



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

DOUZIÈME RAPPORT ANNUEL

Du 1^{er} juin 2021 au 31 mai 2022

INDÉPENDANCE • CONFIDENTIALITÉ • IMPARTIALITÉ



À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE



Ce rapport annuel couvre la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mai 2022. Le Bureau de l'ombudsman est une équipe de deux personnes, et l'année 2021–2022 a vu l'arrivée fin août de la nouvelle ombudsman adjointe, Rebecca Crabbe. Rebecca a très vite pris en main les responsabilités d'accueillir et d'informer les personnes qui nous contactent, ainsi que la gestion de certains dossiers et la promotion du bureau. Je la remercie de ses nombreuses contributions au travail du Bureau et au contenu de ce rapport.

Comme chaque année, je tiens à remercier également les nombreuses personnes qui s'adressent à nous, ainsi que les membres du personnel, de l'administration universitaire et du leadership étudiant qui, par leurs réponses à nos questions, contribuent à la clarification des processus et à la résolution des problèmes.

— Martine Conway

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| I. 2021–2022 : BILAN DE L'ANNÉE | 4 |
| II. NOTRE RÔLE ET NOS ACTIVITÉS | 10 |
| III. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS | 15 |
| IV. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2021–2022 | 17 |
| 1. Vue d'ensemble | 17 |
| 2. Communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale | 17 |
| V. MISES À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES ANTÉRIEUREMENT | 21 |
| 1. Défis à l'inclusion : pratiques dans certains cours | 21 |
| 2. Feuille de route pour les étudiants, y compris communication de l'information sur les processus de demandes d'exceptions | 22 |
| 3. Relation de supervision au 2 ^e et 3 ^e cycles | 24 |
| ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES | 26 |

I. 2021–2022 : BILAN DE L'ANNÉE

Pendant la période du 1^{er} juin 2021 au 31 mai 2022, nous avons répondu aux demandes de services de 685 personnes (voir le **Tableau 1**), dont 374 membres du corps étudiant (289 au 1^{er} cycle, 72 aux cycles supérieurs, et 13 autres), 24 membres du personnel, 188 candidates ou candidats à l'admission et 99 autres personnes. Les problématiques principales soulevées par les **membres du corps étudiant et du personnel** sont résumées à la page 5 (voir le Tableau 2).

Parmi les **candidates et candidats à l'admission** (188 au total), nous avons reçu des demandes de renseignements généraux (142) de la part d'étudiantes et d'étudiants internationaux anglophones (67 %) et francophones (33 %). Nous les dirigeons principalement vers les services d'admission au 1^{er} cycle, les unités académiques (pour les programmes de 2^e ou 3^e cycle), et les services d'aide financière, selon le besoin.

Un plus petit nombre de candidates et candidats à l'admission canadiens et internationaux (46) nous ont communiqué des demandes d'aide, des contestations de décisions ou des plaintes qui sont acheminées vers un processus d'appel, ou qui font l'objet de conseils ou d'une intervention de notre bureau pour clarifier l'information ou résoudre un problème.

Les questions soulevées étaient liées à la technologie (difficultés pour télécharger des documents ou pour accéder à une plateforme), à la communication ou à la gestion des attentes (temps nécessaire pour l'examen des dossiers, impossibilité de donner une rétroaction détaillée sur les dossiers non retenus dû au volume des demandes), à des erreurs (de la personne ou de l'administration), à des désaccords quant à une décision, ou à des situations exceptionnelles ayant une incidence sur le parcours académique ou sur le processus de demande d'admission.

La catégorie « **autres personnes** » (99 au total) comprend d'autres membres de la communauté universitaire, ainsi que des parents (environ 30 %), et des membres du public (environ 55 %). En 2021–2022, des parents ont soulevé des préoccupations au sujet du nombre de cours en ligne (plutôt qu'en présentiel), de la santé mentale des étudiantes et étudiants et de certains frais (droits accessoires, résidences). Les membres du public ont souvent exprimé des opinions, en particulier sur les exigences de vaccination à l'Université. Un petit nombre a exprimé des plaintes au sujet de commentaires de membres de la communauté universitaire sur des médias sociaux (hors du contexte de l'Université).

Tableau 1 : Demandes par catégories de personnes

| Année | Étudiant(e)s | Personnel | Candidat(e)s à l'admission | Autres | Total |
|------------------|--------------|-----------|----------------------------|-----------|------------|
| 2021–2022 | 374 | 24 | 188 | 99 | 685 |
| 2020–2021 | 389 | 21 | 171 | 115 | 696 |
| 2019–2020 | 389 | 24 | 185 | 56 | 654 |
| 2018–2019 | 335 | 36 | 241 | 38 | 650 |
| 2017–2018 | 318 | 20 | 146 | 91 | 575 |

Le **Tableau 2** présente les problématiques soulevées par les personnes qui nous ont consultées. Voir les tableaux 3 et 4 pour le détail des problématiques académiques et celles liées aux droits de la personne. (Voir aussi la page 4 pour un résumé des questions soulevées par les « autres personnes ».)

Les **étudiantes et étudiants** ont présenté principalement des problématiques académiques et des questions d'ordre financier (droits d'inscription et autres frais, prêts, bourses). À cela se sont ajoutées des questions liées à des situations de handicap (droit de la personne), aux contrats de résidence et, au 2^e et 3^e cycles, à la relation de supervision.

Les problématiques étudiantes comptabilisées dans la catégorie « Autre » (85 au total) représentent 22 % des questions soulevées par le corps étudiant de

tous les cycles. Elles concernent généralement des difficultés administratives, technologiques ou de communication. Les problématiques soulevées comprenaient l'accès à des documents officiels ou à des services, mais aussi des plaintes sur les exigences de vaccination et des questions hors du champ universitaire (par exemple immigration ou contrat de location).

Les **membres du personnel de soutien et enseignant** (24 au total) nous ont consultées principalement sur des questions liées à leur milieu de travail. Ils cherchaient en général de l'information et des conseils pour gérer des situations avec des collègues ou des gestionnaires (communication, organisation des tâches, conditions de travail, rétroaction, etc.)

Tableau 2 : Problématiques par catégories de personnes

| Types de problématiques* | Étudiant(e)s | Personnel | Autres** personnes | Total |
|---|--------------|-----------|-----------------------|------------|
| Académiques | 161 | 2 | 13 | 176 |
| Admission | 5 | 0 | 185 | 190 |
| Associations étudiantes | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Conflit relationnel | 10 | 1 | 1 | 12 |
| Droits de la personne | 19 | 2 | 4 | 25 |
| Encadrement pédagogique | 11 | 1 | 1 | 13 |
| Frais et financement | 38 | 2 | 3 | 43 |
| Harcèlement | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Milieu de travail | 4 | 10 | 3 | 17 |
| Résidence | 15 | 0 | 10 | 25 |
| Securité | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Supervision (2 ^e et 3 ^e cycles) | 14 | 0 | 0 | 14 |
| Comportement - étudiant(e) | 5 | 0 | 1 | 6 |
| Comportement – professeur(e) | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Autre | 85 | 5 | 70 | 160 |
| Total | 381 | 24 | 292 | 697 |

* Une personne peut avoir plus d'une problématique.

** Y compris candidat(e)s à l'admission.

Le **Tableau 3** détaille les problématiques académiques soulevées par les étudiantes et étudiants de tous les cycles. Elles comprennent des problèmes liés à l'inscription, à l'évaluation, aux allégations de fraude scolaire, aux exigences d'un diplôme (par exemple crédits, équivalences, ou options), à la progression dans un programme (par exemple moyenne minimale, probation), et à des retraits de programme.

En 2021–2022, nous avons reçu moins de questions qu'en 2020–2021 sur l'évaluation et sur la fraude scolaire (une diminution d'environ 50 %). Nous avons reçu en particulier des questions liées

à l'inscription : par exemple pour établir un choix et un horaire de cours, pour solutionner une question de prérequis ou obtenir une dérogation, ou pour trouver des options et éviter d'être en liste d'attente.

Les autres catégories principales concernaient la qualité de l'expérience scolaire (par exemple le choix restreint de cours en présentiel, ou le manque d'interactions dans certains cours en mode virtuel), et les demandes d'exception (en particulier les processus et étapes pour demander une prolongation, un examen différé, ou un retrait de cours).

Tableau 3 : Problématiques académiques

| | 1 ^{er} cycle | 2 ^e et 3 ^e cycles | Inconnu ou autre* | Total |
|----------------------------------|-----------------------|---|-------------------|------------|
| Inscription | 29 | 2 | 2 | 33 |
| Évaluation | 26 | 0 | 1 | 27 |
| Fraude scolaire | 8 | 1 | 3 | 12 |
| Demande d'exception | 17 | 6 | 2 | 25 |
| Apprentissage expérientiel | 10 | 1 | 0 | 11 |
| Rendement et progression | 3 | 2 | 1 | 6 |
| Exigences et options (programme) | 12 | 4 | 1 | 17 |
| Qualité (cours ou programme) | 21 | 3 | 5 | 29 |
| Retrait de programme | 4 | 3 | 0 | 7 |
| Divers | 6 | 1 | 2 | 9 |
| Total | 136 | 23 | 17 | 176 |

* Étudiant(e)s non inscrit(e)s, diplômé(e)s, spécial(e)s, etc.

À noter : Les questions liées à la **relation de supervision aux cycles supérieurs** ne font pas partie de ce tableau. (Voir le Tableau 2, supervision, et la page 5.)

Le **Tableau 4** identifie les catégories de plaintes relatives aux droits de la personne. Pour toute question de discrimination ou de harcèlement, si les recours internes n'ont pas été épuisés, nous dirigeons la personne vers le Bureau des droits de la personne et vers des ressources pertinentes. Notre rôle n'est pas de déterminer le bien-fondé d'une allégation de discrimination ou de harcèlement en soi, mais si une personne se dirige vers nous en dernier recours, nous pouvons examiner le processus suivi par l'Université et faire au besoin des recommandations.

Comme pour d'autres catégories de plaintes, nous pouvons offrir de l'information sur les processus disponibles ou des conseils pour aborder une situation. Nous pouvons également intervenir de façon informelle pour aider à clarifier de l'information ou à résoudre un problème.

Nous avons traité principalement de questions d'accommodement scolaire dans des situations de handicap (17). Il s'agissait en particulier d'aider,

par des conseils ou une intervention, à la communication entre une étudiante ou un étudiant et un membre du personnel (de soutien ou enseignant).

Nous sommes intervenues lorsque des retards ou des difficultés de communication avaient causé des erreurs ou des problèmes pour mettre en place un accommodement. Les personnes ont également eu recours à nos services pour les aider à solutionner des situations présentant des besoins complexes d'accommodement. (Voir les exemples de cas présentés à la page 15.) Elles ont aussi cherché des conseils dans des situations de transition (par exemple en début de programme universitaire, au retour d'un arrêt pour des raisons médicales, ou après un changement de programme entraînant des besoins d'accommodement différents).

Tableau 4 : Problématiques-Droits de la personne

| | Étudiant(e)s | Personnel | Autres personnes | Total |
|-----------------------|--------------|-----------|------------------|-----------|
| Croyance | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Situation de handicap | 16 | 1 | 0 | 17 |
| Orientation sexuelle | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sexe | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Race | 2 | 0 | 2 | 4 |
| Autres | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 19 | 2 | 4 | 25 |

Le **Tableau 5** résume les services que nous avons offerts en 2021–2022 :

- **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 efficaces. 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.
- **Examen de plainte en dernier recours** : Si la personne a épuisé les recours disponibles à l’Université, nous pouvons également examiner la situation et, au besoin, faire des recommandations.

Tableau 5 : Services offerts par catégorie de personne

| Service | 1 ^{er} cycle | 2 ^e et 3 ^e cycles | Autres* étudiant(e)s | Personnel | Autres** personnes | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---|----------------------|-----------|--------------------|------------|
| Information et aiguillage | 187 | 31 | 13 | 12 | 278 | 521 |
| Conseils ou coaching | 59 | 22 | 0 | 8 | 6 | 95 |
| Intervention | 42 | 18 | 0 | 4 | 1 | 65 |
| Examen de plainte en dernier recours | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| Total | 289 | 72 | 13 | 24 | 287 | 685 |

* Niveau inconnu ou étudiant(e) non inscrit(e), diplômé(e), spécial(e).

** Y compris candidat(e)s à l’admission.

Le **Tableau 6** présente les résultats des interventions. Celles-ci se font à diverses étapes d'un processus universitaire et pour des raisons variées, par exemple : clarifier de l'information pour faire avancer un dossier, discuter des critères ou des raisons en lien à une décision, chercher à trouver une solution, attirer l'attention d'un service ou d'une faculté sur une problématique qui n'avait pas été communiquée ou comprise, faciliter la communication pour désamorcer un conflit.

Il est à noter par ailleurs que la solution recherchée par la personne qui s'adresse à l'ombudsman n'est pas nécessairement celle qui s'impose. Conséquemment, les situations résolues « en partie » peuvent correspondre à plusieurs scénarios : 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.

Tableau 6 : Résultats des interventions

| | Résultats |
|--|-----------|
| Résolution en totalité | 23 |
| Résolution en partie | 32 |
| Pas de résolution | 2 |
| Plainte non fondée | 3 |
| Sans suite (abandonné par la personne) | 5 |
| Total | 65 |

Le **Tableau 7** présente les résultats des quatre examens de plaintes en dernier recours. Nous avons reçu trois plaintes que nous avons fermées sans faire de recommandations. Deux de ces plaintes concernaient des questions d'admission de la part de personnes qui n'avaient pas respecté les échéances publiées, sans avoir de circonstances exténuantes. L'autre situation était un retrait de programme de maîtrise après des échecs scolaires.

Lorsque nous fermons un dossier en dernier recours sans faire de recommandations, nous donnons à la personne les raisons pour lesquelles nous n'avons pas de motif d'intervention. Suivant le cas, nous lui clarifions également les raisons qui expliquent la décision prise par l'Université.

La quatrième plainte a donné lieu à des recommandations auprès des services de logement et d'admission. Il s'agissait d'une situation datant de l'automne 2017. L'étudiante qui vivait des difficultés de santé mentale à cette époque avait dû demander de différer (et finalement d'annuler) son admission. L'étudiante avait auparavant accepté une offre de logement à la résidence universitaire.

L'Université avait accepté de recevoir un appel des frais de logement mais n'avait autorisé qu'un crédit partiel de ces frais.

La situation s'est réglée à l'automne 2021 après un examen du dossier par l'ombudsman. Nous avons conclu qu'une communication à l'étudiante en 2017 lui indiquait qu'une demande de report d'admission (que l'étudiante avait faite avant la date limite pour annuler un logement) entraînait aussi un report de l'offre de logement (ce qui n'était pas le cas). L'Université a accepté d'annuler complètement les frais de logement et de coordonner les processus de communication entre les services d'admission et de logement à ce sujet.

Tableau 7 : Résultats des examens de plaintes en dernier recours

| | Résultats |
|-------------------------------------|-----------|
| Recommandations faites et acceptées | 1 |
| Plaintes non fondées | 3 |
| Total | 4 |

II. NOTRE RÔLE ET NOS ACTIVITÉS

Principes et structure

« L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres. » *Normes d'exercice de la fonction, Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)*

Le travail de l'ombudsman repose sur les principes d'**indépendance**, d'**impartialité** et de **confidentialité**, et sur le concept d'**équité** dans la prise de décision (équité en matière de relation, de procédure et de fond). En pratique, cela signifie que le but de l'ombudsman est de favoriser la recherche de solutions justes et l'amélioration des règles, procédures et pratiques d'une institution, contribuant ainsi à la construction d'un environnement plus juste, plus respectueux et plus inclusif.

Étant donné sa fonction, le Bureau de l'ombudsman a donc une place liminale en rapport avec l'Université puisque nous faisons à la fois partie de la communauté universitaire – nous travaillons sur le campus, nous tissons des liens de communication et de coopération avec différentes instances au sein de l'Université et des associations

étudiantes – tout en fonctionnant en tant qu'agent indépendant et « externe » à la prise de décisions par l'Université et les associations étudiantes.

Ces principes et concepts se reflètent dans la structure du Bureau, qui est financé à parts égales par l'Université et les étudiantes et étudiants, et dans la façon dont il fonctionne. L'ombudsman entre en fonctions sur la recommandation du Comité consultatif de l'ombudsman (le Comité), lui-même formé à parts égales de membres représentant les deux associations étudiantes, et de membres représentant le personnel de soutien et enseignant. L'ombudsman dépose son rapport annuel en le présentant au Comité, puis aux instances décisionnelles de l'Université et des associations étudiantes, et en le publiant en ligne pour la communauté universitaire.

Les membres du Comité se sont réunis à trois reprises pendant l'année 2021–2022. Ils ont pour responsabilités principales de veiller à l'indépendance et à la confidentialité du Bureau, d'agir comme comité de sélection de l'ombudsman et d'évaluer son travail, de recommander le budget et de veiller à la diffusion du rapport annuel. Nous les remercions du soutien et des diverses perspectives qu'ils apportent au Bureau de l'ombudsman.

Le saviez-vous?

Raison d'être de l'ombudsman

- Aider à construire un environnement juste et équitable

Principes fondamentaux

- Indépendance
- Impartialité
- Confidentialité

Reddition de comptes

- Publication du rapport annuel à la communauté universitaire

Financement du Bureau

- Étudiant(e)s : 50 %
- Université : 50 %

Représentation au sein du Comité consultatif

- Étudiant(e)s : 50 %
- Personnel de soutien et enseignant : 50 %

Rôles et approche

Le diagramme à la page 12 montre les services que nous offrons aux personnes qui nous consultent ou qui nous présentent une plainte, selon leurs besoins et la situation. Le Bureau de l'ombudsman ne remplace pas les instances décisionnelles de l'Université ou des associations étudiantes mais peut guider la personne vers les processus pertinents ou l'aider dans la résolution d'un différend.

Avec cet objectif, nous apportons de l'information et des conseils pour aider les membres de la communauté universitaire à utiliser efficacement les mécanismes à leur disposition. Nous pouvons également intervenir de façon informelle pour aider à la communication ou à la résolution de problèmes. Nous pouvons enfin examiner les processus suivis et, au besoin, faire des recommandations concernant des dossiers individuels ou des questions systémiques.

L'ombudsman est souvent décrit comme favorisant les qualités humaines d'une institution et de sa bureaucratie. Notre travail fait une grande place à l'écoute. Nous visons à communiquer de façon respectueuse et sans parti pris, et à fournir de l'information claire et complète. Au besoin nous aidons la personne à analyser les enjeux et les options, et à évaluer les approches pouvant mener à une résolution efficace d'un problème ou d'un différend.

Dans nos interventions, nous considérons le point de vue des différentes parties : la personne qui s'est plainte, la personne responsable de la prise de décision, les personnes pouvant être touchées par une décision. Nous nous efforçons de comprendre les raisons d'un processus ou d'une décision, et de donner voix aux questions de transparence, d'équité ou d'inclusion qui se posent. Au-delà du principe d'impartialité, nous essayons de mettre en pratique le concept de multi-partialité.

NOUS ÉCOUTONS LA PERSONNE

SI ELLE N'A PAS ENCORE UTILISÉ LES RECOURS POSSIBLES...

Information et aiguillage

- Nous l'informons de ses options et des ressources disponibles
- Nous clarifions ses droits et responsabilités
- Nous lui expliquons les règlements et procédures
- Nous la redirigeons selon ses besoins

SI ELLE A BESOIN D'ASSISTANCE POUR FAIRE SES DÉMARCHES...

Conseils et coaching

- Nous l'aidons à définir les enjeux, les priorités et les objectifs
- Nous clarifions les critères et étapes à suivre et nous la redirigeons au besoin
- Nous lui suggérons des approches constructives et efficaces pour soulever ses préoccupations
- Nous lui offrons des outils de communication et de résolution de conflit

SI ELLE A FAIT DES DÉMARCHES SANS SUCCÈS OU QU'ELLE A BESOIN D'AIDE...

Interventions

Une fois que nous avons obtenu son consentement :

- Nous pouvons faciliter la communication avec l'administration
- Nous pouvons utiliser des approches informelles de résolution de problème
- Nous pouvons examiner le dossier et en discuter avec les bureaux concernés
- Nous pouvons faire une enquête si tous les recours sont épuisés

Si ses préoccupations ou sa plainte ne font pas partie du mandat de l'ombudsman, nous la dirigeons vers d'autres mécanismes pertinents.

Activités de sensibilisation

Nous sommes disponibles pour faire des présentations au sujet du Bureau de l'ombudsman et de la mise en pratique des notions d'équité décisionnelle — c'est-à-dire des éléments relationnels, procéduraux et de fond qui favorisent un environnement juste. Nous offrons aussi de la rétroaction au sujet de règlements en élaboration ou en révision.

En 2021–2022, nous avons offert de la rétroaction sur trois sujets en particulier :

- Élaboration du Règlement 130 — *Droits et conduite responsable des étudiantes et étudiants*.

Nous avons fait des commentaires visant à mettre en avant les aspirations constructives du document (protection des droits dans un environnement de respect et d'équité), à souligner certains aspects généraux tels que la liberté de parole ou d'assemblée, et à clarifier la portée du règlement sur des questions de conduite en ligne. Nous avons aussi noté l'importance de la section 4.1 du règlement qui énumère les droits de façon globale, et de l'annexe 2 qui résume les droits et les recours possibles au sujet de diverses problématiques académiques et non-académiques.

- Communication du processus d'exemption au *Régime d'assurance maladie universitaire*.

La population étudiante internationale doit adhérer au Régime d'assurance maladie universitaire (RAMU). Pendant la pandémie, les personnes qui n'étaient pas au Canada pouvaient être exemptées. En avance des échéances pour l'automne 2021, notre bureau et le Centre des droits étudiants avons apporté

de la rétroaction auprès du Bureau international pour contribuer à la clarté des communications sur le processus et les dates à respecter.

- Révision du Règlement 67b — *Prévention de la violence sexuelle*.

Nous avons fait des commentaires dans un rapport précédent visant à clarifier les attentes en matière de confidentialité. Lors de la consultation au mois de mai 2022, nous avons également signalé la section 4.4 du règlement qui décrit l'approche de l'Université centrée sur la personne survivante. Nous avons suggéré de préciser qu'il s'agit d'une approche tenant compte des traumatismes. Le règlement mis à jour a depuis été adopté et publié sur le site de l'Université.

Nous avons également participé à des activités d'orientation et de promotion destinées à la population étudiante :

- Pendant l'été 2021, nous avons contribué à l'atelier d'orientation en ligne sur les droits des étudiantes et des étudiants en collaboration avec le Centre des droits étudiants, le Bureau des droits de la personne et la Clinique juridique communautaire.
- Pendant l'année scolaire, l'ombudsman adjointe a participé à la foire aux services (semaine 101) et à la journée des clubs et des services (Faculté de droit). Elle a donné une présentation sur le rôle de l'ombudsman au centre de mentorat international. Elle a également coordonné la publication d'annonces au sujet des services de l'ombudsman dans les bulletins des deux associations étudiantes et du Bureau international aux sessions d'automne et d'hiver.

Activités professionnelles

Nous sommes membres de l'Association des ombudsmans des collèges et universités du Canada (AOUCC) et nous adhérons à ses normes d'exercice de la fonction d'ombudsman. L'ombudsman est aussi membre du Forum canadien des ombudsmans (FCO), une association qui regroupe des ombudsmans de tous les secteurs au Canada.

Depuis 2019, l'ombudsman fait également partie du comité exécutif de l'ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), une association qui organise en particulier des activités de diffusion des meilleures pratiques au sein de la communauté des ombudsmans de l'éducation supérieure.

En 2021, nous avons assisté à la conférence en ligne conjointe entre l'AOUCC et l'ENOHE les 21 et 22 septembre, et à la discussion en ligne marquant la journée des ombudsmans le 14 octobre. Lors de ces activités, l'ombudsman a fait partie de deux panels, le premier sur l'impact des médias sociaux et l'autre sur le rôle de l'ombudsman dans les universités. En 2022, nous avons également participé en ligne à la mini conférence de l'AOUCC le 3 février et à son assemblée annuelle le 18 mai.

En 2021–2022, L'ombudsman adjointe a suivi deux activités de formation : le 10 décembre, l'atelier *Fairness 101* sur la mise en pratique des principes d'équité décisionnelle; le 4 avril, une formation sur les techniques d'enquête en milieu administratif.

Je vous remercie de votre professionnalisme, votre empathie à l'égard de la situation stressante et difficile que je vivais depuis un mois, ainsi que de l'aide immédiate que vous m'avez proposée. Je suis content de constater que vous avez déployé des qualités humaines à la hauteur de mes attentes.

Le service professionnel, respectueux, confidentiel, impartial et équitable que j'ai reçu m'a grandement aidé à résoudre mon problème dans des délais raisonnables. Ceci m'a permis de pouvoir continuer à me concentrer sur ma priorité, c'est-à-dire mes cours.

Je tiens à remercier l'ombudsman et son équipe pour leur patience, leur professionnalisme et leur sens de la justice.

Vous avez été très aimable et très professionnelle. Merci de votre clarté et de votre précision.

III. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS

Les dossiers que nous traitons ne demandent pas tous une intervention de la part de l'ombudsman ni un examen détaillé de la situation. Mais certaines situations se caractérisent par leur complexité ou comportent des obstacles ou des problèmes administratifs qu'il est difficile à la personne de comprendre ou de démontrer sans l'aide de l'ombudsman. Nous avons choisi quatre exemples traités pendant l'année 2021–2022 pour illustrer ce type de situation.

Processus de demande d'accommodement scolaire

Au début de l'été 2021, une étudiante a consulté l'ombudsman au sujet d'un examen pour lequel elle n'avait pas reçu d'accommodement. Elle était pourtant inscrite auprès du service des accommodements scolaires, et l'information relative à ses besoins était disponible sur le système Ventus avant cet examen. On lui avait depuis confirmé que l'information serait prise en compte pour les examens à venir, mais elle ne comprenait pas pourquoi on lui disait qu'elle n'avait pas communiqué de demande au professeur pour ce premier examen de début de session.

En faisant un suivi, nous avons appris qu'en mai 2021 des changements avaient été mis en place au sein du système Ventus, en réponse aux demandes d'étudiantes et étudiants qui réclamaient plus de contrôle dans les communications avec le personnel enseignant. Les changements leur permettaient de choisir, parmi les accommodements auxquels ils avaient droit, quels accommodements ils voulaient retenir pour un cours ou un examen donné.

L'étudiante n'étant pas au courant du changement, elle ne savait pas que cela impliquait une action supplémentaire de sa part. Elle n'avait donc pas accédé au système Ventus avant l'examen pour préciser que sa demande de temps supplémentaire s'appliquait aux examens de ce cours.

Après avoir vérifié la date de mise en place du changement et la date à laquelle il avait été communiqué à la population étudiante, nous avons constaté qu'il y avait eu un retard et que cette communication s'était faite en début de session, mais peu après le premier examen de cette étudiante. Une fois que l'ombudsman a mis l'unité académique au courant de la situation, la direction du programme a autorisé une reprise de l'examen. Le service des accommodements est par ailleurs intervenu pour solutionner d'autres situations similaires.

Retour aux études (accommodements et confidentialité)

Après une interruption de programme due à des raisons de santé, une étudiante en situation de handicap vivait un retour aux études compliqué pendant l'été 2021. Elle éprouvait de la difficulté à utiliser les systèmes en ligne, ce qui a suscité des délais à son inscription aux services d'appui. De plus, elle avait besoin de plusieurs accommodements qu'il n'était pas facile de mettre en place dans le cadre d'un de ses cours en particulier.

Lors d'un test en ligne dans un cours requis mais offert en dehors de sa faculté, elle s'est sentie signalée auprès de ses pairs comme une personne ayant droit à un accommodement. L'étudiante a alors décidé de se retirer pour recommencer son programme à l'automne, et elle a fait appel à l'ombudsman pour l'aider à résoudre sa situation.

Comme il était trop tard pour que l'étudiante puisse se retirer sans avoir à payer les frais d'inscription et étant donné la complexité de la situation, l'ombudsman a rassemblé l'information auprès des différentes unités académiques et administratives, fait une recommandation à l'unité donnant le cours pour améliorer la confidentialité de son approche,

puis communiqué à la vice-doyenne de la faculté de l'étudiante l'ensemble des obstacles rencontrés. La faculté a accordé un retrait avec remboursement des frais. L'ombudsman a également mis l'étudiante en contact avec le service de gestion de cas pour l'aider à coordonner son retour en septembre.

Processus d'appel sur les droits de scolarité

Une étudiante éprouvant des difficultés de santé mentale s'était retirée de ses cours pendant une session d'hiver antérieure. Elle pensait avoir soumis un appel à sa faculté pour obtenir un retrait rétroactif avec remboursement des frais. Elle nous a expliqué que cet appel était initialement resté sans réponse et qu'après un suivi pendant l'été avec sa faculté, elle avait appris que son appel avait été refusé. Pourtant, étant donné sa situation médicale, elle pensait remplir les conditions pour bénéficier d'un remboursement de ses frais.

L'étudiante s'est adressée à nous lorsque l'Université a entamé des processus de recouvrement. Nous nous sommes alors rendu compte que l'appel de cette étudiante n'avait pas été soumis au bon endroit et n'avait pas été considéré. Il aurait fallu que l'étudiante fasse appel auprès d'InfoService car elle avait été retirée de sa faculté et avait le statut d'étudiante spéciale.

Cette information lui avait été communiquée pendant l'hiver, par courriel, en réponse à sa demande d'appel. L'étudiante n'avait pas compris et n'avait pas resoumis l'appel. L'été suivant, en réponse à une demande de clarification de l'étudiante, la faculté lui avait communiqué (par erreur) une décision concernant un trimestre antérieur.

Une fois la situation et les confusions clarifiées dans le cadre d'une intervention de l'ombudsman, l'appel a été considéré et accordé rétroactivement.

Stage et règlement sur la vaccination

Un étudiant qui devait faire un stage lié à son programme s'est plaint que sa faculté avait annulé son inscription. Les stages se faisant généralement en présentiel, et les possibilités de stages en ligne étant peu nombreuses, la faculté avait adopté un système de priorisation pour s'assurer de placer d'abord les personnes vaccinées contre la COVID-19 (la vaccination étant alors nécessaire pour les stages en présentiel) et les personnes ayant obtenu une exception à la vaccination en accord avec les critères du Règlement 129 sur la vaccination contre la COVID-19 (par exemple pour des raisons médicales ou religieuses).

La faculté avait envoyé des rappels au sujet de ces attentes et communiqué clairement les dates butoir relatives aux placements. Le Bureau de l'ombudsman n'a pas relevé de motif de plainte au sujet de l'adoption de cette priorisation en elle-même. Par contre, nous avons vérifié les communications faites à cet étudiant pendant le processus de placement (entre septembre et janvier) et après la décision de désinscription (en février-mars).

Il s'agissait d'une situation particulière puisque l'étudiant avait trouvé lui-même un stage en ligne, approuvé en principe par le programme pendant l'automne. La faculté avait ensuite désinscrit l'étudiant avant le début du stage en lui disant que pour avoir accès à cette activité en ligne, il devait satisfaire aux exigences du règlement 129 (soit par une vaccination, soit par une exemption spécifique à ce règlement).

Comme le règlement 129 ne s'appliquait pas aux activités en ligne, et comme les communications à cet étudiant comportaient d'autres sources de confusion uniques à ce dossier, nous avons recommandé que cet étudiant soit réinscrit au stage en question. La faculté l'a autorisé à le faire en avril, lui permettant de terminer le stage avant la fin de l'année scolaire.

IV. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2021–2022

1. Vue d'ensemble

En 2021–2022, l'Université et ses membres continuaient à s'adapter aux changements dus à la pandémie. Nous avons donc reçu des commentaires ou des plaintes concernant des exigences ou des processus nouveaux ou temporaires, par exemple ceux liés à la vaccination anti-COVID, ou à la transition en ligne.

Les questions qui nous ont été adressées suggéraient également un besoin accru d'aide sous forme de médiation, de coaching ou d'une autre forme de résolution de conflit, en particulier dans des situations entre membres de la population étudiante (ou à l'intérieur d'un organisme étudiant), ou dans certaines situations liées au milieu de travail.

Parfois, un manque d'outils pour désamorcer une situation avait provoqué une détérioration des relations et une polarisation des prises de position au sein d'un groupe. Dans d'autres cas, il s'agissait

plutôt d'un besoin d'aide après un processus de plainte formelle, pour aider à la normalisation des relations entre les parties ou entre les membres d'une équipe ou d'une unité. Je tiens donc à encourager les membres de groupes ou d'équipes, ainsi que les personnes qui les encadrent de s'informer proactivement sur les stratégies et ressources pour gérer les situations difficiles et prévenir les conflits.

Un autre thème important a été celui des questions financières pendant cette période. Nous avons reçu plus de demandes d'aide liées aux processus pour se retirer de cours ou de la résidence, par exemple, et plus de plaintes concernant certains frais accessoires. Enfin, comme l'explique la section IV.2, nous avons fait des suivis auprès de l'administration au sujet de la communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale.

2. Communication des droits de scolarité à la population étudiante internationale

Contexte

Pendant l'automne 2021, nous avons reçu trois plaintes d'étudiants internationaux aux 1^{er} et 2^e cycles qui pensaient avoir reçu une facture plus élevée que les droits d'inscription annoncés au printemps 2021 pour l'année 2021–2022. Ils étaient en 3^e et 4^e année dans leurs programmes respectifs.

En réalité les frais à leurs comptes correspondaient aux décisions prises par l'Université, mais les questions soulevées par ces étudiants (et, selon eux, par d'autres membres de leurs programmes) nous ont amenées à examiner de plus près la communication de la structure régissant les droits d'inscription pour la population étudiante internationale.

D'une façon générale, les droits d'inscription sont facturés selon le « niveau » d'inscription atteint. Au 1^{er} cycle, chaque « niveau » correspond à environ une année d'études, selon le nombre de crédits atteints (par exemple 33 crédits ou moins; 33,01 crédits à 66 crédits; etc.). Au 2^e cycle, les niveaux sont basés sur le nombre de trimestres d'inscription atteints (par exemple 2 trimestres ou moins; 3 à 5 trimestres; etc.).

Dans certains programmes, les droits d'inscription sont les mêmes à tous les niveaux, mais dans le cas de programmes pour lesquels les droits d'inscription sont différents selon le niveau atteint, le taux du premier niveau (ou de la « première année ») est en général supérieur à celui du deuxième niveau, etc.

Il est essentiel que la population étudiante internationale comprenne l'information sur les droits d'inscription et sur la structure des augmentations annuelles pour établir un budget réaliste avant d'accepter une admission et de se déplacer pour venir au Canada. Cette information est par ailleurs nécessaire pour comprendre l'engagement de l'Université d'Ottawa en matière de prévisibilité des droits d'inscription :

« Déterminée à permettre aux étudiantes et étudiants internationaux nouvellement admis de prévoir leurs droits de scolarité au-delà de la première année, l'Université a mis en place les mesures suivantes :

Limiter à un maximum de 5,5 % les futures augmentations annuelles des droits de scolarité des étudiantes et étudiants internationaux admis au trimestre de printemps-été 2022 ou avant qui demeurent inscrits à temps plein et progressent normalement d'un niveau de droits de scolarité à un autre.

Cet engagement s'applique jusqu'à ce que l'étudiante ou étudiant atteigne le dernier niveau de droits de scolarité publié pour son programme, après quoi, elle ou il paiera les droits associés au dernier niveau pour les années subséquentes. (...) »

Problématique

Pour prévoir les droits d'inscription d'année en année, il est nécessaire de comprendre la base sur laquelle l'augmentation maximale de 5,5 % est calculée. Malheureusement, nous nous sommes rendu compte que l'information disponible à ce sujet avait besoin d'être plus explicite pour assurer une bonne compréhension de ce processus.

Le système en sa totalité est complexe car différentes prémisses et différents taux d'augmentation s'appliquent, selon qu'une personne est canadienne et résidente de l'Ontario, canadienne mais résidente « hors Ontario », ou qu'elle fait partie de la population internationale¹.

Les taux facturés pour un trimestre d'une année donnée sont disponibles en ligne dans un tableau qui les présente par niveau atteint. Ce tableau annuel donne les chiffres pour l'année courante et n'a pas en lui-même pour objet de communiquer la base sur laquelle se calculent les augmentations d'année en année.

Pourtant, si on est, par exemple, en 1^e année, c'est-à-dire au 1^{er} niveau, et qu'on consulte ce tableau, il semble logique de prévoir l'augmentation maximale pour l'année suivante (lorsqu'on sera au 2^e niveau) en ajoutant 5,5 % au taux indiqué cette année pour le 2^e niveau.

C'est ainsi que l'avaient compris les étudiants internationaux qui se sont adressés à nous, et c'est d'ailleurs bien ainsi (c.-à-d. « par niveau ») que les augmentations ont été effectuées en septembre 2022 pour la population étudiante canadienne « hors Ontario ». Mais telles n'étaient pas les prémisses s'appliquant à la population étudiante internationale en septembre 2021 ou en septembre 2022.

Les prémisses pour cette population ne sont pas compliquées en elles-mêmes : en septembre 2022, une personne à temps plein qui a « progressé normalement d'un niveau de droits de scolarité à un autre » a payé une augmentation de 5,5 % *par rapport au taux qu'elle a payé l'année précédente*. Il s'agit-là d'une augmentation dite « par cohorte ». Mais cela signifie que, si on est au 1^{er} niveau, il faut prévoir l'augmentation maximale pour l'année suivante en ajoutant 5,5 % au taux indiqué cette année pour ce 1^{er} niveau (et non pas à celui du 2^e niveau).

¹ Les différences existent notamment parce que les droits de scolarité domestiques sont sujets à des décisions gouvernementales.

Étant donné que dans les programmes dont les taux sont différents par niveau, le taux du 1^{er} niveau est généralement supérieur à celui du 2^e, celui du 2^e à celui du 3^e, etc., et que les écarts entre niveaux sont dans certains cas importants, une erreur de prévision maximale au début peut mener à des problèmes financiers qui pourraient avoir des répercussions pendant la durée du programme².

Suivi auprès de l'université

Nous avons soulevé cette question auprès de l'administration et appris que l'Université travaillait à une refonte de l'information présentée en ligne sur les droits d'inscription, et à une mise à jour des communications à la population étudiante et de la formation du personnel à ce sujet.

Dans ce contexte, à la fin de janvier 2022, nous avons demandé en particulier :

- une communication claire à la population étudiante internationale pour qu'elle puisse prendre des décisions informées dans la planification du financement de ses études
- la considération des besoins que pourrait avoir la population étudiante internationale qui pourrait se trouver dans des difficultés financières en trait avec cette situation

Depuis, l'Université a effectué un travail d'envergure et terminé le remaniement de l'information disponible en ligne, de la formation du personnel à ce sujet, et des outils générant les tableaux

de taux annuels. Depuis le 31 mai, le site web comprend des sections distinctes pour annoncer les changements au début de l'année en cours, les facteurs qui influent sur les droits de scolarité, et les explications sur les augmentations annuelles.

Notre bureau a fait des suivis en juin et en juillet sur ce dossier mais, malheureusement, le problème n'est pas complètement réglé. À la fin de mai, l'outil de communication des droits d'inscription pour la population étudiante internationale comportait une erreur. Les tableaux présentant les taux corrigés pour 2022-2023 ont été mis à jour au début juillet. C'est à cette date qu'a été précisé pour la première fois que : « *Les étudiantes et les étudiants internationaux qui se réinscrivent à l'Université payeront des droits de scolarité majorés de 5,5 % par rapport à ce qu'ils ont payé en 2021–2022.* » [emphase ajoutée]

Je remarque aussi que l'information sur l'engagement de prévisibilité est présentée sur une autre page et n'inclut pas cette clarification. La page concernant les facteurs influant sur les droits de scolarité et celle présentant les explications sur les augmentations s'adressent à la population étudiante de toutes les catégories et comprennent des tableaux avec des augmentations hypothétiques de 2 % pour les personnes qui se réinscrivent. Ces tableaux montrent les deux types de progression possibles des droits de scolarité, mais sans clarifier à la population étudiante internationale lequel de ces deux systèmes s'est généralement appliqué à leur égard dans les dernières années³.

² Il est difficile de généraliser car dans certains programmes les taux sont les mêmes à tous les niveaux, et dans d'autres, les différences peuvent être faibles ou égales à zéro entre certains niveaux. Mais, étant donné le caractère récurif du système, l'ombudsman a calculé qu'une erreur de projection maximale en début de programme, par exemple si on est en 1^{ère} année en septembre 2021, pourrait entraîner une différence de 8 000 à 15 000 dollars sur la durée de nombreux programmes de 1^{er} cycle dans plusieurs facultés.

³ Les archives en ligne de l'Université remontent à 2015–2016 et montrent que les augmentations annuelles pour la population étudiante internationale, y compris le gel de 2021–2022 (augmentation de 0 %), se sont faites sur la base de ce que payait la personne l'année précédente (augmentation dite « par cohorte »), et non pas sur la base moindre de ce que payait une personne au prochain niveau l'année précédente (augmentation dite « par niveau »). La seule exception a été l'année du déclenchement de la pandémie, en 2020–2021.

Au moment de la rédaction de ce rapport, il nous reste donc deux préoccupations :

- D'abord, l'information reste fragmentée et présentée de façon générique, ce qui ne la rend pas claire et transparente.
- D'autre part, les systèmes d'aide financière, en particulier au 1^{er} cycle en cours de programme, ne sont pas conçus pour aider la population étudiante internationale à régler ses frais de scolarité. Or, il se peut que des membres de cette population se trouvent face à des problèmes financiers en relation avec une compréhension inexacte du système jusqu'à récemment. Ces problèmes pourraient se manifester au moment de payer les droits d'inscription ou bien se répercuter sur d'autres aspects tels que leur budget consacré aux frais de loyer, de nourriture, etc.

Recommandations

- a) Étant donné que pour comprendre l'engagement de prévisibilité il est essentiel de connaître la base sur laquelle les augmentations *maximales* sont effectuées, je recommande de communiquer de façon claire et transparente, aussitôt que possible, dans une section du site consacrée à la population étudiante internationale, comment comprendre l'engagement de prévisibilité et comment calculer les *augmentations annuelles maximales*, par exemple avec un tableau montrant, pour un programme donné, l'augmentation réelle de 5,5 % établie en 2022–2023, par rapport à ce que les personnes payaient en 2021–2022.

- b) Je recommande également que l'Université porte une attention particulière aux demandes d'aide financière de la population étudiante internationale qui se réinscrit pendant cette année et les suivantes, et qu'elle mette sur pied un processus fiable pour tenir compte de cette situation dans l'identification de leurs besoins et des options d'appui.

Réponses de l'Université

- a) « *Tel que vous l'avez noté dans le rapport, l'Université a consenti des efforts importants au cours de la dernière année pour fournir aux étudiantes et étudiants plus d'information afin de faciliter leur compréhension des droits de scolarité. À la lumière du rapport, nous comprenons que d'autres précisions pourraient être apportées. Dans une perspective d'amélioration continue, nous poursuivons nos efforts pour introduire d'autres améliorations en lien avec cette recommandation.* »
- b) « *L'Université d'Ottawa offre déjà un programme de bourse et d'aide financière à ces étudiantes et étudiants parmi les plus généreux au Canada. Du budget total de 122 009 695 \$ en bourse et aide financière en 2021–2022, environ 55 535 065 \$ ont été versés à des étudiantes et des étudiants internationaux. L'Université s'engage à continuer de prendre en considération différents paramètres, dont les droits de scolarité à payer, dans l'octroi de son aide financière.* »

V. MISES À JOUR SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES ANTÉRIEUREMENT

1. Défis à l'inclusion : pratiques dans certains cours

Dans le précédent rapport, l'ombudsman avait relevé certains défis à l'inclusion en relation avec des pratiques de cours ou des formulations dans les syllabus de cours. À ce sujet, les recommandations de l'ombudsman et les réponses reçues de l'Université se résument de la façon suivante :

Recommandation (a)

Ajouter au Règlement I.8.5 *Plan de cours pour les études du premier, deuxième et troisième cycle* l'exigence d'inclure dans le plan de cours un énoncé sur les accommodements scolaires. (Établir par ailleurs un énoncé recommandé.)

Réponse de l'Université (a)

« Le directeur des services des accommodements scolaires va proposer un énoncé sur les accommodements scolaires aux vice-doyens et vice-doyennes aux études de tous les cycles d'études. Une fois l'énoncé approuvé à cette étape, il sera envoyé pour consultation à l'APUO. Selon la procédure pour modifier le règlement académique I.8.5, l'APUO a huit semaines pour formuler des recommandations aux comités du Sénat. Une fois la consultation avec l'APUO terminée, l'énoncé pourra être présenté au Conseil des études de premier cycle, au Conseil des études supérieures, au Comité exécutif du Sénat et au Sénat. »

Recommandation (b)

Ajouter au Règlement II.5.3 *Évaluation différée* (s'appliquant aux études de 2^e et 3^e cycles) la notion de « situation de vie exceptionnelle ».

Réponse de l'Université (b)

« Le règlement portant sur l'évaluation des apprentissages (I.9.5), où l'on fait référence à l'évaluation différée pour raison de situation de vie exceptionnelle, s'adressera dorénavant aux trois cycles. »

À noter : dans le cadre de la révision des règlements et en réponse à une recommandation antérieure de l'ombudsman, l'Université fera également une modification au règlement II.3 des études supérieures sur l'inscription et les congés. L'objectif de ce changement est de distinguer entre un « report de temps limite » (par exemple en lien avec un congé maladie) et une « prolongation » accordée pour d'autres raisons une fois le temps limite atteint.

Recommandation (c)

Faire circuler des rappels auprès du personnel enseignant au sujet des points suivants relatifs aux syllabus de cours :

- inclure un énoncé sur les accommodements scolaires
- faire référence aux règlements I.9 (sur l'évaluation des apprentissages) et I.16 (sur les accommodements scolaires) plutôt que d'utiliser des paraphrases qui peuvent en limiter la portée
- considérer les exigences essentielles d'un cours avant d'adopter des systèmes dans lesquels des absences ou un devoir ou test manquant entraînent automatiquement une note EIN (incomplet-échec).

Réponse de l'Université (c)

« Dans Simple Syllabus, un logiciel pour le personnel enseignant, il y a un énoncé sur les accommodements et des références aux règlements I.9 et I.16. Nous estimons que l'information est ainsi transmise et qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer un rappel au corps professoral sur ces questions.

En ce qui concerne les exigences essentielles d'un cours, nous estimons que la présence non obligatoire des étudiantes et étudiants à un cours est difficilement applicable dans tous les cours

et il n'existe pas un processus automatique à l'Université d'Ottawa pour identifier les cours où la présence est obligatoire ou non. Pour le moment, il est donc impossible de mettre en œuvre cette recommandation. »

Remarques de l'ombudsman

Je remercie l'Université d'avoir adressé les recommandations sur les règlements I.8.5, II.3 et II.5.3, et d'avoir adopté l'utilisation systématique d'un énoncé sur les accommodements pour réduire les défis à l'inclusion.

2. Feuille de route pour les étudiants, y compris communication de l'information sur les processus de demandes d'exceptions

Dans des rapports antérieurs, l'ombudsman avait recommandé de créer :

« ... une feuille de route générique et succincte à l'intention des étudiants et étudiantes (...) qui identifierait les bureaux principaux pour les questions administratives et académiques [les] touchant, ainsi que les services de soutien académique et les bureaux avec lesquels prendre contact à l'intérieur et à l'extérieur de la faculté pour la résolution de conflits et le traitement de plaintes. »

et

« ... un document tel qu'une feuille de route ou une foire aux questions qui regrouperait et résumerait l'information sur les options (...), les processus à suivre et les ressources disponibles lorsqu'une étudiante ou 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 la population étudiante 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 de remboursement des frais d'inscription (...) »*

Réponses de l'Université

Pendant l'été 2021, l'Université avait indiqué qu'elle travaillait à une uniformisation des informations de soutien académique sur les sites des facultés et à la création d'une page web pour identifier les différentes instances à qui s'adresser en cas de problème académique. En ce qui concerne la question des situations de vie exceptionnelles ou des maladies, l'Université avait répondu qu'elle ajouterait, dans le site des règlements expliqués, un lien vers la page de soutien académique une fois qu'elle aurait été créée.

Depuis, l'Université nous a communiqué les clarifications suivantes :

« La page centrale d'Affaires Étudiantes fait office de feuille de route pour l'ensemble de la population étudiante : Soutien académique | Études (uottawa.ca)⁴. Elle permet de diffuser les informations de soutien académique et redirige notamment les étudiantes et étudiants vers le Bureau des études de premier cycle de leur faculté où ils trouveront des informations sur le soutien académique propre aux pratiques de leur faculté. Le site web comprend également des ressources pour diriger les membres du corps enseignant et de la population étudiante vers le soutien technique dont ils ont besoin.

Par ailleurs, il y a eu deux initiatives concernant le soutien académique lancées lors de la dernière année. L'Initiative Pleins Feux permet de concrétiser le lien entre le soutien au personnel enseignant et le soutien à la population étudiante pour renforcer l'expérience d'enseignement et d'apprentissage. Elle permet au personnel enseignant de mieux connaître les services s'adressant à la population étudiante lors d'une séance d'information. Il est également à noter qu'un guide virtuel à ce sujet est en développement et qu'il s'adressera au nouveau personnel enseignant.

Ensuite, tous les vice-doyens et vice-doyennes aux études des trois cycles d'études ont approuvé un formulaire d'auto-déclaration que l'étudiant ou l'étudiante pourra remplir s'il/elle ne peut pas remettre un travail ou assister à un examen. Ce formulaire a aussi été développé en collaboration avec la nouvelle clinique médicale pour la population étudiante, en particulier avec son directeur le Dr. Patrick Leclair. Les technologies de l'information travaillent présentement à automatiser ce formulaire.

Ce nouveau formulaire d'auto-déclaration permettra de supprimer la nécessité du certificat médical. En 2022–2023, le dossier avancera au point de vue technologique. Le Règlement académique I-9.5 sera également modifié. »

Remarques de l'ombudsman

Je remercie les équipes qui ont travaillé au développement de ces outils et ressources. Les pages de soutien académique contiennent de nombreux renseignements sur les services et les personnes ressource pour aider les membres du corps étudiant dans le cheminement de leur programme, dans la mise en place d'accommodements s'ils sont en situation de handicap, et dans le soutien académique en tant que tel. Le formulaire d'auto-déclaration sera aussi très utile une fois qu'il sera adopté.

Je remarque que l'information sur les processus académiques à suivre en cas de maladie ou de situation de vie exceptionnelle ne font pas l'objet d'une section particulière dans les pages centrales sur le soutien académique. Les formulaires pour documenter une absence sont en général disponibles sur les sites des facultés. Celles-ci font par ailleurs référence de diverses façons, soit à des demandes de différés, soit à des processus de retrait ou d'abandon. L'information sur la remise tardive des travaux est souvent incluse dans l'information sur les examens. Il faut donc circuler sur plusieurs pages pour comprendre ses options.

Pour ces raisons, je continue de penser qu'il serait utile d'ajouter, soit sur la page des règlements expliqués, soit au sein de la page centrale sur le soutien académique, un résumé des options et processus à suivre en cas de maladie ou de situation de vie exceptionnelle, avec références aux processus des facultés, au règlement I.9, et à la page web sur les demandes de retrait de cours.

⁴ <https://www2.uottawa.ca/etudes/soutien-academique>

3. Relation de supervision au 2^e et 3^e cycles

Dans des rapports antérieurs, l'ombudsman avait souligné le besoin de clarifier deux aspects de la relation de supervision aux études supérieures :

- d'une part, les responsabilités des différentes parties à la relation (membre du corps étudiant, directrice ou directeur de thèse, autres membres du comité de supervision ou d'évaluation, etc.)
- d'autre part, les outils et options disponibles pour aider à la résolution des différends entre les parties à cette relation

Dans le dernier rapport, l'ombudsman avait souligné l'importance de mettre en ligne de l'information à l'intention des membres du corps étudiant, du corps professoral et des personnes responsables de la direction de programmes pour

- normaliser le fait que des difficultés ou des situations de conflit peuvent surgir
- les diriger vers des personnes-ressource au sein de leur faculté (et clarifier la confidentialité de ces interactions)
- clarifier quels sont les rôles et responsabilités des autres parties (au sein du programme ou de la faculté) dans la recherche de solutions justes

(y compris les autres membres du comité, la direction du programme, le bureau des études supérieures de la faculté, etc.)

- les diriger vers d'autres ressources d'aide confidentielle au besoin
- leur offrir des outils pour aborder des situations de conflit de façon constructive (par exemple page de conseils et astuces, ateliers, etc.)
- s'assurer que les personnes responsables de la direction de programmes aient des outils pour guider les membres du corps professoral et du corps étudiant dans une situation de conflit ou lorsqu'une relation de supervision prend fin

Réponses de l'Université

Lors de réponses antérieures, l'Université avait indiqué qu'elle procédait à un recensement d'outils et de meilleures pratiques auprès des facultés dans le but d'élaborer un guide de supervision. Pendant l'été 2021, elle avait précisé qu'elle souhaitait créer un nouvel atelier pour accompagner le corps professoral dans son rôle de supervision et que le règlement sur la thèse, qui doit être mis à jour dans le cadre du projet de révision des règlements académiques, comprendrait des exigences essentielles qui viendront en appui aux membres des corps professoral et étudiant dans la gestion des attentes et des responsabilités.

Depuis, l'Université nous a communiqué les mises à jour suivantes :

« *Presque la totalité de ces informations existe sur notre Web à un niveau général. Plusieurs programmes ont déjà leur propre guide, qui répond aux spécificités de leur structure et de leur norme disciplinaire. Bien qu'un guide de supervision continue d'être un objectif essentiel pour le Cabinet de la Provost aux études supérieures et postdoctorales, nous ne sommes pas en mesure d'indiquer une date de livraison pour ce projet en raison du manque de personnel pour accomplir la tâche.* »

Remarques de l'ombudsman

Les pages centrales du site des études supérieures contiennent de l'information très utile et clairement organisée pour informer et guider la population étudiante sur les étapes générales d'un programme et du développement d'une thèse, sur la façon d'aborder une relation de supervision, sur les questions à poser lorsqu'on rencontre la directrice ou le directeur de thèse, sur le soutien académique, et sur les bureaux et personnes ressources pour diverses questions.

Je remarque que l'information disponible sur ces pages ne spécifie pas les responsabilités des membres du corps professoral dans la relation de supervision. Il se peut que l'intention soit de préciser cette information dans le règlement sur la thèse ou celui sur la supervision (en cours de révision) ou dans les guides qui existent au niveau des programmes.

- a) Il reste important de développer un guide sur la supervision et d'y inclure des outils et des ressources pour prévenir et résoudre les difficultés et les différends qui peuvent surgir.
- b) En attendant la réalisation de ce projet, il est important de communiquer les meilleures pratiques qui ont pu ressortir des discussions avec les facultés, de l'élaboration de l'atelier, et des étapes de révision des règlements, en particulier sur les responsabilités des différentes parties à la relation de supervision. Il me fera plaisir de continuer la discussion sur ces points.

ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES

Tableau 8 : Langue officielle d'usage

| Langue officielle d'usage | Français | Anglais |
|---|----------|---------|
| Toutes les personnes qui nous ont consultées | 24,3 % | 75,7 % |
| Étudiant(e)s qui nous ont consultées | 20,5 % | 79,5 % |
| Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université (automne 2021)* | 31,0 % | 69,0 % |

* <https://www.uottawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/livre-statistiques/inscriptions>

Tableau 9 : Étudiant(e)s – appartenance facultaire

| Faculté | Étudiant(e)s qui nous ont consultées | Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université d'Ottawa (automne 2021)* |
|----------------------|--------------------------------------|--|
| Arts | 7,8 % | 11,0 % |
| Droit | 4,0 % | 4,4 % |
| Éducation | 5,4 % | 6,0 % |
| Génie | 9,7 % | 14,4 % |
| Gestion (Telfer) | 5,9 % | 11,0 % |
| Médecine | 1,9 % | 5,4 % |
| Sciences | 5,9 % | 12,5 % |
| Sciences de la santé | 7,5 % | 11,1 % |
| Sciences sociales | 16,7 % | 23,9 % |
| Inconnue | 35,2 % | 0,3 % |

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

Tableau 10 : Étudiant(e)s – niveau d'étude

| Niveau d'étude | Étudiant(e)s qui nous ont consultés | Étudiant(e)s inscrit(e)s à l'Université d'Ottawa (automne 2021)* |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 ^{er} cycle | 76,9 % | 83,6 % |
| 2 ^e et 3 ^e cycles | 19,3 % | 16,4 % |
| Inconnu ou autre | 3,8 % | - |

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

Tableau 11 : Rétroaction sur nos services

| Question | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman? | 22 | 3 |
| Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre? | 25 | - |
| Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman? | 24 | 1 |
| 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? | 22 | - |
| Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande? | 25 | - |
| Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité(e) de manière juste et équitable? | 25 | - |
| Avez-vous été traité(e) avec respect? | 25 | - |
| Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman? | 24 | - |

Tableau 12 : Rétroaction (suite)

| Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman? | Total |
|---|-------|
| Obtenir des renseignements | 7 |
| Demander des conseils | 14 |
| Faciliter la communication avec d'autres personnes | 12 |
| Déterminer si j'avais été traité(e) de façon juste et équitable | 13 |
| Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même | 10 |
| Demander que l'ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème | 18 |



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

