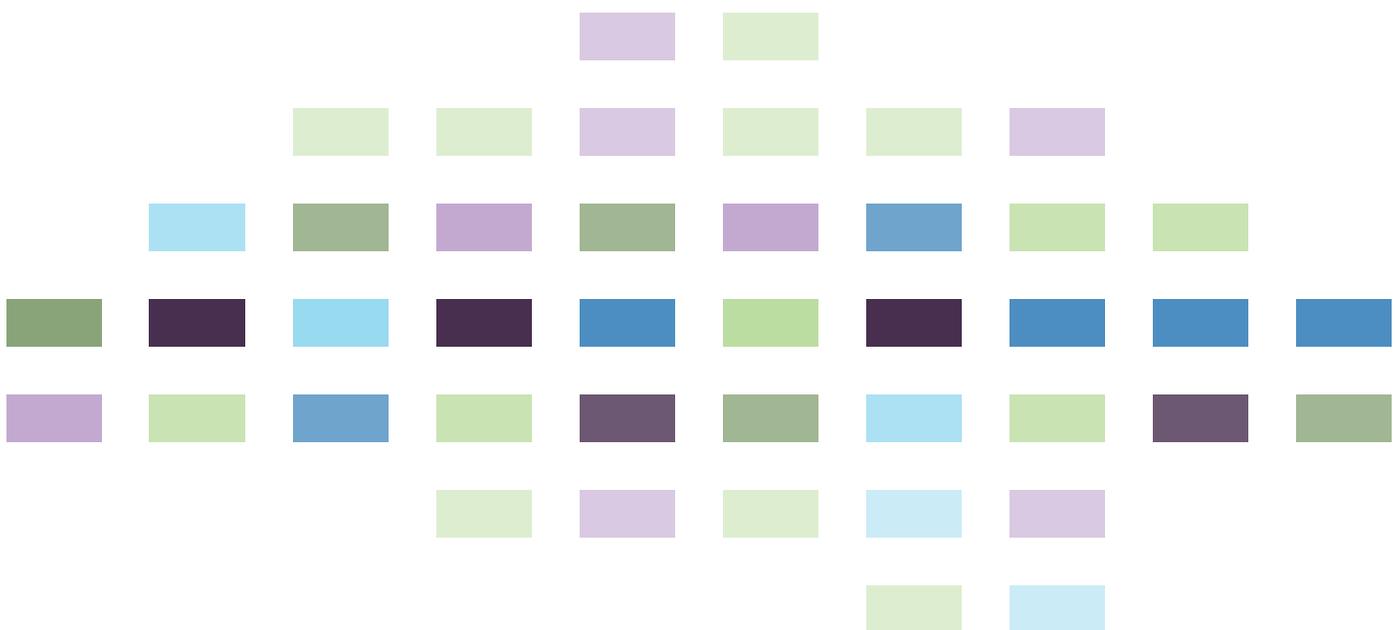
À la suite des échanges avec l'ombudsman, le Service des comptes étudiants a consulté le Bureau des droits de la personne (BPD) sur ces questions et effectué les démarches suivantes : affinement des critères pouvant mener à des diminutions de frais selon les circonstances; séance de formation annuelle par le BDP pour les membres du comité responsable des décisions sur les demandes de réduction de frais; amélioration de l'information sur la page web consacrée au processus pour faire ces demandes. (Ce travail est en cours.)

De plus, en réponse à une recommandation de l'ombudsman d'améliorer la communication au sujet des dates limites d'abandon aux cours et les impacts financiers et académiques, le Service du registraire a facilité l'addition sur les modules « étudiant » et « professeur » de Brightspace de liens vers la page web comportant l'information sur les dates importantes.

## RECOMMANDATION

Je recommande de développer et de publier, dans la section « Règlements académiques expliqués » du site web, un document tel qu'une feuille de route ou une foire aux questions qui regrouperait et résumerait l'information sur les options (et leurs implications), les processus à suivre et les ressources disponibles lorsqu'un étudiant fait face à une maladie ou une situation de vie exceptionnelle.

Il s'agirait de présenter l'information d'une façon abrégée centrée sur l'étudiant tout en incluant les liens vers les règlements ou pages d'information existants : demandes d'examens différés ou de remise tardive des travaux, demandes d'abandon après les dates limites, demandes concernant les frais, services de soutien, etc. Une fois le document publié sur le site web, il pourrait également faire l'objet d'un communiqué aux étudiants et un lien pourrait être ajouté dans Brightspace.



## 2. Droits de la personne: règlements et procédures connexes

Dans le rapport précédent, l'ombudsman a recommandé une plus claire communication des processus, des droits des parties et des services d'appui dans le cadre de plaintes liées à la violence sexuelle. L'ombudsman a également souligné l'importance d'établir une fonction de « gestionnaire de cas » qui permet d'apporter une aide plus précise à un étudiant faisant face à une situation particulièrement difficile nécessitant la coordination de plusieurs aspects administratifs et/ou académiques.

En 2019-2020, l'Université a mis en place une fonction provisoire de « gestionnaire de cas » tout en continuant à considérer la meilleure façon de la structurer. D'autre part, le Bureau des droits de la personne avait entamé une révision des règlements 67a (*Prévention du harcèlement et de la discrimination*) et 67b (*Prévention de la violence sexuelle*) et des méthodes et procédures connexes. L'ombudsman avait donc proposé d'offrir des commentaires lors de la phase de consultation.

Cette année, nous avons reçu un certain nombre de commentaires en réaction aux deux incidents ayant eu lieu sur le campus (en juin et en septembre 2019) pendant lesquels on a demandé à un étudiant noir de présenter une pièce d'identité. Les deux incidents ont fait l'objet d'enquêtes externes selon le règlement 67a. L'enquête sur le premier incident a mené à deux rapports publics (phase I, novembre 2019 et phase II janvier 2020) disponibles sur le site de l'Université qui comprennent des recommandations, notamment la mise à jour de règlements et procédures et l'amélioration de la formation du personnel du Service de la protection.

Les commentaires que le Bureau de l'ombudsman a reçus en relation avec ces deux incidents comprenaient des questions visant à améliorer la prévention d'incidents. Les thèmes en sont similaires aux questions traitées dans le rapport public Phase II, par exemple : mise à jour et clarification de règlements et procédures touchant certains aspects du travail des agents de protection, mais aussi des gardes de sécurité; élaboration de formations et d'outils de communication efficaces.

D'autres questions concernaient le besoin de mieux comprendre les processus de traitement de plainte. Par exemple : paramètres de confidentialité (y compris en relation au droit à l'expression); processus permettant d'examiner des éléments systémiques liés à une plainte; clarté des processus pour l'identification de témoins ou d'enregistrements sur les caméras de surveillance; clarté de la communication concernant les droits et responsabilités des parties dans un processus de plainte.



## MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

Dans une mise à jour publiée le 10 juin 2020, le recteur a indiqué que l'Université a « émis de nouvelles directives qui précisent quand et comment les agents du Service de la protection peuvent demander à une personne de s'identifier (Règlement 33) (...) [et] mis en place une formation obligatoire sur les préjugés inconscients, l'équité, la diversité et l'inclusion à l'intention des agents du Service de la protection. » La déclaration du recteur comporte également un résumé de mesures plus systémiques visant à combattre le racisme sur le campus.

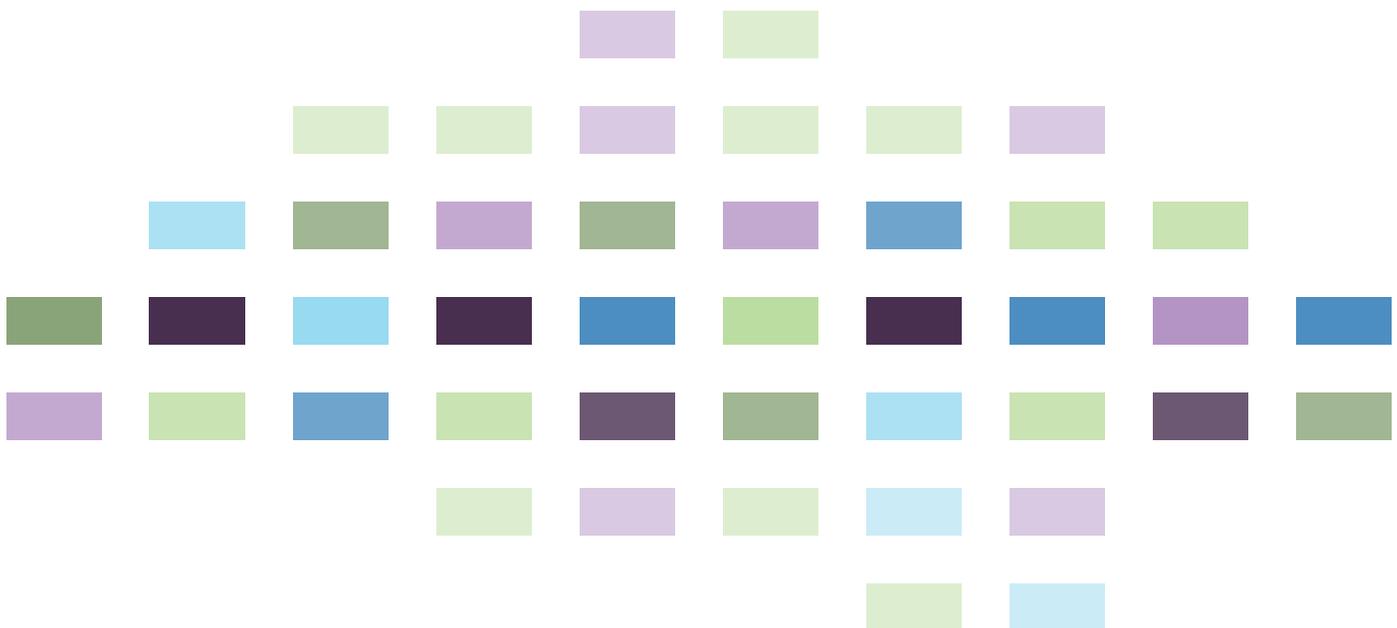
D'autre part, « [l]e Bureau des droits de la personne est toujours en processus de révision des Règlements 67a et 67b ainsi que des méthodes et procédures connexes. Ce processus exige plus de temps qu'anticipé en raison des ressources disponibles et, plus récemment, de la pandémie. Des révisions ont été proposées au Cabinet de la secrétaire générale pour chacun des règlements 67a et 67b ainsi qu'une révision préliminaire des méthodes 36. En revanche, les consultations n'ont pas encore pu être menées. Nous espérons faire avancer davantage ces exercices d'ici cet automne. »

## RECOMMANDATION ET PROCHAINES ÉTAPES

Les situations que nous avons observées cette année nous amènent à souligner de nouveau l'importance de communiquer certains renseignements de façon claire et systématique, en particulier :

- les droits et les responsabilités des parties dans les processus relatifs aux règlements 67a et 67b et aux méthodes connexes
- les attentes et les paramètres concernant la confidentialité et le droit à l'expression dans le cadre de ces règlements et méthodes

Comme l'indiquent les commentaires que nous avons reçus, les processus relatifs aux règlements 67a et 67b sont reliés à de nombreux autres processus régissant les interactions entre membres de la communauté universitaire. Vu que l'Université procède, d'une part, à une révision des règlements 67a et 67b et des procédures connexes et, d'autre part, à la mise en place des recommandations découlant du rapport public Phase II, le Bureau de l'ombudsman sollicite, des unités administratives pertinentes, une mise à jour sur l'avancement de ces travaux pour pouvoir au besoin apporter des commentaires supplémentaires.



### 3. Études supérieures : Règlement II.3.2 sur l'inscription et les congés

Dans le précédent rapport, l'ombudsman a recommandé « d'examiner le règlement II.3 sur l'inscription aux cycles supérieurs et sa mise en application » et « en particulier de considérer les questions d'inscription (y compris congé, frais d'inscription, etc.) sous l'angle des droits de la personne et des accommodements, afin de s'assurer que les pratiques en cours ne comportent pas d'obstacle discriminatoire pour les étudiants vivant certaines situations d'incapacité. »

Le règlement II.3.2 dit en particulier : « *L'étudiant dont le congé médical ou le congé compassionnel a été approuvé reçoit une **prolongation** équivalente, mais **ne dépassant pas un an**, pour terminer les exigences de son programme.* » (Note : non souligné dans l'original.)

À la suite de l'examen d'une plainte formelle en dernier recours sur laquelle l'ombudsman a émis des recommandations en novembre 2019 (voir *Retrait de programme* page 10), nous avons identifié des aspects du règlement II.3.2 qui pouvaient amener un étudiant à mal le comprendre et à ne pas solliciter une exception à laquelle il pourrait avoir droit.

#### RECOMMANDATION

Nous avons donc clarifié la recommandation pour y inclure les points suivants :

Dans le règlement II.3.2 :

- Utiliser une expression telle que « report équivalent » pour terminer les exigences du programme (pour distinguer cette situation de celle de « prolongation » qui suggère plutôt une situation où on permet à l'étudiant de s'inscrire à une ou plusieurs sessions supplémentaires, après qu'il ait atteint le nombre total de sessions normalement autorisé pour terminer les exigences du programme).
- Vu que le règlement limite le report à un an, mais que les demandes d'accommodement liées à une situation d'incapacité doivent être étudiées au cas par cas : communiquer clairement la possibilité de faire des demandes d'exception supplémentaires qui seraient étudiées au cas par cas.

#### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Une discussion avec l'ombudsman a eu lieu afin de mieux comprendre les inquiétudes évoquées. L'équipe du Cabinet de la provost aux études supérieures et postdoctorales travaillera de concert avec l'équipe du Bureau des droits de la personne pour effectuer la révision du Règlement II.3. Ce changement sera inclus dans la révision des règlements académiques aux études supérieures au cours de l'année 2021. »



## TRIANGLE DE L'ÉQUITÉ

### ÉQUITÉ PROCÉDURALE

Le processus est transparent, accessible et impartial

- Informer la personne des règlements, critères, attentes ou allégations la concernant
- Donner à la personne une occasion raisonnable de présenter de l'information
- Respecter des délais raisonnables
- Agir de façon impartiale et sans préjugé
- Communiquer les raisons d'une décision et les recours possibles

### ÉQUITÉ RELATIONNELLE

La personne est traitée avec respect

- Être raisonnablement accessible et à l'écoute
- Informer la personne et la diriger vers les procédures et ressources pertinentes
- Respecter la confidentialité
- Être courtois, honnête et transparent
- S'excuser en cas d'erreur

### ÉQUITÉ DE FOND

La décision est juste, raisonnable et équitable

- Avoir l'autorité nécessaire pour prendre la décision
- La décision repose sur tous les renseignements pertinents
- La décision est raisonnable et juste compte tenu des circonstances particulières
- Il n'y a pas d'erreur ou d'omission
- Il n'y a pas de discrimination, d'oppression, ni d'abus



# IV. SUIVIS DES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS

## 1. Feuille de route pour les étudiants

En 2018-2019, nous avons remarqué des situations dans lesquelles des étudiants (en particulier des étudiants internationaux) ne connaissaient pas bien les ressources et processus ouverts à eux pour une résolution plus proactive de problèmes ou de conflits. À l'automne 2019, l'ombudsman avait recommandé « la création d'une feuille de route générique et succincte à l'intention de tous les étudiants sur le thème : *J'ai un problème, à qui dois-je m'adresser?*, qui identifierait les bureaux principaux pour les questions administratives et académiques touchant tous les étudiants ainsi que les services de soutien académique, et les bureaux avec lesquels prendre contact à l'intérieur et à l'extérieur de leur faculté pour la résolution de conflits et le traitement de plaintes. »

### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Afin de donner suite à cette recommandation, la vice-provost aux affaires académiques a constitué un groupe de travail qu'elle préside. (...)

À partir de données institutionnelles et de leur analyse statistique, le groupe travaille à mieux comprendre le cheminement des étudiants internationaux, leurs défis et leurs besoins. Le groupe évalue aussi les différents services et les ressources existantes pour les étudiants internationaux afin de déterminer les manques, les améliorations et le développement de nouvelles ressources ou stratégies. De nouvelles pistes et ressources pédagogiques seront aussi explorées pour améliorer l'expérience d'apprentissage des étudiants internationaux dans leur ensemble.

Une recherche est également en cours pour mieux connaître les services en lignes de l'appui scolaire et du soutien au mieux-être dans des universités canadiennes et américaines. Les résultats préliminaires montrent que ces services s'adressent à tous les étudiants inscrits (...)

Ces recherches et analyses permettront de développer une feuille de route pour faciliter leur cheminement. Il va sans dire que celle-ci sera disponible pour l'ensemble des étudiants et non réservée exclusivement aux étudiants internationaux. »



## 2. Études supérieures : relation de supervision

À l'automne 2019, l'ombudsman a recommandé de « clarifier dans un règlement ou des lignes directrices les responsabilités des parties à une relation de supervision. En particulier il est important de clarifier les attentes minimales relatives au rôle de directeur de thèse quant à la fréquence des interactions et des rétroactions; les ressources disponibles aux étudiants et directeurs de thèse lorsque des problèmes surgissent entre eux; le rôle des autres parties, par exemple les autres membres du comité et les directeurs de programmes, dans la résolution des problèmes; les responsabilités lorsque l'une ou l'autre partie demande à ce qu'une relation cesse. »

### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales reconnaît l'importance de ce dossier; il s'agit en effet d'un dossier prioritaire. Une recherche pour déterminer les pratiques exemplaires dans les autres universités est en cours et une première ébauche d'un guide de supervision est prévue pour l'automne. Les facultés seront ensuite consultées avant que ce guide ne soit approuvé par le Conseil des études supérieures au cours de l'année académique 2020-2021. »

## 3. Études supérieures : mémoires de maîtrise

Il existe certaines différences entre les processus relatifs aux mémoires et ceux s'appliquant aux thèses. En relation avec des questions soulevées par l'ombudsman dans un précédent rapport, l'Université avait clarifié que les « demandes de notes différées dans le cadre de la soumission du mémoire sont sujettes au Règlement II.5.3 sur l'Évaluation différée. » En parallèle, l'Université a mis sur pied un groupe de travail pour revoir plus complètement les questions liées à l'encadrement des mémoires dans toutes les facultés.

### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Le groupe de travail a procédé à l'inventaire de toutes les pratiques sur le campus et a proposé une ébauche de règlement. Le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales travaillera de près avec le Cabinet de la provost et vice-rectrice aux affaires académiques au cours de l'été afin de faire avancer ce dossier et de revoir l'ébauche. Cette dernière pourra alors être présentée au Conseil des études supérieures et approuvée au cours de l'automne 2020. L'objectif est d'avoir un règlement en vigueur pour mai 2021. »



## 4. Études supérieures : accommodements scolaires

En relation avec la phase de recherche ou de rédaction de thèse lors de programmes de maîtrise ou de doctorat, l'ombudsman avait remarqué que les étudiants vivant des situations d'incapacité, en particulier des troubles de santé mentale ou physique chroniques, sont plus susceptibles de rencontrer des obstacles. De plus, l'unité académique ou le superviseur sont parfois les mieux placés pour remarquer un changement significatif de comportement chez l'étudiant ou pour identifier des difficultés de rendement.

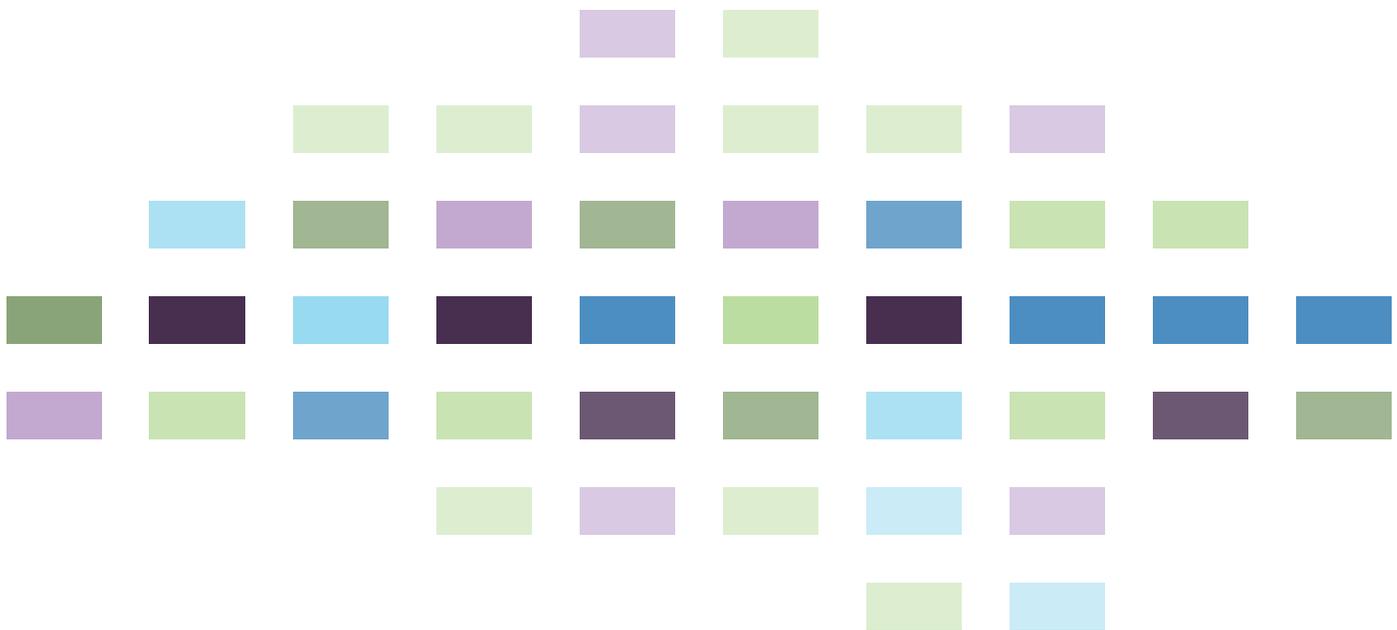
L'ombudsman avait souligné « l'importance de développer des outils d'intervention constructive et proactive pour permettre aux unités académiques de mieux identifier les situations où un étudiant vit une situation d'incapacité qui influe sur son succès scolaire. Il s'agit en particulier de savoir reconnaître les situations où l'Université a un devoir de se renseigner, et de diriger les étudiants vers les options et ressources pertinentes pour assurer ainsi le traitement équitable de besoins d'accommodement. »

### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales a eu maintes discussions auprès de plusieurs parties prenantes sur ce sujet. Cela a permis de constater que [contrairement à ce qui se passe dans le cas de cours magistraux], la mise en place de mesures d'accommodement par le Service d'accommodements scolaires pour les étudiants inscrits à des activités de recherche (...) n'est pas communiquée aux unités académiques. (...) Le Service d'accommodements scolaires travaille à trouver une façon de rediriger ces informations aux personnes concernées.

Le Service d'accommodements scolaires a également confirmé que son personnel mentionne aux étudiants leur devoir de parler de leurs accommodements auprès de leur professeur ou directeur de thèse.

De plus, des exigences essentielles en lien avec la thèse de maîtrise, l'examen de synthèse et la thèse doctorale ont été développées afin de mieux informer les parties prenantes des attentes requises pour bien réussir ces activités. Celles-ci appuieront l'équipe du Service d'accommodements scolaires à développer les besoins d'accommodement pour ces étudiants. »



## 5. Protocole pour répondre aux situations de comportement à risque

L'Université travaille au développement d'un protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui. L'ombudsman avait eu l'occasion d'apporter des commentaires sur l'ébauche du document en janvier 2019 :

- Séparer clairement ces lignes directrices qui portent sur un processus non disciplinaire de tout règlement visant à apporter des sanctions disciplinaires
- S'assurer qu'à chaque étape dans la progression d'une situation on discute avec l'étudiant des options de soutien, des possibilités d'accommodement et de l'option d'un congé volontaire (par exemple, absence temporaire ou abandon des cours)
- Établir des processus d'appel et de révision des décisions dans le cas d'imposition d'un congé ou d'un retrait involontaire
- Identifier une unité responsable de maintenir des statistiques sur ces interventions et d'en rapporter au Sénat

En novembre 2019, nous avons rencontré le gestionnaire de cas chargé de mener plus avant ces travaux. Nous avons discuté avec lui des situations qu'il rencontrait parmi les étudiants et des commentaires que nous avons apportés sur l'ébauche du document.

### MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2020) :

« Un gestionnaire a été embauché cet automne [2019] et a eu l'occasion de travailler sur de nombreux dossiers d'étudiants à risque depuis son embauche avant de se joindre à un autre secteur à l'Université. Une nouvelle gestionnaire de cas est donc entrée en fonction en avril dernier.

Les lignes directrices sont toujours en phase d'élaboration. Plusieurs étapes de consultation ont été menées jusqu'à maintenant. Les vice-doyens seront consultés au cours de l'été et les révisions finales seront apportées par la suite. La publication des lignes directrices est prévue pour l'automne 2020. »

## 6. Normalisation des notes : clarification des « définitions de rendement »

En 2019, l'ombudsman avait recommandé de publier les « définitions de rendement » mentionnées au Règlement I.9.1 sur la normalisation des notes. Cette recommandation n'a pas été retenue, car l'Université a indiqué que les définitions correspondant aux symboles alpha numériques du barème de notation officiel s'établissent au niveau des cours et programmes, plutôt qu'au niveau institutionnel.

### L'UNIVERSITÉ A AJOUTÉ :

« Les professeurs sont fortement encouragés à définir précisément dans leur plan de cours les critères d'évaluation et les attentes pour atteindre tel ou tel niveau alpha numérique. »



## ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES SUR NOS SERVICES

### 8. Langue officielle d'usage

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Toutes les personnes qui nous ont consultés	26 %	74 %
Étudiants qui nous ont consultés	27 %	73 %
Étudiants inscrits à l'Université (automne 2019)*	29,2 %	70,8 %

\* <http://www.uottawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/faits-en-bref>

### 9. Étudiants – appartenance facultaire

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2019)*
Arts	10,9 %	11,5 %
Droit	4,7 %	4,3 %
École de gestion Telfer	3,9 %	10,9 %
Éducation	4,8 %	5,6 %
Génie	9,8 %	14,3 %
Médecine	2,2 %	5,5 %
Non applicable	--	0,5 %
Programmes interfacultaires	--	0,4 %
Sciences	5,9 %	12,6 %
Sciences de la santé	8,3 %	10,7 %
Sciences sociales	22,8 %	23,7 %
Inconnue	26,7 %	--

\* <http://www.uottawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/faits-en-bref>

### 10. Étudiants – niveau d'étude

Niveau d'étude	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2019)*
1 <sup>er</sup> cycle	68,6 %	72,5 %
Maîtrise	11,8 %	20,2 %
Doctorat	9,5 %	7,4 %
Inconnu ou autre	10,1 %	--

\* <http://www.uottawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/faits-en-bref>



## 11. Étudiants – catégories

	Temps plein	Temps partiel	Non inscrit	Ancien	Spécial	Inconnu	Total
Nombre d'étudiants	295	5	21	26	6	36	389

## 12. Rétroaction

	oui	non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	33	7
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	40	2
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	33	8
Si vous avez demandé à l'Ombudsman de ne pas divulguer votre nom, est-ce que l'Ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle?	35	0
Est-ce que l'Ombudsman et son personnel ont été impartiales (objectives) en traitant votre demande?	38	0
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable?	38	0
Avez-vous été traité avec respect?	41	0
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	36	1

## 13. Rétroaction (suite)

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	
Obtenir des renseignements	21
Demander des conseils	24
Faciliter la communication avec d'autres personnes	9
Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable	17
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	15
Demander que l'Ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	17





Bureau de  
l'ombudsman

Construire un environnement juste

