

Confidentiel

Indépendant

Impartial



CINQUIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1^{ER} JUIN 2014 au 31 MAI 2015

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN

gs a éd

FÉUO  SFUO
Student Federation


uOttawa



À la communauté universitaire,

Conformément à l'article 8 des attributions du Bureau de l'ombudsman, je suis heureuse de vous présenter notre cinquième rapport annuel.

En plus de faire rapport sur le travail que nous avons accompli cette année, nous avons saisi cette occasion de fournir à la communauté un aperçu des activités que nous avons réalisées au cours des cinq dernières années, c'est-à-dire depuis l'ouverture de nos portes en septembre 2010 jusqu'à la fin de notre cinquième période, soit le 31 mai 2015.

Nos rapports annuels constituent une bonne occasion de faire mieux connaître aux membres de la communauté le rôle que nous jouons ainsi que le travail que nous avons accompli. Nous espérons que la lecture de ce rapport vous permettra de bien comprendre notre rôle et notre mandat et de constater comment nous avons aidé à rendre les décisions et processus plus équitables.

Nous vous remercions de votre soutien et de la confiance que vous nous avez accordée ainsi que de votre volonté à collaborer pour régler les conflits de façon équitable pour toutes les parties. C'est exactement ce qu'est l'équité!

Respectueusement,

Lucie Allaire
Ombudsman



« L'Ombudsman n'est pas l'avocat du plaignant. Il a le devoir d'examiner les deux côtés du litige, apprécier les torts et recommander les moyens d'y remédier. Il privilégie la discussion et l'entente à l'amiable. »¹

¹ Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles), [2002] 2 R.C.S. 733, au paragraphe 39.



INTRODUCTION

L'Université et les associations étudiantes ont établi le Bureau de l'ombudsman en septembre 2010. Le mandat du Bureau n'a pas changé et est énoncé dans les attributions affichées sur notre site Web. Nous offrons un processus informel de règlement des différends, à la fois indépendant et impartial, et formulons des recommandations sur la façon de régler des cas individuels et sur les modifications à apporter aux politiques et pratiques.

Chaque jour, des centaines de personnes sont touchées par les décisions prises par l'Université et les associations étudiantes : des demandes de report d'examens ou d'exemption au laissez-passer universel, des appels de décisions relatives aux études et des demandes de remboursement des frais de scolarité sont approuvés ou rejetés régulièrement. Il s'agit de quelques-uns des types de décisions ayant été soumis à notre bureau aux fins d'évaluation et de règlement. Même si nous avons mis en lumière certains de ces enjeux dans nos rapports annuels précédents, tous les cas individuels, traités en toute confidentialité et avec la plus grande discrétion, contribuent en outre à la création d'un milieu de travail et d'apprentissage par excellence et plus juste. Chaque plainte nous donne l'occasion de fournir des conseils et de l'aide utiles et pratiques et peut nous ouvrir les yeux sur des méthodes plus équitables et efficaces; à lui seul, un règlement peut donner lieu à des changements de politique ou de procédure.

Il est souvent difficile d'expliquer notre rôle aux personnes qui nous demandent de l'aide lorsqu'elles sont d'avis qu'elles ont été traitées injustement. En tant qu'ombudsman, il nous incombe de faire preuve d'impartialité et d'examiner tous les renseignements pertinents avant de décider si nous allons intervenir et comment. Bien que nous ne prenions pas la défense de la personne ayant besoin de notre aide, de l'Université ou des associations étudiantes, nous intervenons toutefois pour protéger les droits des personnes dans leurs démarches auprès des personnes responsables. De plus, même si nous ne défendons pas les décisions rendues par les autorités compétentes, il nous revient cependant d'aider la plaignante ou le plaignant à les comprendre.

Vous prendrez connaissance dans le présent rapport du travail que nous avons accompli au cours des cinq années pendant lesquelles nous avons assuré des services à la communauté de l'Université d'Ottawa. Vous obtiendrez un aperçu des recommandations que nous avons formulées au fil des ans, y compris des progrès réalisés et des réponses de l'Université et des associations étudiantes à nos recommandations. Qui plus est, nous vous présenterons certains des dossiers portés à notre attention au cours des années afin de vous montrer plus concrètement comment nous participons à la résolution des problèmes. Vous trouverez enfin des statistiques cumulatives et annuelles de tous les cas soumis à notre bureau.



OBSERVATIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS

Comme nous l'avons mentionné ci dessus, nous avons profité de la publication de notre cinquième rapport annuel pour revenir sur les recommandations des cinq dernières années et demander l'apport de la FÉUO, de la GSAÉD ainsi que de l'Université pour faire le point à l'intention de la communauté universitaire et à l'occasion, apporter des réponses plus étoffées.

Nous n'avons reçu aucun commentaire des associations étudiantes au sujet des recommandations que nous leur avons faites relativement à la passe universelle d'autobus (U Pass) dans notre premier rapport. La plupart des recommandations ont déjà été mises en œuvre, à l'exception de la recommandation concernant l'élargissement de la passe universelle aux étudiants qui résident dans le territoire desservi par la STO. Une passe universelle est offerte depuis l'automne 2015 aux personnes qui résident dans le territoire de la STO. Toutefois, nos recommandations de 2010 n'ont pas été mises en œuvre par les associations étudiantes. Nous avons formulé des recommandations supplémentaires pour régler cette question. Nous publierons nos recommandations concernant la passe universelle pour les personnes résidant dans le territoire de la STO sur notre site Web au cours du présent exercice.

Au delà de la passe universelle, nous avons recommandé des changements aux politiques ou à la réglementation dans les domaines suivants au cours des cinq dernières années :

- Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants
- Accès aux services et programmes pour les étudiants ayant une incapacité auditive
- Processus d'accommodement pour les étudiants handicapés

- Fraude scolaire : processus et règlements
- Absence de règlement pour permettre aux étudiants d'utiliser les salles de toilette durant un examen
- Diversité au sein de l'École des sciences infirmières
- Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision
- Processus de récusation du Comité d'appel du Sénat
- Équité procédurale : sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études et rôle du Service de la protection

L'Université a apporté diverses améliorations pour mieux répondre aux besoins des étudiants ayant des invalidités et pour mieux informer la population étudiante de la réglementation sur l'intégrité académique, en accordant une attention spéciale aux besoins des étudiants internationaux. À quelques exceptions près, nos recommandations visant à améliorer la réglementation sur la fraude scolaire ont été mises en œuvre. Toutes nos recommandations sur les règles de récusation du Comité d'appel du Sénat ont été mises en œuvre et les attributions du Comité ont été modifiées en conséquence.

Après avoir pris connaissance des réponses et des mises à jour de l'Université et des associations étudiantes, nous souhaitons informer la communauté universitaire de nos préoccupations au sujet des cinq questions suivantes qui, à notre avis, nécessitent plus d'attention :



1. Équité procédurale : sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études et rôle du Service de la protection

Nous avons reçu certains renseignements au sujet du Comité de gestion des personnes présentant des comportements inquiétants. Cependant, nous n'avons reçu aucune réponse à nos recommandations ni d'information mise à jour sur le manque d'équité procédurale et les processus. Nous avons présenté trois recommandations portant expressément sur cette question dans notre rapport précédent, y compris une recommandation concernant le droit d'appel.

2. Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants

Nous répétons dans le présent rapport à quel point il est important que l'Université corrige les déficiences actuelles dans l'examen des plaintes de discrimination présentées par les étudiants. Le Bureau des droits de la personne a certainement apporté une contribution positive et souscrit fermement à l'équité, mais nous continuons d'observer des lacunes au chapitre de l'équité du processus, des pratiques d'enquête déficientes, de longs délais avant qu'une réponse soit apportée et des décisions qui sont rendues sans que les motifs en soient communiqués. Un processus équitable est essentiel pour les intimés aussi bien que pour les plaignants. Notre rapport de 2011 exposait des exigences et des principes précis qu'il convenait de prendre sérieusement en considération. Nous croyons que cette importante question n'a pas été adéquatement résolue, de sorte que le traitement réservé aux étudiants est inéquitable.

3. Retards dans la mise en œuvre des politiques d'adaptation et d'accessibilité

Nous constatons que l'Université demeure déterminée à mettre en œuvre des politiques exhaustives en matière d'accessibilité et d'adaptation et que le nouveau délai de mise en œuvre a été fixé à décembre 2015.

4. Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision

L'Université signale que les facultés ont été mises au courant de la recommandation que j'ai formulée dans mon quatrième rapport annuel. On ne sait pas comment les facultés ont donné suite.

5. Passe universelle pour les étudiants résidant dans le territoire desservi par la STO

La façon dont la passe universelle pour les étudiants résidant dans le territoire de la STO a été mise en œuvre à l'automne 2015 est une source de préoccupation. Nous avons recommandé en 2010 que les associations étudiantes consultent les étudiants résidant dans le territoire de la STO avant d'étendre la passe universelle à leur intention, ce que les associations étudiantes n'ont pas fait. Nous réitérons la nécessité de tenir une consultation cette année avant qu'une décision soit prise au sujet de la poursuite du programme l'année prochaine.

LE POINT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Nous présentons dans cette section des renseignements plus détaillés sur la mise en œuvre de toutes les recommandations que nous avons formulées au cours des cinq dernières années.

Passé universelle d'autobus (U-Pass)

Nous avons fait diverses recommandations au sujet de la passe universelle dans notre premier rapport. Nous nous préoccupons du fait que certains étudiants vivant à l'extérieur du territoire desservi par OC Transpo ou certains étudiants handicapés ne pouvant pas se prévaloir du transport en commun ne soient pas exemptés de la passe universelle. Les associations étudiantes se sont rangées à notre avis et ont apporté des changements pour autoriser des exemptions dans ces situations.

Nous avons également fait une recommandation concernant les étudiants qui vivent dans le territoire desservi par la STO. Mais comme nous l'avons indiqué dans le sommaire qui précède, nous nous préoccupons de constater que cette recommandation n'a pas été mise en œuvre. Depuis l'automne 2015, les étudiants qui habitent dans le territoire de la STO sont tenus d'acheter la passe universelle en vertu d'une entente conclue entre les associations étudiantes, l'Université et OC Transpo. Nous sommes d'avis que les étudiants habitant dans le territoire de la STO devraient être consultés avant qu'une décision soit prise au sujet du renouvellement du programme l'an prochain.

Équité procédurale : examen des plaintes formelles de discrimination présentées par les étudiants

Le 12 août 2011, nous avons publié un *Document de réflexion sur la manière de traiter les plaintes de discrimination à l'Université d'Ottawa*, qu'on peut consulter à http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca/ombudsman/files/equite_procedurale.pdf

Ce document avait pour but d'encourager l'Université à améliorer ses pratiques et ses procédures pour assurer un processus et une issue équitables lorsqu'une étudiante ou un étudiant dépose une plainte pour discrimination.

Il présentait les cinq principes nécessaires pour que le processus s'améliore :

1. Le besoin d'un système accessible et bien connu
2. Le besoin d'éliminer ou de gérer les conflits d'intérêts ou de fonctions
3. Le besoin d'équité procédurale pour le plaignant, l'intimé et toutes les parties impliquées, dont les conditions sont énumérées à la p. 4 du *Document de réflexion*
4. Le besoin d'un processus d'enquête efficace
5. Le besoin de bien documenter toutes les étapes du processus

À l'automne 2013, l'Université a ouvert un Bureau des droits de la personne (BDP) chargé de gérer les plaintes de discrimination formulées par les étudiants, le personnel et les visiteurs. Un site Web du BDP a été lancé en 2014 pour diffuser de l'information au sujet des politiques et des procédures. Le BDP est déterminé à gérer un processus équitable et rapide. Les procédures sont documentées. Comme chaque dossier est unique en son genre, les enjeux d'équité qui sont soulevés sont traités au cas par cas, avec la participation des parties et de leurs défenseurs ou représentants, le cas échéant.

L'examen du Règlement 67 a) et des méthodes 36-1 et 36-2, dont la dernière révision remonte au 21 février 2012, a été amorcé en 2013 avec la participation entière de groupes d'étudiants et de groupes d'employés. Il a été suspendu en attendant la version finale de la politique de l'Université sur la violence sexuelle.



Nous réitérons que nous observons encore des lacunes dans la procédure suivie par certaines facultés. Nous avons constaté des pratiques d'enquête déficientes, de longs délais avant qu'une réponse soit apportée et des décisions qui sont rendues sans que les motifs en soient communiqués. Puisqu'il continue d'y avoir des lacunes et des erreurs dans le processus, des traitements inéquitables et une perception d'iniquité persistent.

Accès aux services et programmes pour les étudiants ayant une incapacité auditive

Le 4 juillet 2011, nous avons publié *Adaptation dans la classe et hors de la classe – Recommandations visant l'intégration et la participation à part entière des étudiants ayant une incapacité auditive à l'Université d'Ottawa*, qu'on peut consulter à http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca.ombudsman/files/adaptation_et_integration_pour_les_etudiants_ayant_une_incapacite.pdf

Ce rapport présente neuf recommandations visant à assurer un accès équitable à tous les services et programmes aux étudiants sourds ou malentendants et à encourager leur pleine participation et leur pleine intégration à la communauté de l'Université :

1. Élaborer une politique étoffée sur l'accessibilité et l'adaptation et actualiser le Plan d'accessibilité datant de 2007.
2. Examiner les services pour en garantir l'accessibilité et combler les lacunes comme celles qui ont été relevées dans le Service de la protection.
3. Encourager le personnel administratif et enseignant à suivre le cours de formation en ligne de deux heures sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de façon à atteindre un taux d'achèvement de 100 %.
4. La FÉUO devrait s'assurer qu'elle se conforme à la norme de la LAPHO dès janvier 2012; combler les lacunes dans les services comme celles qui ont été relevées dans le service de raccompagnement.
5. Offrir des modes substituts pour les outils audio (vidéos sur le Web), pour veiller à ce que l'information soit communiquée aux étudiants ayant une incapacité auditive.

6. Offrir un service complet/centralisé d'interprétation gestuelle pour répondre aux besoins scolaires et non scolaires des étudiants ayant une incapacité auditive.
7. Le Service d'accès devrait adopter des directives et des procédures claires sur la marche à suivre pour accéder aux services qui répondent aux besoins scolaires et non scolaires. Ces procédures devraient comprendre un mécanisme de rétroaction ainsi qu'un processus simple et efficace de traitement des plaintes.
8. Négocier avec le ministère de l'Éducation du Québec un processus simplifié de financement direct pour remplacer le processus existant selon lequel les étudiants doivent remettre à l'université le financement qu'ils ont touché.
9. La FÉUO et l'Université devraient joindre les étudiants ayant une déficience auditive pour leur offrir, au moment de l'admission, une orientation générale et adaptée portant sur les services de l'Université à leur intention.

Un service central d'interprétation a été créé en septembre 2014 afin de mieux répondre aux besoins des étudiants en matière de services d'interprétation et de faire en sorte qu'ils aient accès à tous les services offerts à l'Université. Grâce à ce service central, qui est à la disposition de tous les membres de la communauté universitaire, l'interprétation des communications diffusées à l'extérieur des salles de cours sera plus facile et plus efficace. En mai 2015, un poste à temps plein de coordonnateur des services d'interprétation a été créé pour améliorer le niveau des services.

L'Université travaille encore à une politique d'accessibilité et à un règlement sur les mesures d'adaptation en milieu scolaire à l'intention des étudiants vivant avec une invalidité. Le Plan d'accessibilité en vertu de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) a été remplacé par le Plan d'accessibilité pluriannuel en vertu de la LAPHO, que l'Université a déposé en 2013 et qui sera mis à jour en décembre 2015.

L'Université offre des services de formation en personne et de consultation sur la façon de créer du matériel pédagogique accessible et sur l'apprentissage inclusif. Divers outils Web de formation sont en cours d'élaboration.

À propos d'outils audio visuels accessibles, l'Université est passée à une plateforme CMS accessible, a recruté un coordonnateur de la conformité en matière d'accessibilité des sites et dispense de la formation sur le sous titrage codé à tous ses employés.

Même si les recommandations n'ont pas toutes été mises en œuvre, des améliorations ont été apportées aux services dispensés aux étudiants ayant une incapacité auditive.

Processus d'accommodement pour les étudiants handicapés

Nos deuxième et troisième rapports annuels présentaient des recommandations visant à améliorer le processus d'adaptation, dont les principales étaient les suivantes :

1. L'Université devrait adopter une politique étoffée définissant les procédures en matière d'accessibilité, d'adaptation et de protection des droits de la personne pour les étudiants handicapés, dont ceux atteints de troubles d'apprentissage et de santé mentale. La politique devrait définir les rôles et responsabilités afin de faire respecter les droits de la personne et d'offrir une formation à tout le personnel.
2. Afin de régler de façon satisfaisante les conflits ou les problèmes qui pourraient survenir, l'Université devrait établir un processus de recours séparé, adapté et efficace qui peut résoudre les problèmes d'adaptation. Autrement, elle devrait exiger qu'une expertise spécialisée dans ce domaine soit offerte aux comités de recours existants qui traitent de questions liées aux droits de la personne et à l'adaptation.
3. L'Université devrait actualiser son Plan d'accessibilité en tenant compte des besoins des étudiants atteints de handicaps invisibles, c'est à dire de troubles d'apprentissage ou de santé mentale. Le plan devrait souligner la nécessité d'offrir au personnel une formation conforme aux exigences des articles 7 et 16 du Règlement de l'Ontario 191/11 précité.
4. L'Université n'a pas réalisé de progrès significatif lorsqu'il s'agissait d'augmenter le nombre de membres du personnel ayant achevé la formation en ligne de sensibilisation à la LAPHO. L'encouragement du personnel ne semble pas avoir été une mesure suffisante et d'autres mesures s'imposent de toute évidence.

S'agissant de la formation du personnel, l'Université a répondu qu'en 2014, un groupe sur la formation obligatoire réunissant des représentants du Bureau de la gestion du risque, des RH, du Bureau des droits de la personne et d'Affaires professorales avait piloté diverses initiatives pour améliorer les taux d'achèvement de la formation obligatoire sur la LAPHO. Diverses initiatives (décrites ci dessus) ont été lancées. Le suivi des statistiques se fait régulièrement et les progrès sont surveillés. En mai 2015, 53,6 % de tous les employés avaient suivi la formation sur l'accessibilité et plus de 21 % avaient suivi la formation portant expressément sur la LAPHO. Le Centre de pédagogie universitaire offre un cours sur les pratiques d'enseignement inclusives. De plus, le Service d'accès est en train de réviser le guide *Réduire l'impact des obstacles à l'apprentissage – Guide à l'intention du personnel enseignant*.

Pour ce qui est de l'élaboration d'une politique sur l'accommodement et l'accessibilité, l'Université indique dans sa réponse écrite qu'au printemps 2014, le Bureau des droits de la personne a tenu des consultations auprès des membres de la communauté universitaire au sujet d'une politique d'accommodement. Les rétroactions recueillies lors des consultations ont été intégrées et une version révisée de la politique devrait être présentée au CA, au Comité exécutif et au Sénat à l'automne 2015. Nous en concluons qu'il y a eu des progrès significatifs et que la prochaine étape importante et nécessaire est l'adoption de la politique en cours d'élaboration.

Fraude scolaire : processus et règlements

Nos deuxième et troisième rapports annuels recommandaient des changements au processus et à la réglementation entourant la fraude scolaire. Nous nous préoccupions également de constater que les étudiants n'avaient pas facilement accès à de l'information sur cette réglementation. Les recommandations étaient les suivantes :

1. L'Université devrait attirer l'attention sur le site de l'intégrité académique sur sa page d'accueil et demander à chaque faculté d'inclure un lien vers ce site dans sa page d'accueil respective. Il faudrait aussi inclure une référence au site de l'intégrité académique dans les lettres du doyen informant les étudiants des allégations de fraude scolaire portées contre eux.



2. L'Université devrait déterminer et publier les délais à prévoir à chaque étape de la procédure afin de prévenir les retards indus et prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce qu'ils soient respectés.
3. La première étape du processus ne devrait pas prendre plus que quelques jours. Sinon, l'étudiant devrait être informé par écrit de la nature des allégations et avoir la chance de se faire entendre dans les délais raisonnables qui auront été établis.
4. L'Université devrait évaluer les besoins en information des étudiants internationaux en ce qui concerne les règlements sur la fraude scolaire et créer des produits de communication expressément pour eux. Le Bureau international devrait inclure des renseignements et un lien vers le site de l'intégrité académique sur sa page d'accueil, et s'efforcer d'informer adéquatement les étudiants internationaux.
5. L'Université devrait rappeler les attentes touchant le processus et l'application du règlement 14.2 au personnel des facultés qui administre le processus de traitement des allégations de fraude scolaire.
6. Que l'Université précise ce qui est attendu des étudiants membres d'équipe de travail dans son règlement révisé. De plus, elle devrait encourager les professeurs à fournir des renseignements clairs aux étudiants sur les attentes de chaque membre de l'équipe de travail lorsque des travaux de groupe sont assignés.
7. Que l'Université précise dans son règlement révisé sur la fraude scolaire dans quelles circonstances il est approprié de noter ou de noter à nouveau un travail ou un examen ainsi que la portée du mandat des comités d'examen à cet égard.
8. La sanction 14.2.2. o) se lit comme suit : *l'expulsion de l'Université d'Ottawa pendant au moins trois ans, étant entendu qu'après trois ans suivant la date d'expulsion l'étudiant expulsé pourra soumettre au Comité d'appel du Sénat une demande de révision de cas, avec la possibilité de faire retirer, s'il y a lieu, la mention d'expulsion au relevé de notes – si l'étudiant refait une demande d'admission, le processus habituel d'admission s'appliquera.* Que l'Université retire les mots « au moins » de cet article du règlement ou adopte la pratique de préciser la durée exacte de

l'expulsion lorsque ce niveau de sanction est appliqué. Dans un cas comme dans l'autre, la possibilité de prolonger la période devrait être éliminée.

9. La sanction 14.2.2 g) se lit comme suit [...] *la perte d'une partie ou de la totalité des crédits de l'année scolaire en cause (les cours pour lesquels les crédits sont retirés restent néanmoins inscrits au dossier de l'étudiant et comptent dans la moyenne pondérée – l'étudiant doit les reprendre ou les remplacer par d'autres cours, à la discrétion de la faculté).* Nous sommes d'avis que la perte des crédits gagnés honnêtement est une sanction non raisonnable (quatrième rapport).

Dans sa réponse écrite, l'Université a indiqué que l'examen du Règlement sur la fraude scolaire s'était terminé en novembre 2014, lorsque le Sénat en avait approuvé la version révisée. Le règlement révisé indique des délais clairs pour chaque étape du processus ordinaire et du processus accéléré. Un tableau exposant les diverses étapes et les délais de chacune a été ajouté au règlement.

Le Centre d'aide à la rédaction des travaux universitaires a créé un poste expressément pour les étudiants internationaux. Le Bureau international fait la promotion de ce service auprès des étudiants internationaux pendant les journées d'orientation et par l'entremise du Centre de succès pour les étudiants internationaux. Toutes les journées d'orientation pour les étudiants internationaux comprennent une séance consacrée expressément à l'intégrité académique et à la rédaction des essais et des rapports de laboratoire.

Tous les plans de cours mentionnent dorénavant le site Web de l'intégrité académique et le règlement 14.2. Le site Web *Règlements scolaires expliqués*, qui donne des exemples facilitant la compréhension du règlement, a été lancé en janvier 2013; il est facilement accessible depuis la page *Étudiants/uoZone*. Plusieurs facultés ont ajouté sur leur page d'accueil un hyperlien menant au site Web de l'intégrité académique.

Nous en concluons que les enjeux soulevés dans nos rapports précédents ont été corrigés adéquatement et nous n'avons pas d'autres préoccupations à signaler à l'Université.



Absence de règlement pour permettre aux étudiants d'utiliser les salles de toilette durant un examen

Dans notre troisième rapport, nous recommandions que l'Université d'Ottawa adopte un règlement en s'inspirant de l'exemple des quatre universités mentionnées pour modifier le règlement 9.4 afin que les étudiants qui doivent aller aux toilettes pendant un examen puissent le faire.

L'Université ne s'est pas encore penchée sur cette question, mais elle compte le faire au cours de l'année scolaire 2015-2016.

Diversité au sein de l'École des sciences infirmières

Dans notre quatrième rapport, nous avons examiné la question de la diversité à l'École des sciences infirmières et nous avons formulé certaines recommandations.

Nous avons entrepris un examen des questions relatives à la diversité au sein de l'École afin de déterminer les domaines nécessitant une attention particulière, d'accroître la sensibilisation et la compréhension ainsi que de promouvoir le respect de la diversité et des droits de la personne.

Nous avons fait trois recommandations :

1. Établissement, mise en application et diffusion d'une politique et d'une stratégie complètes en matière de diversité;
2. Prestation continue de formation et de sensibilisation ainsi qu'un forum public de discussion;
3. Formation linguistique pour certains étudiants du programme francophone.

L'École a mis sur pied un comité permanent de la diversité.

L'École des sciences infirmières nous a indiqué qu'elle est en train de travailler à une politique sur la diversité qu'elle s'attend à être en mesure de présenter au Conseil de l'École au trimestre d'hiver 2016.

Équité procédurale : manque de cohérence des renseignements sur le droit d'interjeter appel d'une décision

Lorsqu'un droit d'appel existe, que la lettre de décision présente de l'information sur le droit d'interjeter appel d'une décision à un autre niveau au sein de la faculté ou au Comité d'appel du Sénat. Que la lettre de décision précise la date limite pour se prévaloir de ce droit et renvoie l'étudiante ou l'étudiant au lien du site Web ou à d'autres sources pertinentes afin d'obtenir de plus amples renseignements.

Dans sa réponse écrite, l'Université a indiqué que le rapport de l'ombudsman avait été soumis au Sénat et que les facultés avaient noté ses recommandations.

L'Université n'a pas donné suite à cette recommandation et nous croyons qu'elle devrait y accorder plus d'attention.

Équité procédurale : sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études et rôle du Service de la protection

Dans notre quatrième rapport, nous avons présenté les recommandations suivantes afin de palier de graves lacunes dans le processus de prise de décision en ce qui concerne les sanctions scolaires pour des comportements non liés aux études :

1. Que l'Université s'assure de fournir à toutes les facultés des directives adéquates sur l'équité procédurale à respecter au moment de prendre des décisions ayant une incidence sur les étudiants, en particulier lorsque la décision aura des conséquences considérables sur le programme de formation de l'étudiant.
2. Que le Service de la protection établisse un critère valable pour déterminer à quel moment un rapport d'incident doit être transmis au doyen de la faculté, et qu'il rende ce critère public.
3. Que toute décision donnant lieu au retrait d'un étudiant de son programme d'études ou du campus soit prise en suivant correctement les principes relatifs à l'équité procédurale et prévoie un droit d'appel au plus haut niveau possible.



4. Que l'Université se penche sur la nécessité d'adopter une politique sur le congé temporaire d'étudiants qui constituent une menace pour eux-mêmes ou pour autrui, qui comprend un droit d'interjeter appel de la décision et des mesures de protection des droits des étudiants.

L'Université a répondu qu'un conseiller principal en santé mentale est en train d'élaborer un protocole en ce qui concerne le Comité de gestion des personnes présentant des comportements inquiétants. Le protocole vise à fournir un cadre pour répondre aux préoccupations au sujet des étudiants qui présentent des comportements à risque liés à des problèmes de santé mentale.

L'Université n'a pas répondu aux trois autres recommandations.

Processus de récusation du Comité d'appel du Sénat

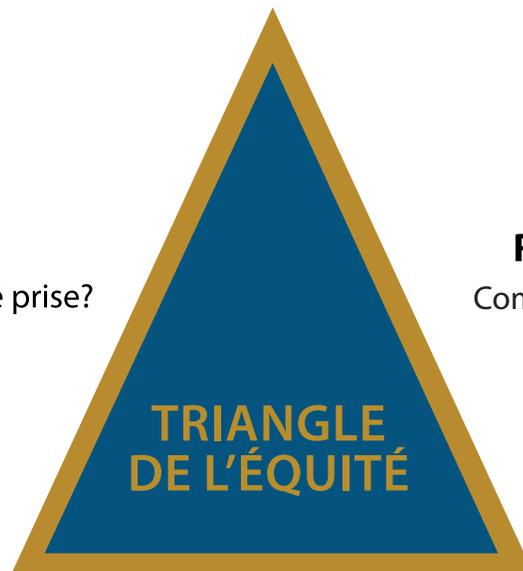
Dans notre quatrième rapport, nous avons présenté quatre recommandations pour renforcer les règles régissant la récusation des membres du Comité d'appel du Sénat et ces recommandations ont été mises en œuvre.

Dans sa réponse écrite, l'Université indique que des modifications en ce sens ont été apportées aux attributions du Comité d'appel du Sénat et qu'elles ont été approuvées lors de la réunion du Sénat du 8 juin 2015.

L'Université a mis en oeuvre toutes les recommandations.

Procédurale
Comment la décision a-t-elle été prise?

Relationnelle
Comment ai-je été traité?



Substantielle
Quelle décision a été prise?



EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Travail en coulisse pour aider un étudiant à se défendre dans une situation bien particulière

Un ancien étudiant forcé d'interrompre ses études universitaires en raison de graves problèmes de santé mentale souhaitait reprendre ses études, mais faisait face à des difficultés en raison de sa faible moyenne pondérée cumulative (MPC) causée principalement par ses notes ABS et EIN, car il n'avait pas été en mesure d'assister aux cours et de passer les examens. Il ne savait pas quoi faire. Nous avons rencontré l'étudiant et l'avons d'abord écouté pour comprendre ce qui s'était produit pendant ces semestres difficiles et connaître ses objectifs. Nous avons examiné son relevé de notes avec lui pour déterminer exactement ce qui ressortait du relevé. Notre travail a alors consisté à le conseiller sur la façon d'aborder sa faculté afin qu'elle l'aide à reprendre ses études. Nous lui avons prodigué des conseils sur les documents justificatifs requis et lui avons fourni des commentaires et des suggestions au sujet de sa lettre à l'intention de la faculté. Très souvent, nous travaillons en coulisse avec les étudiantes et étudiants qui n'ont jamais eu à préparer de telles demandes auparavant et qui ne savent pas exactement quelles démarches ils doivent entreprendre auprès de l'Université.

L'importance de communiquer des renseignements cruciaux

Dans un autre cas, bien que la décision de l'Université ait été raisonnable, l'étudiant n'avait pas fourni les renseignements personnels cruciaux au sujet de sa situation qui auraient vraisemblablement eu une incidence sur la décision. Notre travail a consisté à discuter avec lui de ses préoccupations au sujet de la divulgation de renseignements supplémentaires et à déterminer la façon de les apaiser. Nous lui avons fait prendre conscience qu'il n'était pas raisonnable d'attendre une décision différente de l'Université sans d'abord lui fournir plus de renseignements.

Enseignement des habiletés en résolutions de conflits

Les étudiantes et étudiants qui consultent notre bureau se plaignent de la façon dont ils ont été traités, de la façon dont une décision a été prise ou de la décision elle-même. Notre travail peut se diviser en différentes étapes qui ne sont pas nécessairement suivies dans un ordre précis. Premièrement, nous écoutons la personne aussi attentivement et profondément que nous le pouvons parce que la plainte ne représente bien souvent que la pointe de l'iceberg, omettant d'autres enjeux dont la personne n'a pas encore pleinement conscience. Nous écoutons ensuite pour déterminer les attentes et les besoins de la personne ainsi que la façon dont notre bureau peut l'aider. L'un de nos services qui s'est révélé maintes fois très utile et dont les étudiantes et étudiants sont toujours très reconnaissants consiste à fournir des commentaires sur l'ébauche de leur plainte écrite. Nous présentons et discutons des principes de base de la résolution des conflits, amenons les étudiantes et étudiants à prendre conscience de leur situation et leur enseignons des habiletés en communications interpersonnelles, au besoin. Apprendre à se défendre efficacement est une habileté fondamentale importante.

Injustice causée par des retards déraisonnables

Des étudiantes ont communiqué avec notre bureau parce qu'ils attendaient depuis plus de sept mois que leur faculté prenne une décision sur une question grave se rapportant à la mise en application des règlements scolaires. Après avoir établi le bien-fondé des plaintes des étudiantes, nous avons décidé d'intervenir. Le retard n'était pas raisonnable et avait de graves conséquences sur les étudiantes. Après avoir tenté de régler le dossier avec la faculté, nous avons ensuite demandé l'aide du vice-recteur aux études. Finalement, la faculté a donné suite aux plaintes des étudiantes en leur faveur et s'est excusée du retard excessif.

Crédit pour frais de scolarité en raison de circonstances médicales exceptionnelles

Un étudiant nous a demandé de l'aide parce que sa faculté avait rejeté sa demande de créditer ses frais de scolarité à la session suivante. Il avait souffert d'une commotion cérébrale subie dans un accident au milieu de la session. Même s'il a essayé, il n'a pas été en mesure d'assister à de nombreux cours et de terminer sa session. Nous avons examiné les documents qu'il avait fournis. Selon nous, sa demande ne contenait pas suffisamment de documents. Nous l'avons conseillé sur la façon de préparer une demande plus complète et avons recommandé que le vice doyen prenne connaissance des nouveaux documents. Le vice-doyen a accepté de revoir le dossier, et sa demande a été approuvée.

Participation à la résolution d'un problème dans une résidence

Un étudiant était bouleversé par un grave problème dans sa résidence qui le perturbait au point qu'il ne pouvait plus continuer d'y vivre. Nous pensions également qu'il s'agissait d'un problème très grave et qui, avec notre aide, pourrait être réglé à l'amiable entre le Service du logement de l'Université et l'étudiant. Nous avons porté le problème à l'attention de la personne responsable du Service du logement et avons, dans un premier temps, fait fonction d'intermédiaire pour toute communication avec l'étudiant qui était devenu méfiant. Nous avons prodigué des conseils sur la résolution efficace des conflits et avons préparé les parties en vue des échanges qui devraient avoir lieu pour régler le problème. Le conflit a été réglé à la satisfaction des deux parties.

Mesures d'adaptation rétroactives

La plupart du temps, les étudiantes et étudiants connaissent leurs besoins et s'inscrivent à temps auprès du Service d'accès afin que les mesures d'adaptation requises soient prises. Cependant, il arrive parfois qu'un étudiant n'ait pas encore reçu un diagnostic et qu'il éprouve des symptômes, comme de la confusion et de la peur, au début de sa maladie ou encore que le problème de santé sous-jacent soit la raison pour laquelle il n'a pas présenté une demande de mesures d'adaptation. Dans ces situations, on peut demander à l'Université de

prendre des mesures d'adaptation rétroactives, comme d'approuver rétroactivement les demandes d'abandon de cours. L'Université examine ces demandes en fonction de chaque cas et en tenant compte des circonstances spéciales. Les étudiantes et étudiants doivent fournir un motif ainsi que des documents justificatifs pour expliquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas demandé des mesures d'adaptation plus tôt. Nous avons fourni de l'aide et du soutien aux étudiantes et étudiants afin qu'ils obtiennent les documents médicaux justificatifs nécessaires pendant la préparation de leur demande. Nous avons communiqué avec des facultés pour leur suggérer de revoir des demandes à la lumière des circonstances particulières. Nous avons également demandé au Service d'accès et au Bureau des droits de la personne d'intervenir lorsque nous étions d'avis que les répercussions de la déficience ou de la maladie n'avaient pas été bien comprises. Enfin, nous avons veillé à ce que les étudiantes et étudiants soient au courant des services à leur disposition, ainsi que de la nécessité de s'inscrire auprès du Service d'accès.

Des exigences supplémentaires pour l'obtention d'un diplôme

Un étudiant qui reprenait ses études après une maladie a communiqué avec notre bureau parce qu'il n'était pas certain de ses droits. La faculté lui avait imposé des exigences supplémentaires pour terminer son programme. Nous sommes intervenus dans le dossier auprès du département et de la faculté parce qu'il ne faisait aucun doute que des exigences supplémentaires ne pouvaient pas lui être imposées pour obtenir son diplôme et qu'il était important de régler ce problème rapidement. La faculté a accepté d'éliminer ces exigences.

Modalités d'une bourse d'admission d'une étudiante étrangère

Une étudiante étrangère au doctorat nous a demandé de l'aide lorsqu'elle a été informée que sa bourse d'admission prendrait fin après deux ans plutôt que les quatre ans mentionnés sur le site Web, lui causant ainsi de graves difficultés financières. Après avoir examiné les documents et discuté du dossier avec les membres de la Faculté des études supérieures et postdoctorales, il est apparu

clairement qu'il y avait eu un malentendu et que la durée de sa bourse était bien de quatre ans. La faculté a corrigé l'erreur et sa bourse de quatre ans a été rétablie.

Erreur de calcul de la MPC

Une étudiante n'était pas certaine des mesures qu'elle devait prendre pour faire corriger ce qui était, selon elle, une erreur de calcul de sa moyenne pondérée cumulative. Elle n'avait pas été en mesure de corriger le problème au sein de sa faculté. Nous avons parlé aux membres de la faculté et leur avons demandé d'examiner à nouveau le relevé de notes de l'étudiante puisqu'il nous semblait que ses notes pour des cours ne faisant pas partie de son programme avaient été incluses par erreur dans le calcul de sa moyenne. La faculté a examiné son relevé, a conclu qu'une erreur avait en effet été commise et a corrigé sa MPC.

Règlement scolaire 9.0 , Rétroaction avant la date limite d'abandon

Nous avons demandé aux facultés de reporter la date limite d'abandon des cours sans pénalité scolaire lorsque les étudiantes et étudiants n'ont pas reçu 25 % de leur note finale du cours avant cette date. Dans tous les cas, les facultés ont accepté et ont rappelé cette exigence aux membres de leur corps professoral.

Injustice causée par le retard d'une réponse

Le bureau de la Fédération étudiante de l'Université d'Ottawa (FÉUO) avait refusé de rembourser le laissez-passer universel d'un étudiant qui n'était plus inscrit à l'Université. Après avoir examiné les faits et discuté du dossier avec les membres de la FÉUO, ils ont convenu qu'ils étaient en partie à l'origine du problème en ayant retardé de répondre au courriel de cet étudiant. La FÉUO a annulé sa décision initiale et remboursé l'étudiant.

Caractère raisonnable d'une amende

Un groupe d'étudiants ayant loué une salle dans le nouvel édifice de la Faculté des sciences sociales a reçu une amende de 324,88 \$. Les étudiantes et étudiants ont reconnu qu'ils avaient oublié de replacer les chaises et les tables (tous munis de roulettes) où ils se trouvaient à leur arrivée. Nous avons décidé d'examiner la situation parce que l'amende nous semblait, à première vue, excessive. Nous avons consulté les personnes compétentes de l'Université et de la FÉUO, qui était visée par le dossier puisque le groupe était un club certifié par la Fédération. Après avoir obtenu les faits au sujet de l'état de la salle et avoir pris connaissance des clauses du contrat mises en application, nous avons suggéré un réexamen de l'amende. La faculté a convenu de réduire l'amende à 82,00 \$, et les étudiantes et étudiants ont accepté de payer cette somme.

*La pensée se manifeste par le mot;
Le mot se manifeste par l'acte;
L'acte se développe en habitude;
Et l'habitude se durcit en caractère.
Alors regardez la pensée et de ses manières avec soin,
Et laisser jaillir de l'amour
Né de préoccupation pour tous les êtres ...
Comme l'ombre suit le corps,
Comme nous le pensons, de sorte que nous devenons.*

- Dhammapada (paroles du Bouddha)



ANNEXE: STATISTIQUES

Il importe de préciser que nous protégeons la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés en les conservant sur un serveur distinct, et que ni l'Université ni les associations étudiantes n'ont accès à cette information. Nous prenons également soin de présenter les données dans nos rapports d'une manière qui ne divulgue pas l'identité de nos visiteurs.

Tous les tableaux ci-après, à l'exception des tableaux 3 et 4, contiennent des données tirées uniquement des dossiers clos.

1. Rétroaction de nos clients

Les données sont recueillies au moyen d'un sondage anonyme en ligne. Les résultats révèlent que nous avons continué à suivre nos principes de confidentialité, d'impartialité, d'indépendance, d'accessibilité, de respect et de traitement équitable des problèmes.

Certains des répondants ont notamment dit ceci :

« Une équipe formidable qui prodigue d'excellents conseils. Le bureau de l'ombudsman m'a donné une vue d'ensemble à laquelle je n'avais jamais pensé avant. »

« Cela m'a aidé de voir les faits écrits noir sur blanc et de pouvoir me confier et parler à quelqu'un qui connaît bien les règlements de l'établissement afin d'obtenir un autre son de cloche et des conseils. Très utile. »

« Le problème a définitivement été réglé à court terme et pourrait bien l'être aussi de façon permanente. »

« Quelle que soit l'issue de mes demandes de renseignements et préoccupations, il ne fait aucun doute dans mon esprit que votre bureau m'a fourni des services des plus équitables et sincères, ce qui témoigne et confirme bien le niveau supérieur de collégialité présent à l'Université d'Ottawa. »

« Ce serait souhaitable de vulgariser davantage le rôle de l'ombudsman auprès des étudiants ou par l'intermédiaire du comité des étudiants sur le campus. »

Tableau 1

Rétroaction des clients

	01/06/2011 au 31/05/2015		01/06/2014 au 31/05/2015	
	oui	non	oui	non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	155	29	47	13
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique?	170	17	56	5
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	158	28	45	17
Si demandé, est-ce que votre demande a été traitée de façon confidentielle?	144	10	46	5
Est-ce que votre demande a été traitée de façon impartial/objectif?	154	30	49	10
Est-ce que votre demande a été traitée de manière juste et équitable?	172	16	56	6
Avez-vous été traité avec respect?	180	8	59	2
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	158	21	51	5

Tableau 2

Rétroaction des clients

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	01/06/2012 to 31/05/2015	01/06/2014 to 31/05/2015
Obtenir des renseignements	62	18
Demander des conseils	114	33
Faciliter la communication avec d'autres personnes	66	15
Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable	82	23
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	83	30
Demander que l'Ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	99	37

2. Volume de dossiers

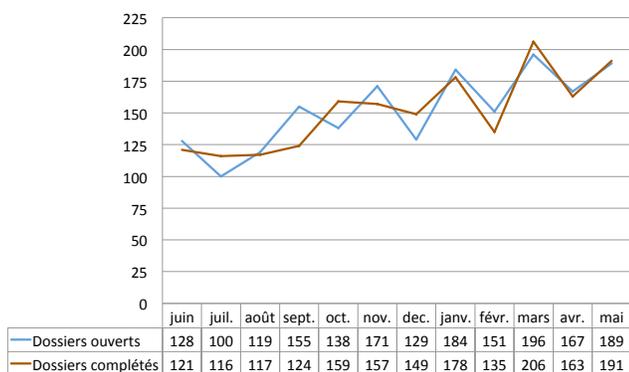
Nous avons été en mesure de respecter nos normes, soit de répondre aux courriels et aux messages téléphoniques dans un délai de 48 heures, ce qui témoigne de la priorité que nous accordons au service à la clientèle.

D'après notre charge de travail, la demande semble demeurer stable d'une année à l'autre.

Tableau 3

Volume de dossiers ouverts et complétés par mois

01/09/2010 – 31/05/2015

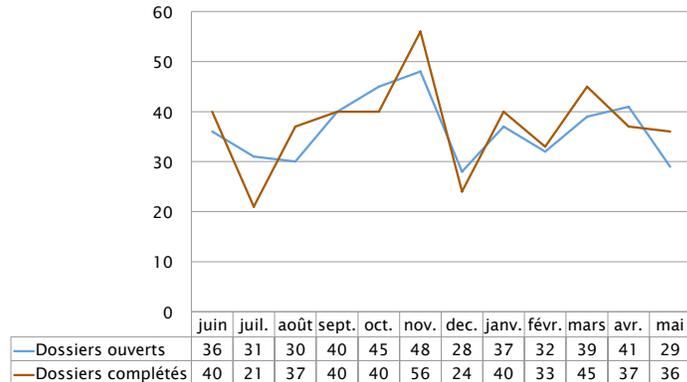


Dossiers ouverts: 1827 | Dossiers complétés: 1816

Tableau 4

Dossiers ouverts et complétés par mois

01/06/2014 – 31/05/2015



Dossiers ouverts: 436 | Dossiers complétés: 449 | Dossiers reportés de l'année précédente: 24



3. Profil de nos clients

A- Langue d'usage

Tableau 5

Langue officielle d'usage

01/06/2014 – 31/05/2015

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Tous les clients qui nous ont consultés	27%	73%
Étudiants qui nous ont consultés	26%	74%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2014)*	30%	70%

Tous les clients qui nous ont consultés du 01/09/2010 au 31/05/2015

- Français : 31%
- Anglais : 69%

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

B- Sexe

Tableau 6

Sexe

01/06/2014 – 31/05/2015

Sexe	Hommes	Femmes	Autre
Tous les clients qui nous ont consultés	46%	54%	0%
Étudiants qui nous ont consultés	45%	55%	0%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2014)*	41%	59%	---

Tous les clients qui nous ont consultés du 01/09/2010 au 31/05/2015

- Hommes : 41%
- Femmes : 59%

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

C- Type de client

Tableau 7

Type de client

Type de client	01/09/2010 to 31/05/2015	01/06/2014 to 31/05/2015
Étudiants*	1433	309
Personnel	170	37
Autre	213	103

*Un plus grand nombre d'étudiants desservis s'explique principalement du fait que la plupart des membres du personnel sont représentés par des syndicats et que les questions liées à une convention collective n'entrent pas dans le mandat de l'ombudsman. L'importance de la population étudiante est également un facteur.

4. Étudiants venus nous consulter

A- Appartenance facultaire

Tableau 8

Étudiants – appartenance facultaire

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés		Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2014)*
	01/09/2010 au 31/05/2015	01/06/2014 to 31/05/2015	
Arts	13%	9%	15%
Common law	7%	6%	5%
Droit civil	3%	3%	
École de gestion Telfer	7%	5%	11%
Éducation	6%	6%	5%
Génie	8%	12%	12%
Médecine	2%	2%	7%
Sciences	7%	8%	11%
Sciences de la santé	13%	14%	11%
Sciences sociales	21%	19%	24%
Inconnue	13%	16%	---
Total	1433	309	---

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



B- Niveau d'études

Tableau 9

Étudiants – niveau d'étude

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés		Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2014)*
	01/09/2010 au 31/05/2015	01/06/2014 to 31/05/2015	
1er cycle	63%	61%	85%
Maîtrise	15%	16%	11%
Doctorat	11%	11%	4%
Inconnu	11%	12%	---
Total	1433	309	---

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

C- Catégorie d'étudiant

Tableau 10

Étudiants – catégorie (total 1433)

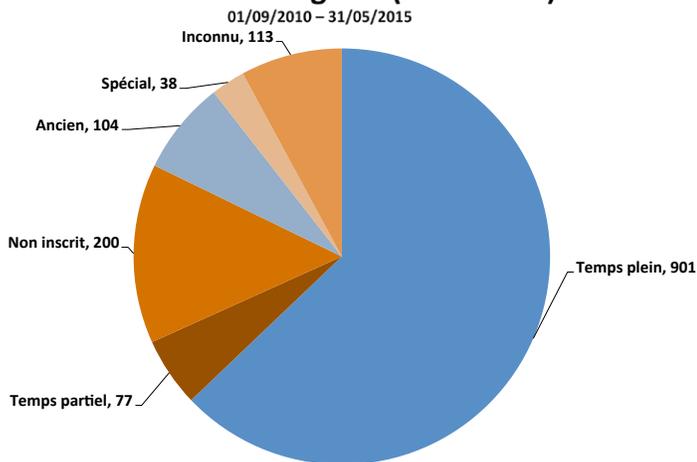
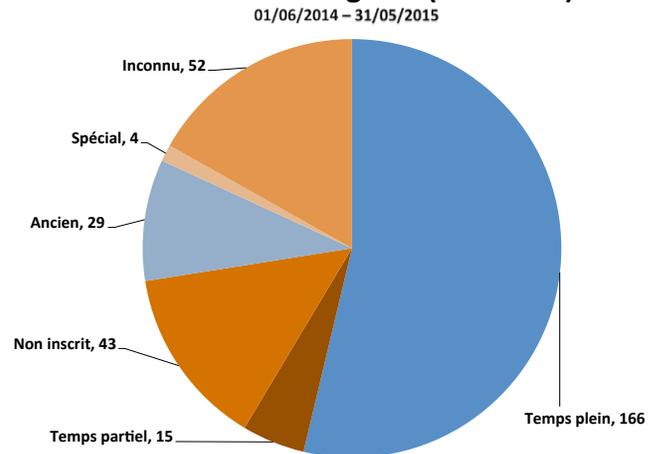


Tableau 11

Étudiants – catégorie (total 309)



D- Étudiants étrangers et canadiens

Tableau 12

Étudiants – étrangers et canadiens

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés		Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2014)*
	01/09/2010 au 31/05/2015	01/06/2014 to 31/05/2015	
Canadien	65%	61%	89%
Étranger	10%	14%	11%
Inconnu	25%	25%	---
Total	1433	309	---

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

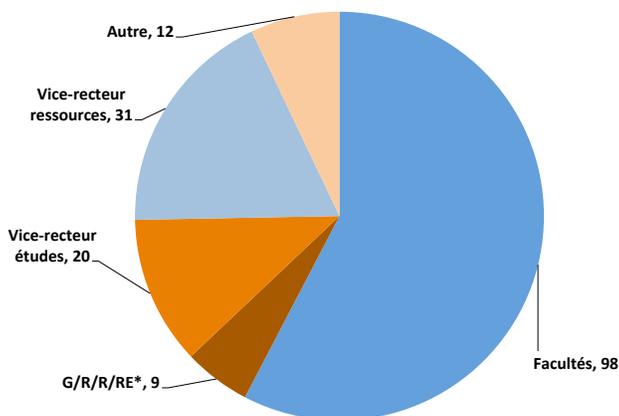
5. Membres du personnel venus nous consulter

A- Unité organisationnelle

Tableau 13

Personnel – unité organisationnelle (total 170)

01/09/2010 – 31/05/2015

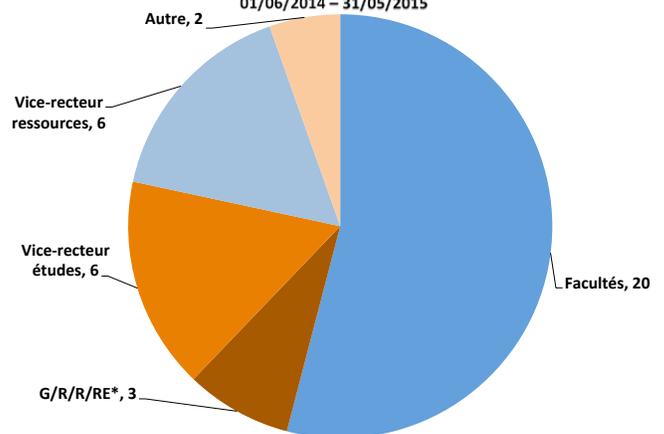


*G/R/R/RE: Gouvernance/Recteur/Recherche/Relations Extérieures

Tableau 14

Personnel – unité organisationnelle (total 37)

01/06/2014 – 31/05/2015



*G/R/R/RE: Gouvernance/Recteur/Recherche/Relations Extérieures



B- Catégorie

Tableau 15

Personnel – Catégorie (total 170)

01/09/2010 – 31/05/2015

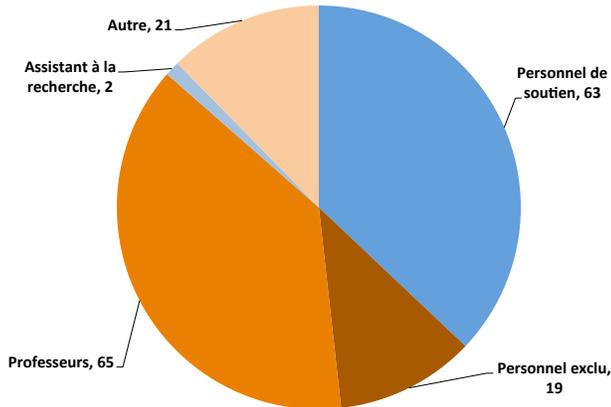
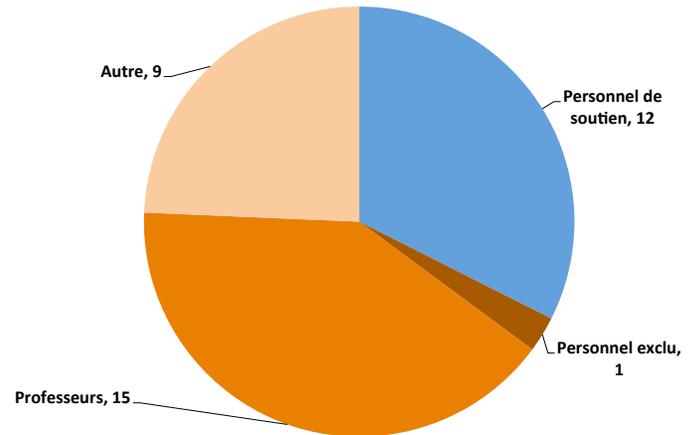


Tableau 16

Personnel – Catégorie (total 37)

01/06/2014 – 31/05/2015



6. Problématiques

A- Catégorie

Tableau 17

Genre de problématique

01/09/2010 – 31/05/2015

Genre de problématique	Etudiant	Personnel	Autre	Total
Académique	571	9	17	597
Admission et inscription	171	1	62	234
Association étudiante	19	3	4	26
Conflit relationnel	47	17	5	69
Droits de la personne	131	20	7	158
Encadrement pédagogique	131	0	5	136
Finance	246	12	17	275
Harcèlement	51	32	8	91
Milieu de travail	10	59	14	83
Résidence	36	1	15	52
Securité	23	0	4	27
Services association étudiante	34	0	1	35
Directeur-thèse/étudiant	55	0	0	55
Comportement de l'étudiant	4	2	0	6
Comportement du professeur	34	2	1	37
Autre	157	54	75	286
Total	1720	212	235	2167

Un client peut avoir plus d'une problématique.

Tableau 18

Genre de problématique

01/06/2014 – 31/05/2015

Genre de problématique	Etudiant	Personnel	Autre	Total
Académique	100	1	5	106
Admission et inscription	40	0	56	96
Association étudiante	2	1	1	4
Conflit relationnel	3	1	0	4
Droits de la personne	30	3	1	34
Encadrement pédagogique	23	0	2	25
Finance	64	4	4	72
Harcèlement	11	9	2	22
Milieu de travail	3	7	0	10
Résidence	10	0	7	17
Sécurité	13	0	4	17
Services association étudiante	5	0	0	5
Directeur-thèse/étudiant	12	0	0	12
Comportement de l'étudiant	3	1	0	4
Comportement du professeur	22	1	0	23
Autre	32	15	21	68
Total	373	43	103	519

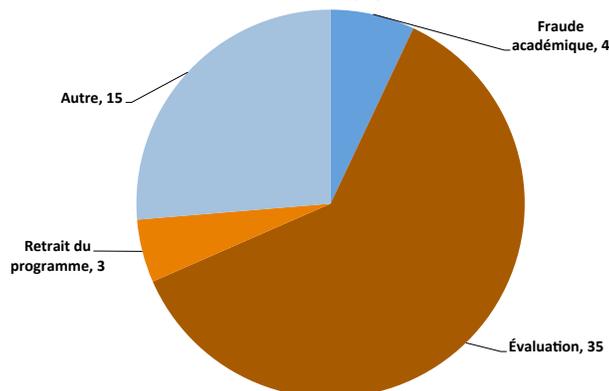
Un client peut avoir plus d'une problématique.

B- Problématiques académiques au 1^{er} cycle

Tableau 19

Problématiques académiques – 1^{er} cycle (total 57)

01/06/2014 – 31/05/2015



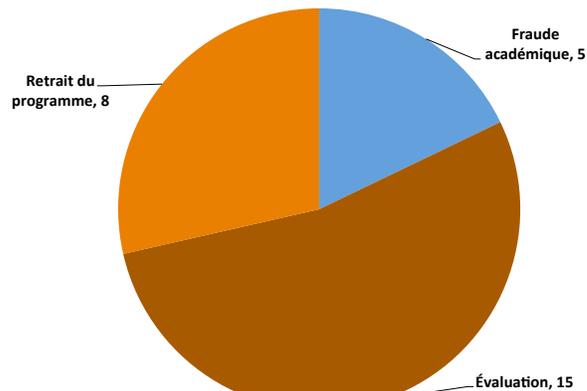
Un étudiant peut avoir plus d'une problématique académique.

C- Problématiques académiques au 2^e et 3^e cycles

Tableau 20

Problématiques académiques – 2^e, 3^e cycles (total 28)

01/06/2014 – 31/05/2015



Un étudiant peut avoir plus d'une problématique académique.



D- Problématiques liées aux droits de la personne

Tableau 21

Problématiques – droits de la personne (total 95)

01/06/2012 – 31/05/2015

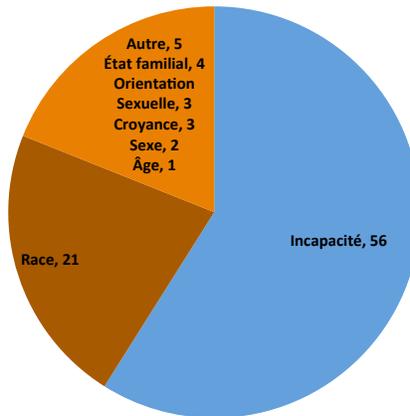
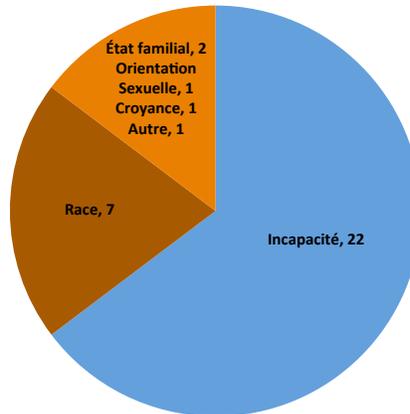


Tableau 22

Problématiques – droits de la personne (total 34)

01/06/2014 – 31/05/2015



7. Services offerts et résultats des interventions

Services informels offerts :

- (1) **Information**: Communication d'information sur les politiques, les règles et règlements et les voies de recours
- (2) **Encadrement** : Écoute et aide pour permettre au client de prendre une décision afin de régler le problème
- (3) **Aiguillage** : Écoute et aiguillage vers une autorité compétence
- (4) **Intervention / examen d'une plainte** : Examen d'une plainte formelle une fois les recours épuisés; formulation de recommandations le cas échéant
- (5) **Intervention / facilitation** : Facilitation d'un dialogue entre deux parties en conflit
- (6) **Intervention / passerelle de communication** : Facilitation de la résolution d'un conflit en servant de passerelle de communication entre les deux parties
- (7) **Intervention / résolution de problème** : Intervention directe auprès des autorités compétentes pour trouver une solution
- (8) **Intervention / médiation** : Médiation plus formelle entre deux parties, y compris une entente de médiation écrite
- (9) **Intervention / autre** : Toute intervention qui ne tombe pas dans l'une des catégories précédentes

Tableau 23

Services offerts par type de client

01/09/2010 – 31/05/2015

Service	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non inscrit/Ancien/ Spécial/Inconnu	Personnel	Autre	Total
Examen d'une plainte formelle	22	6	5	33	0	1	67
Information	381	94	53	214	59	126	927
Encadrement	184	59	49	72	93	22	479
Aiguillage	276	66	38	155	46	110	691
Facilitation	14	3	3	9	7	2	38
Passerelle de communication	29	3	8	12	1	1	54
Résolution de problème	113	19	13	51	13	4	213
Médiation	1	1	2	0	1	0	5
Autre	3	0	0	3	2	2	8
Total	1023	251	171	549	222	268	2482

Plus d'un service peut être offert à un client.



Tableau 24

Services offerts par type de client

01/06/2014 – 31/05/2015

Service	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Non inscrit/Ancien/ Spécial/Inconnu	Personnel	Autre	Total
Examen d'une plainte formelle	3	2	0	8	0	0	13
Information	52	18	13	40	9	60	192
Encadrement	42	8	9	20	16	7	102
Aiguillage	76	17	9	45	17	61	225
Facilitation	3	0	0	0	1	0	4
Passerelle de communication	11	0	1	5	1	0	18
Résolution de problème	18	1	2	10	2	1	34
Médiation	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	1	2	0	3
Total	205	46	34	129	48	129	591

Plus d'un service peut être offert à un client.

Table 25

Examen de plaintes formelles (total 67)

01/09/2010 – 31/05/2015

Type d'étudiant	Sans recommandations	Avec recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées	Résultat inconnu
1 ^{er} cycle	11	11	8	0	3
2 ^e cycle	3	3	3	0	0
3 ^e cycle	2	3	2	0	1
Non-inscrit/ Ancien/Spécial	24	8	4	4	0
Inconnu	0	1	1	0	0
Autre	1	0	0	0	0
Total	41	26	18	4	4

Tableau 26

Examen de plaintes formelles (total 13)

01/06/2014 – 31/05/2015

Type d'étudiant	Sans recommandations	Avec recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées	Résultat inconnu
1 ^{er} cycle	2	1	1	0	0
2 ^e cycle	2	0	0	0	0
3 ^e cycle	0	0	0	0	0
Non-inscrit/ Ancien/Spécial	6	2	1	1	0
Inconnu	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0
Total	10	3	2	1	0

8. Résultats de notre travail

Tableau 27

Résultats sommaires pour les dossiers fermés (1816)

01/09/2010 – 31/05/2015

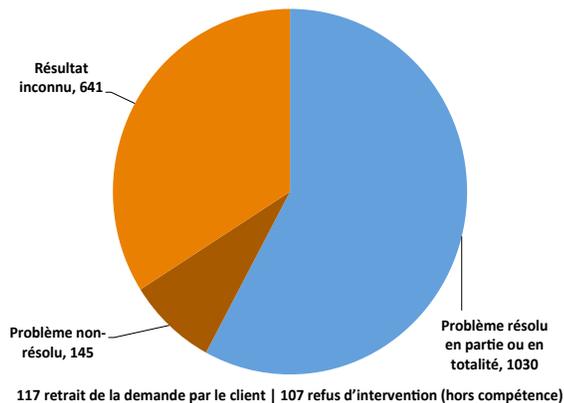


Tableau 28

Résultats sommaires pour les dossiers fermés (total 449)

01/06/2014 – 31/05/2015

