

*Confidentiel*

*Indépendant*

*Impartial*



# HUITIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1<sup>ER</sup> JUIN 2017 au 31 MAI 2018

BUREAU DE  
L'OMBUDSMAN

## À la communauté universitaire,



C'est avec plaisir que je vous transmets le huitième rapport annuel du Bureau de l'ombudsman à l'Université d'Ottawa, conformément à l'article 8 du document des attributions de l'ombudsman. Je suis entrée en fonction le 9 avril 2018, et le présent rapport couvre la période du 1er juin 2017 au 31 mai 2018 pendant laquelle se terminait le mandat de la première ombudsman, Madame Lucie Allaire, qui a dirigé le Bureau de l'ombudsman depuis sa création en 2010.

Je tiens d'abord à remercier Madame Allaire et toutes les personnes qui ont fait partie de son équipe pour le travail effectué et les résultats obtenus au cours de ces huit premières années. Je remercie en particulier Madame Allaire pour son leadership et son service auprès des membres de la communauté universitaire pendant son mandat, ainsi que pour le soutien qu'elle a apporté tout au long de l'année 2017-18 afin d'effectuer une transition fluide. Je voudrais également souligner l'importante contribution de l'ombudsman adjointe, Marie Boglari, qui a permis d'assurer la continuation et la qualité de tous les services de l'ombudsman depuis l'été 2017. Les personnes qui ont traité auparavant avec Madame Allaire ou Madame Boglari témoignent de la qualité de leurs interactions et m'expriment leur reconnaissance.

L'ombudsman écoute, informe, conseille, facilite la communication, aide à identifier des solutions justes et apporte des recommandations pour l'amélioration des politiques, des procédures et des pratiques d'une organisation. Cela implique un engagement humain envers toutes les personnes qui s'adressent à l'ombudsman et toutes celles qui répondent aux questions de l'ombudsman. Cela implique également une attention critique pour analyser les liens entre l'expérience individuelle d'un problème et les dynamiques interpersonnelles, procédurales ou institutionnelles qui en forment le contexte.

Notre travail n'est pas possible sans le contact avec les membres de la communauté universitaire. Je remercie tous ceux qui ont fait appel aux services de l'ombudsman durant l'année écoulée, et tous ceux qui ont répondu à nos questions. Je suis également reconnaissante de l'accueil qui m'a été fait sur le campus depuis mon arrivée et de l'intérêt exprimé par l'Université et par les étudiants pour les services et les recommandations du Bureau de l'ombudsman.

Je considère comme un privilège de servir la communauté universitaire et j'espère avoir l'occasion de mieux vous connaître pendant les mois à venir et de contribuer de façon positive à votre expérience.

**Martine Conway, Ombudsman**

Le 1<sup>er</sup> septembre 2018



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
Sommaire	3
Le rôle de l'ombudsman	3
Les objectifs de l'année 2018-19	4
Les outils favorisant l'équité	5
<b>A. Faits saillants de l'année 2017-18</b>	<b>6</b>
<b>B. Exemples de dossiers traités</b>	<b>9</b>
<b>C. Survol des thèmes abordés depuis le printemps 2018 : remarques et recommandations</b>	<b>11</b>
1. Accessibilité et accommodements	11
2. Admission	12
3. Renouvellement de la passe d'autobus	13
<b>D. Suivi accordé aux recommandations passées</b>	<b>15</b>
1. Développement et révision des politiques et règlements concernant le respect des droits de la personne	15
2. Respect du règlement sur la fraude scolaire	16
3. Clarification ou application d'autres règlements de l'Université	17
a) Communication du droit d'interjeter appel d'une décision	17
b) Transfert de crédit avec l'Université Carleton	17
c) Révision de notes - Travaux de groupes	17
d) Révision de notes – Clarification ou retrait de l'obligation de contacter le professeur	17
e) Application rétroactive de modifications aux exigences de programmes	18
f) Exigence du baccalauréat spécialisé en criminologie	18
g) Mémoires de maîtrise	18
h) Frais de scolarité – Étudiants canadiens nés hors du Canada	18
i) Développement du protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui	18
4. Accès au fonds d'accessibilité de la FÉUO	19
<b>Annexe A : Autres statistiques sur nos services</b>	<b>20</b>



# Introduction

« L'ombudsman a pour mandat d'offrir un processus indépendant, impartial et confidentiel aux membres de la communauté universitaire pour leur permettre de trouver des solutions justes et équitables aux différends qui les touchent. Au besoin, l'ombudsman peut également recommander la modification de politiques ou de procédures institutionnelles et encourager la discussion sur des questions touchant l'Université dans son ensemble. »

Document d'attributions de l'ombudsman à l'Université d'Ottawa

## Sommaire

Le Bureau de l'ombudsman a été créé en 2010. L'ombudsman en poste au moment de la rédaction de ce rapport est entrée en fonctions le 9 avril 2018, et le présent rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> juin 2017 au 31 mai 2018.

Lors de la remise de son dernier rapport à l'automne 2017, l'ancienne ombudsman avait fourni un bilan du travail effectué dans les dernières années et des recommandations en cours. Elle soulignait en particulier la nécessité pour l'Université d'avancer dans le développement et la révision de politiques et règlements concernant l'examen des plaintes de discrimination et de harcèlement, et le traitement des demandes d'accommodement académique pour les étudiants ayant une incapacité.

Le présent rapport 2017-18 comprend une description du rôle de l'ombudsman, de son approche et de ses objectifs pour 2018-19. Il présente les thèmes qui ont fait l'objet d'un suivi par l'ombudsman pendant l'été 2018 et les recommandations qui en découlent. Il fait part de la mise à jour obtenue auprès de l'Université et des associations étudiantes sur les recommandations des années précédentes. Il inclut également les tableaux statistiques pour 2017-18 et des exemples de dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman.

## Le rôle de l'ombudsman

« Ayant à cœur des valeurs d'équité et de respect, l'ombudsman contribue à tenir l'institution imputable de la mise en œuvre des valeurs qu'elle a elle-même adoptées, et contribue ainsi à la réalisation de la mission de l'institution. L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres. »

Normes de pratiques, Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada

Une université est une communauté diverse et dynamique, un lieu d'échange et de développement des idées dans un contexte souvent complexe et compétitif. Lorsque les personnes s'adressent à l'ombudsman, elles cherchent de l'aide pour résoudre un problème ou un conflit. Le Bureau de l'ombudsman est conçu pour fonctionner de façon accessible, indépendante, impartiale et confidentielle.

Le rôle de l'ombudsman n'est pas de remplacer les mécanismes en place pour la prise de décisions administratives ou académiques ou pour le traitement des plaintes, mais plutôt de les compléter en facilitant leur accès et en offrant des recommandations lorsqu'il y a lieu d'y apporter des améliorations. L'ombudsman contribue ainsi au développement, parmi les membres de la communauté universitaire, de la capacité à identifier et résoudre les problèmes et les plaintes de façon juste et respectueuse.



**En examinant les liens entre les situations individuelles dont on nous fait part et le contexte institutionnel, le Bureau de l'ombudsman est amené à remplir plusieurs fonctions :**

**L'ombudsman agit au niveau individuel** quand elle informe les personnes et les réfère aux services en place en leur fournissant au besoin des conseils ou des outils de communication. Il s'agit d'être à l'écoute et d'aider la personne à cerner les enjeux et à identifier les recours ou solutions possibles. L'analyse de la situation peut aboutir à un recadrage pour une utilisation plus efficace des mécanismes disponibles.

**L'ombudsman peut servir d'intermédiaire**, avec le consentement de la personne, pour faciliter la communication et favoriser la recherche de solutions. Il s'agit alors de clarifier l'information, d'établir des ponts de communication et d'explorer les possibilités de résolution. En dernier recours, l'ombudsman peut également examiner une plainte formelle d'un membre de la communauté universitaire. Les situations couvertes par une convention collective ne font pas partie du mandat de l'ombudsman.

**L'ombudsman influe au niveau systémique** en apportant des recommandations pour améliorer les politiques, procédures et pratiques s'appliquant aux membres de la communauté universitaire, favorisant ainsi le développement de l'équité et de la responsabilité.

**L'ombudsman promeut les meilleures pratiques** pour favoriser le développement d'un environnement juste et respectueux en maintenant un dialogue ouvert avec les administrations de l'Université et des associations étudiantes. L'ombudsman peut par exemple apporter des commentaires lors de la rédaction de politiques ou de lignes directrices, offrir des ateliers sur les outils qui favorisent une prise de décision juste et respectueuse, ou contribuer à des discussions plus générales menant à l'identification d'enjeux ou de priorités au sein de l'institution.

## **Les objectifs de l'année 2018-19**

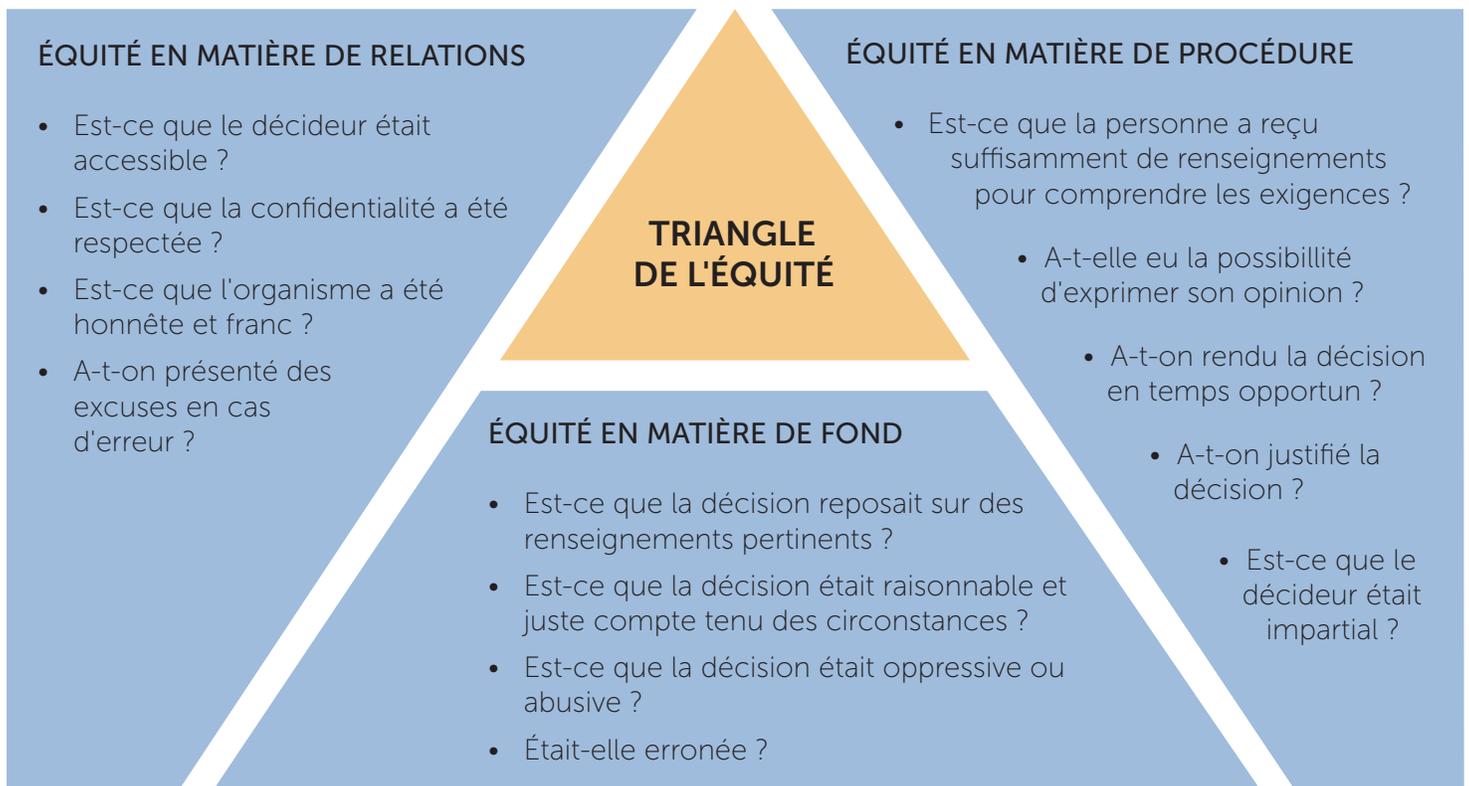
Depuis l'entrée en fonction en avril 2018 de la nouvelle ombudsman, les priorités ont été d'assurer le service du bureau, de rencontrer des représentants de l'Université et des étudiants, de faire le suivi sur les recommandations des années précédentes et de recruter l'ombudsman adjoint/e. J'ai le plaisir de vous annoncer qu'Évelyne Poisson a commencé ses fonctions d'adjointe le 27 août 2018.

L'année 2018-19 continuera ce travail d'introduction avec, par exemple, la participation aux activités d'orientation (Semaine 101), des rencontres avec plusieurs unités académiques et administratives, et des suivis sur les recommandations en cours. Il s'agira également d'établir un processus de financement stable du poste d'ombudsman adjoint/e.

Lors de ces échanges, j'espère aussi avoir l'occasion d'apprendre en quoi consistent les enjeux, les défis, les opportunités et les priorités des membres de la communauté universitaire.



## Les outils favorisant l'équité



Matériel adapté du Bureau de l'Ombudsman de la Saskatchewan

« [L'Ombudsman de l'Ontario] encourage tous les collègues et toutes les universités à envisager de prendre des mesures garantissant que les personnes qui siègent aux organismes d'appel comprennent l'importance d'assurer une équité procédurale à toutes les étapes du processus décisionnel. »

Ombudsman-Ontario, Rapport annuel 2017-18

Dans les universités, les décisions se prennent à différents niveaux administratifs et académiques. Pour prendre des décisions justes, éviter des erreurs et réduire le temps passé en processus d'appels complexes, il est important de considérer comment les principes d'équité s'appliquent à chaque niveau de prise de décisions, par exemple au niveau de l'employé ou du professeur, du département, d'un comité de la faculté, etc.

Le Triangle de l'Équité est un outil qui s'adapte aux différents niveaux de prise de décision dans une organisation. Le Bureau de l'ombudsman de l'Université d'Ottawa offre des séances d'information ainsi que des ateliers interactifs pour discuter de son application et des possibilités de l'adapter aux contextes propres à différentes unités académiques et administratives.

Si vous désirez explorer la possibilité d'organiser une discussion ou un atelier dans votre unité, n'hésitez pas à nous contacter.



## A. Faits saillants de l'année 2017-18

L'année 2017-18 a été une année de transition pendant laquelle le service a été assuré à distance par l'ancienne ombudsman et sur place par l'ombudsman adjointe. La nouvelle ombudsman a pris la suite en avril et ce rapport présente les statistiques de l'année qui s'est terminée le 31 mai 2018. Pendant cette période, le Bureau a traité des demandes de service de 575 personnes dont 318 étudiants, 20 membres du personnel de l'Université et 237 autres personnes.

### TÉMOIGNAGE

Je vous remercie  
d'avoir pris le temps de  
m'écouter attentivement.  
C'est très apprécié!

### TÉMOIGNAGE

Nous n'avons pas  
toujours le pouvoir ou  
la voix pour exprimer  
ce qui nous concerne.  
J'apprécie grandement  
l'aide qui m'a été apportée  
par l'ombudsman [en tant  
que] tierce partie.

**Tableau 1. Dossiers ouverts et fermés par année**

Année	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
2017-2018	585	575
2016-2017	674	677
2015-2016	554	540
2014-2015	436	449
2013-2014	396	413
2012-2013	420	405
2011-2012	381	375
2011-2010	194	174

**Tableau 2. Catégorie de demandeur**

Année	Étudiants	Personnel	Autres
2017-2018	318	20	237
2016-2017	402	26	249
2015-2016	316	28	196
2014-2015	309	37	103
2013-2014	337	30	46
2012-2013	340	33	32
2011-2012	295	48	32
2011-2010	152	22	0



### Tableau 3. Genre de problématique par catégorie de demandeur

Genre de problématique	Étudiant	Personnel	Autre	Total
Académique	114	1	9	124
Admission et inscription	48	0	166	214
Association étudiante	7	0	2	9
Conflit relationnel	9	3	1	13
Droits de la personne	34	0	6	40
Encadrement pédagogique	11	0	0	11
Finance	79	1	31	111
Harcèlement	5	3	2	10
Milieu de travail	2	3	1	6
Résidence	10	0	7	17
Securité	4	0	2	6
Services association étudiante	36	0	3	39
Directeur-thèse/étudiant	5	0	0	5
Comportement de l'étudiant	3	2	2	7
Comportement du professeur	14	1	2	17
Autre	23	9	29	61
Total	404	23	263	690

*Un demandeur peut avoir plus d'une problématique.*

Les *membres du personnel* ont consulté l'ombudsman en particulier pour des questions relatives aux conflits relationnels, au milieu de travail ou à des allégations de harcèlement. (Il est à noter que les situations couvertes par une convention collective ne font pas partie du mandat de l'ombudsman.) Les autres utilisateurs de nos services étaient en général des personnes faisant des demandes d'admission à l'Université. Cette catégorie comprend également des parents d'étudiants et d'autres membres de la communauté universitaire.

Les *étudiants* ont présenté un total de 404 problématiques dont les plus courantes ont trait aux questions académiques (114), aux questions financières (79), à l'admission ou à l'inscription dans certains cours ou programmes (48), et aux droits de la personne (34). Ils ont également soulevé des questions sur les services des associations étudiantes (36) tels que les processus relatifs à la passe d'autobus ou au programme d'assurance médicale et dentaire.



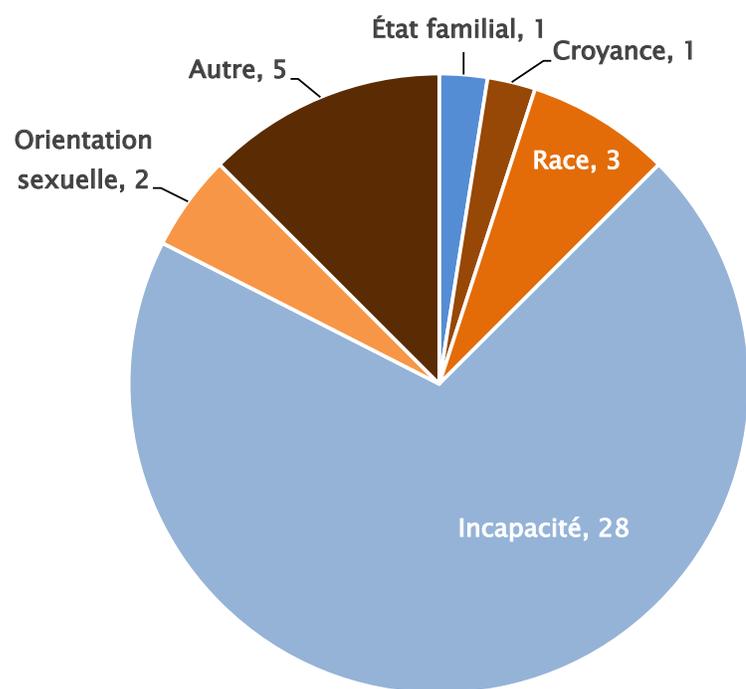
## Tableau 4. Étudiants – Problématiques académiques

	Fraude scolaire	Évaluation	Retrait du programme	Autre	Total
Premier cycle	1	34	1	28	64
Maîtrise et Doctorat	1	7	2	5	15
Non-inscrit/ Ancien/Spécial	1	4	8	8	21
Inconnu	2	4	1	7	14
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>114</b>

*Un étudiant peut avoir plus d'une problématique académique.*

Les problèmes académiques soulevés le plus souvent par les étudiants comprennent les questions relatives à l'évaluation (49), suivies des situations menant à un retrait d'un programme ou de l'Université (12), et des problèmes de fraude scolaire (5).

## Tableau 5. Tous les demandeurs – Problématiques : droits de la personne (total 40)



Parmi les étudiants, les problématiques relatives aux droits de la personne concernaient en particulier les questions d'accommodements pour tenir compte d'une incapacité (24).



## B. Exemples de dossiers traités

Voir le [tableau 13](#) à l'Annexe A: Services offerts par type de demandeur.

### Examen d'une plainte formelle – appel d'une décision académique

L'ombudsman a examiné une plainte formelle d'un étudiant après un appel infructueux auprès du Comité d'appel du Sénat. L'étudiant qui avait reçu un échec à un des éléments obligatoires de son programme avait fait une demande d'abandon rétroactif du cours qui avait été refusée par la faculté. L'ombudsman n'a décelé aucune erreur dans le traitement du dossier et n'a fait aucune recommandation à l'université.

### Examen d'une plainte formelle – processus d'enquête

L'ombudsman a examiné une plainte formelle après qu'une étudiante ait fait une plainte au sujet d'un professeur et épuisé les autres recours. L'ombudsman a identifié des délais, ainsi que des erreurs dans le processus d'enquête et sa communication. L'absence de témoin pouvant corroborer les différentes versions des faits avait mené à une confusion concernant les étapes du processus (établir que la plainte est recevable, effectuer une enquête, analyser les faits pour prendre une décision). L'unité en charge a accepté les recommandations de l'ombudsman quant au processus et a offert des excuses à la plaignante.

### Conseils à un employé – milieu de travail

Un employé en fin de contrat non syndiqué a consulté l'ombudsman pour discuter de son expérience. L'employé ne s'était pas senti soutenu par son superviseur immédiat et il avait eu des difficultés pour s'intégrer pleinement à l'équipe, en partie pour des raisons linguistiques. En discutant avec l'ombudsman, l'employé a identifié des éléments structurels qui auraient pu favoriser une meilleure intégration au sein de l'équipe et éviter en partie les problèmes de communication avec le superviseur immédiat. Il a décidé de rencontrer la responsable de la section pour faire part de ses suggestions.

### Conseils à une étudiante – accommodement académique

Un étudiant à la maîtrise ressentait des symptômes en rapport avec une condition médicale pour laquelle il avait hésité à faire une demande d'accommodement. Il avait peur, en abordant la question maintenant, de perdre l'appui de son superviseur académique. En discussion avec l'ombudsman, il a expliqué ses réticences à fournir de l'information personnelle à son unité académique et à soumettre des notes médicales à chaque début de session au sujet de la même condition.

L'ombudsman a expliqué comment documenter la condition permanente avec le Service d'appui au succès scolaire (SASS) et comment aborder le professeur pour demander une extension sans échanger d'information spécifique sur la condition. L'étudiant s'est inscrit auprès du SASS et a rencontré son professeur avec qui il a eu un échange productif pour gérer les besoins d'accommodement et les échéances.

### Intervention-solution de problème – réinscription après interruption des études

Après avoir interrompu ses études pour des raisons personnelles plusieurs années auparavant, une étudiante avait fait une demande de réadmission et de réintégration à son programme pour reprendre le dernier cours exigé. Le processus s'était conclu par la réadmission de l'étudiante à la session d'été et la permission de s'inscrire. Malheureusement, une dernière difficulté s'est présentée au moment de l'inscription, ce qui a amené l'étudiante à devoir s'inscrire à la session suivante.

Les offres d'admission portant sur une session spécifique, cela nécessitait normalement une autre demande et le paiement de nouveaux frais associés. L'ombudsman a contacté l'administration qui, en tenant compte des circonstances spécifiques de la situation, a résolu le problème en permettant à l'étudiante de différer son admission à la session suivante.



### **Intervention-passerelle de communication – demande d’admission à la maîtrise (programme professionnel)**

Une candidate à l’admission dans un programme professionnel au niveau de la maîtrise a contacté l’ombudsman après avoir cherché des clarifications auprès du programme. On lui avait dit qu’elle serait mise sur une liste d’attente mais lorsqu’elle avait fait un suivi, on lui avait répondu qu’on ne pouvait pas lui indiquer sa place sur cette liste ni lui donner de rétroaction sur les forces ou les faiblesses de son dossier. Elle avait besoin de connaître ses chances d’être admise au programme pour pouvoir prendre des décisions sur son emploi.

Après avoir contacté le département, l’ombudsman a pu clarifier que le programme n’avait pas créé une liste d’attente mais plutôt placé les candidats dans trois groupes et fait des offres aux candidats des deux premiers groupes (répondant le mieux aux exigences). Vu le nombre de réponses reçues, le programme n’envisageait pas pouvoir faire d’offres aux candidats du troisième groupe (dont cette candidate faisait partie). L’ombudsman a également expliqué à la candidate vers qui se tourner pour identifier si son dossier comportait des lacunes ou des faiblesses auxquelles elle pourrait remédier.



## C. Survol des thèmes abordés depuis le printemps 2018 : remarques et recommandations

### **1. Accessibilité et accommodements**

L'Université d'Ottawa a adopté en 2018 le Règlement 119 sur l'accessibilité et elle a entamé un processus de révision et de clarification des procédures concernant l'accessibilité, en particulier les accommodements académiques (voir également la section D.1). Ce sont des questions qui préoccupent toutes les universités, et je profite de ces circonstances pour souligner l'importance de fournir tant aux étudiants qu'aux employés de l'Université les outils leur permettant d'identifier clairement les enjeux auxquels ils font face et les critères de prise de décision.

Il est essentiel de considérer en particulier les barrières qui se créent pour les étudiants ayant certaines conditions chroniques, qu'elles soient physiques, psychologiques ou mentales. Ces situations se caractérisent en partie par leur invisibilité, leur relative imprévisibilité et par la difficulté pour la personne d'effectuer certaines démarches au moment où les difficultés surgissent.

Par exemple, la personne peut avoir de la difficulté à communiquer avec l'administration selon les délais prescrits pour demander une extension, obtenir un retrait rétroactif ou présenter un certificat médical. Elle peut également se voir demander des notes médicales pour une condition déjà documentée auprès du service d'accommodement. Lorsque la condition est chronique, il est donc particulièrement important de considérer la place des accommodements tant proactifs (qui contribuent à éliminer les barrières structurales avant qu'elles ne se manifestent) que rétroactifs.

#### **Observations**

J'ai observé qu'en l'absence de processus clairs, certains étudiants font des demandes d'accommodement trop tardives ou des demandes informelles dirigées uniquement à leur professeur. Si la demande n'aboutit pas, l'étudiant n'a pas nécessairement les outils pour faire appel (par exemple par manque de documentation) mais

en parallèle le professeur, l'administrateur ou le comité d'appel n'ont pas non plus nécessairement l'information pertinente pour déterminer quelles demandes correspondent à un droit établi par le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Un autre obstacle existe lorsqu'une personne fait une demande d'exception (à un règlement académique ou administratif) sans savoir articuler clairement sa demande comme une question d'accommodement ou de droit de la personne. Même si la demande est accompagnée de documentation, il arrive que l'employé qui répond à cette demande ne reconnaisse pas les enjeux.

Par exemple un étudiant s'est initialement vu refuser un retrait rétroactif et un autre n'a tout d'abord pas obtenu de place en résidence. Dans les deux cas, l'étudiant avait pourtant documenté sa condition médicale et expliqué ses circonstances par écrit. Dans les deux cas la situation s'est résolue après appel ou intervention d'une tierce partie.

Ces situations illustrent à la fois:

- le besoin de processus clairs pour que les étudiants puissent identifier les enjeux;
- l'importance d'offrir au personnel l'encadrement nécessaire pour le traitement efficace et juste de ces demandes.

## Recommandation

La révision des procédures en cours (voir D.1) contribuera à clarifier les processus en place et à faciliter le traitement de ces situations. En parallèle, il est important de continuer à développer des outils adaptés aux besoins des étudiants et du personnel en tenant compte des différents niveaux de prise de décision et de la diversité des services pouvant donner lieu à un accommodement.

En particulier, il est important de

- considérer la place des accommodements académiques rétroactifs et clarifier les critères menant à l'équité dans ce domaine
- suffisamment intégrer les processus pour faciliter les accommodements académiques et non-académiques nécessaires à la pleine participation d'un étudiant
- continuer à sensibiliser le personnel pour qu'il sache comment reconnaître les enjeux relatifs aux accommodements, quand reconsidérer l'analyse d'une situation et qui consulter pour appliquer les critères appropriés.

## 2. Admission

Parmi les candidats à l'admission qui contactent le Bureau de l'ombudsman chaque année, un bon nombre sont référés aux pages internet de l'Université qui répondent à leurs questions et aux services d'InfoAdmission, du Bureau international et des unités offrant les programmes de 2<sup>e</sup> ou de 3<sup>e</sup> cycle.

Cette année plusieurs candidats à l'admission nous ont fait part de deux types de problèmes. D'une part certaines personnes ont rencontré des difficultés en téléchargeant des documents tels que les relevés de notes pour les soumettre à l'Université. Par exemple certains candidats avaient téléchargé plusieurs documents distincts à la fois. Après vérification par le personnel de l'Université (ce qui peut prendre plusieurs semaines, suivant la période de l'année), ils ont reçu un message les informant que leur dossier n'était pas complet et leur demandant de soumettre ces mêmes documents.

En discutant avec le personnel des admissions, nous avons appris que ce problème avait été identifié par l'Université et qu'il était dû à la façon dont fonctionne le logiciel, utilisé pour la première fois cette année. Le personnel des admissions nous a indiqué que des instructions plus précises sur le téléchargement des documents seraient disponibles à l'avenir.

D'autre part, certaines personnes voulaient faire appel d'une décision et rapportaient ne pas avoir reçu d'information claire sur le processus à suivre. Par exemple ils ne savaient pas à qui adresser un appel ou quels critères pouvaient donner lieu à un appel. Le site web ne fournissait pas d'information claire ni de formulaire sur les possibilités de faire appel. De plus, s'ils faisaient appel sans succès, ils ne comprenaient pas comment la décision pouvait être juste si le processus était géré et communiqué par les mêmes personnes qui avaient pris la décision initiale.

En réalité, les décisions sur les admissions dans les universités ne sont pas des questions dont on peut faire appel dans tous les cas. À l'Université d'Ottawa, ces décisions peuvent faire l'objet d'une révision dans deux types de situations :

- Si des erreurs ont eu lieu ou des informations supplémentaires sont disponibles qui pourraient changer le résultat de l'évaluation du dossier par l'Université
- Si la personne peut documenter des circonstances exténuantes hors de son contrôle, par exemple une maladie, ayant eu des répercussions sur certains résultats académiques

Lorsque j'ai demandé des clarifications sur les processus de reconsidération ou d'appel, j'ai appris que l'Université est en train de mettre en place un processus proactif permettant de documenter les situations qui comportent des circonstances exténuantes au moment de déposer sa demande d'admission. Les candidats à l'admission continueront également à pouvoir demander une révision d'une décision dans les circonstances où une erreur a eu lieu ou de nouvelles informations, telles que des notes plus récentes, sont disponibles.



## Remarques

Je remercie les personnes chargées des admissions qui ont pris le temps de m'expliquer le système en cours et les changements à venir. L'admission dans une université n'est pas garantie aux personnes qui satisfont aux exigences publiées par l'institution. Elle peut être sujette à plusieurs autres paramètres comme le nombre de places dans un programme, la date à laquelle on a fait sa demande, ou, dans les programmes plus compétitifs, le dossier des autres candidats.

Pour éviter retards, confusion ou sentiment d'injustice, il est important de fournir de l'information claire et accessible sur les processus disponibles, y compris les possibilités ou non de faire appel d'une décision. Le développement d'instructions plus précises sur le téléchargement des documents et la création d'un formulaire pour documenter les circonstances exténuantes au moment même de la demande d'admission permettront d'éviter une grande partie de la confusion et des délais dont certains candidats ont fait l'expérience cette année.

## Recommandation

Je recommande également de clarifier sur le site web en quoi consistent les processus de révision ou d'appel d'une décision d'admission. Le processus existant semble être un processus de vérification et de réévaluation (y compris par l'apport d'information supplémentaire) plutôt que d'un strict processus «d'appel». Par ailleurs le mot «appel» suggère pour de nombreuses personnes l'existence d'un mécanisme (tel un comité) indépendant des services d'admission. Il me semble important de fournir de l'information suffisamment claire sur le site pour que les candidats à l'admission comprennent quels mécanismes sont disponibles, à quel niveau les différentes décisions sont prises et quels sont les critères sur lesquels se basent les processus de révision ou d'appel.

## 3. Renouvellement de la passe d'autobus

En mai 2017, la Fédération étudiante de l'Université d'Ottawa (FÉUO) a introduit un projet pilote d'utilisation de kiosques pour renouveler les passes d'autobus. Ce système a connu des problèmes pendant 2017-18 et plusieurs étudiants ont contacté l'ombudsman en mai 2018. Leur carte (qu'ils avaient tenté de renouveler au kiosque) ne fonctionnait pas dans les autobus et ils n'obtenaient pas d'information claire de leur association étudiante pour y remédier.

La solution temporaire de la FÉUO et des sociétés de transport avait consisté à prolonger la « période de grâce » pendant laquelle les chauffeurs d'autobus autoriseraient les étudiants à utiliser l'autobus sans avoir renouvelé leur passe. Mais tandis que les services technologiques cherchaient une solution au problème, certains étudiants et chauffeurs n'étaient pas au courant de ces consignes, ce qui a entraîné frustrations et frais supplémentaires pendant cette période.

En général les étudiants qui ont contacté l'ombudsman n'avaient pas réussi à rejoindre le bureau de la FÉUO et n'avaient pas reçu la mise à jour envoyée par la FÉUO au sujet de la passe d'autobus. Certains étaient en CO-OP dans la région (et donc pas disponibles pendant les heures d'ouverture de bureau). D'autres étaient étudiants à la maîtrise ou au doctorat, et donc pas sur la liste d'envoi de la FÉUO. Ils n'avaient pas non plus de compte sur les réseaux sociaux, alors que la FÉUO utilisait en particulier ce type de plateforme pour ses mises à jour.

Les recommandations de l'ombudsman ont porté sur les points suivants :

- Imprimer le texte des mises à jour et le poster près des stations de rechargement, y compris les heures d'ouverture du bureau de la FÉUO
- Afficher les heures de bureau à la porte du bureau, les mettre à jour sur le site de la FÉUO et les inclure dans les messages (courriels, Facebook) adressés aux étudiants

- Faire suivre toute mise à jour sur la passe d'autobus immédiatement à la GSAÉD (représentant les étudiantes et étudiants diplômés de l'Université d'Ottawa) pour qu'elle puisse la communiquer à ses membres
- Ajouter toute mise à jour concernant la passe d'autobus et les heures d'ouverture de bureau sur la page web consacrée au programme de passe d'autobus : <http://sfuo.ca/upass/fr/>

### Réponse du responsable de la FÉUO (mai 2018)

« J'ai lu attentivement toute vos recommandations et je suis d'accord avec vos propositions. La situation que vivent actuellement les étudiantes est frustrante pour nous aussi au sein de la fédération. Nous allons revoir notre protocole de communication en temps de crise afin d'éviter que cela ne se reproduise. »

### Commentaire de l'ombudsman

Je remercie la FÉUO de sa réponse à mes suggestions et de sa volonté de revoir et d'améliorer son protocole de communication et la mise à jour de son site. Nous pouvons espérer qu'à partir de l'automne 2018 le rechargement des cartes se fera sans les difficultés rencontrées pendant 2017-18. Cependant, lorsqu'un problème surgit, la FÉUO agit en tant qu'intermédiaire entre les étudiants, aussi bien du 1er que des 2e et 3e cycles, et les services d'OC Transpo et de la STO. Pour éviter des coûts supplémentaires et des pertes de temps importantes pour les membres de la FÉUO et de la GSAÉD, il est impératif que les solutions mises en place soient communiquées de façon efficace et sans délais.



## D. Suivi accordé aux recommandations passées

### **1. Développement et révision des politiques et règlements concernant le respect des droits de la personne**

Les recommandations antérieures de l'ombudsman concernaient l'accessibilité, le traitement des plaintes de discrimination, et les processus d'accommodement académique, y compris les demandes d'abandon rétroactif. Elles ont porté d'une part sur l'urgence de clarifier le cadre et les processus pour répondre aux plaintes de discrimination présentées par des étudiants (y compris la révision du règlement 67a et des méthodes 36-1 et 36-2 à la lueur du nouveau règlement sur la prévention de la violence sexuelle) et d'autre part sur la nécessité d'adopter au plus vite une politique d'accessibilité et de développer des procédures sur l'accommodement académique.

Dans sa réponse, l'Université avait souligné la nécessité de revoir l'ensemble des politiques ayant trait aux droits de la personne afin de tenir compte de nouvelles exigences et de changements provenant de la législation provinciale et des décisions de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Le rapport annuel 2016-17 soulevait également la question de la pratique du « tout ou rien » dans le traitement des demandes d'abandon rétroactif (c'est-à-dire, par exemple, le fait de n'accorder un abandon rétroactif que si l'étudiant se retire de tous les cours pour la même période). L'ombudsman demandait que l'Université rappelle aux unités académiques qu'une pratique absolue du « tout ou rien » serait discriminatoire et que chaque demande doit être étudiée selon son mérite.

#### **Mise à jour de l'Université**

Pour clarifier que chaque demande d'abandon rétroactif doit être considérée selon son mérite sans pratique absolue du 'tout ou rien' (mai 2018) :

« Une note de service concernant les demandes d'abandon rétroactif sera envoyée par la vice-rectrice associée, Programmes aux vice-doyens aux études au mois de juin 2018. Le vice-recteur aux études s'assurera de son suivi auprès des doyens. »

Sur l'ensemble des autres points soulevés par l'ombudsman (août 2018) :

« Au cours de la dernière année, le Bureau des droits de la personne, le Secrétariat général et d'autres unités impliquées ont poursuivi leur travail pour créer un cadre cohérent dans lequel tous les membres de la communauté universitaire seront tenus de s'abstenir d'actes de harcèlement et de discrimination.

*Le Règlement 67a - Prévention du harcèlement et de la discrimination et ses méthodes 36-1 et 36-2 sont (...) en cours de révision afin d'unifier les méthodes pour les étudiants et les employés, d'établir un processus pour gérer les plaintes de discrimination systémique et d'harmoniser le Règlement 67a avec la Politique de professionnalisme de la faculté de médecine.*

*(...) En février 2018, le Bureau des gouverneurs de l'Université d'Ottawa (l'Université) a adopté le Règlement 119 sur l'accessibilité [qui] précise les lignes directrices que l'Université met en place afin de réaliser les objectifs de la législation ontarienne sur l'accessibilité et définit les rôles et responsabilités en matière d'accessibilité.*

*D'autre part, le Bureau des droits de la personne, en collaboration avec le Service d'appui au succès scolaire (SASS) et le Bureau des affaires juridiques travaille actuellement à l'élaboration d'un règlement sur les accommodements académiques. Le règlement devrait être présenté pour approbation par les différentes instances au cours de l'automne 2018.*

*(...) le SASS offre des services depuis plusieurs années à plus de 2,000 étudiants par année en situation de handicap avec des processus et lignes directrices bien établies. De plus, les acteurs ci-hauts mentionnés en collaboration avec les facultés et services ont traité de nombreux cas d'accommodements académiques en vertu du Règlement 119 sur l'accessibilité qui prévoit l'obligation d'accommoder en temps opportun nos services éducationnels pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap et du Règlement 67a qui stipule l'obligation de prévenir et d'intervenir en cas de discrimination pour les motifs prescrits par*

le Code des droits de la personne de l'Ontario. L'Université a également travaillé sur la mise en application des différents règlements en matière de discrimination et harcèlement en formant ses employés dans la gestion des plaintes et en offrant aux membres de sa communauté différentes formations dans ces domaines. (...) Plusieurs séances de formation auprès des membres du personnel se sont tenues avec un taux de participation important.»

### Commentaires de l'ombudsman

J'apprécie le travail en cours sur ces questions complexes et urgentes. Je fais des remarques additionnelles à ce sujet dans la section C.1 et j'espère avoir l'occasion de participer aux consultations qui se feront sur les ébauches de règlements et procédures avant leur adoption.

## 2. Respect du règlement sur la fraude scolaire

Dans son dernier rapport, l'ombudsman avait rappelé l'importance d'assurer le respect du règlement 14 sur la fraude scolaire. L'Université ayant indiqué qu'un groupe de travail se réunirait à partir de juin 2017, l'ombudsman avait fait référence à son rapport annuel 2015-16 qui identifiait des pratiques contrevenant au règlement et elle soulignait l'importance de considérer ces questions dans le cadre des études de premier cycle et des études supérieures.

### Mise à jour de l'Université (été 2018)

« [Le] groupe de travail sur le traitement et la gouvernance de la fraude scolaire (...) s'est réuni à quatre reprises. (...) Il a procédé à une analyse comparative auprès de cinq autres universités canadiennes, notamment pour y identifier les approches en matière d'intervention pédagogique; documenté les différentes pratiques de gouvernance au sein des facultés; identifié les documents pour constituer le guide des meilleures pratiques pour trois groupes ciblés : les professeurs, les membres des comités d'enquête et les délégués des doyens.

Il a également constitué un dossier regroupant les diverses communications adressées aux étudiants relatives à l'intégrité dans les études au sein de notre campus [et] recueilli ce même type de documents de sensibilisation dans d'autres établissements universitaires à des fins comparatives, ceci afin de mettre à jour nos communications en la matière (contenu et médium privilégié).

(...) [Il] a amorcé la révision du règlement 14. Des précisions relatives à « l'approche pédagogique » y ont été introduites, de même qu'un groupe de sanctions que le professeur pourrait recommander. Il a également procédé à une ébauche des lignes directrices à l'intention des membres des comités d'enquête et des délégués des doyens. Enfin, le respect du règlement et ses interprétations fera l'objet d'un suivi annuel notamment par l'entremise du guide des pratiques et procédures qui sera établi.

[Le] groupe de travail est composé de vice-doyens des études de premier cycle et des études supérieures, de représentants de chacun des cycles d'études ainsi que de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales et de la vice-rectrice associée, Programmes (...) Le groupe [présentera] l'ébauche de son travail à la direction du Centre des droits étudiants afin de recueillir les commentaires du Centre et de bénéficier de son expertise relative à l'appui qu'il prodigue aux étudiants. »

### Commentaires de l'ombudsman

Je remercie les membres du groupe de travail de l'attention qu'ils portent à ces questions. Il me fera plaisir d'apporter des commentaires sur l'ébauche lorsqu'elle sera disponible.



### 3. Clarification ou application d'autres règlements de l'Université

Pendant l'été 2018, l'Université a également offert un suivi sur les points suivants qui avaient été soulevés dans le rapport 2016-17 de l'ombudsman.

- a) Communication du droit d'interjeter appel d'une décision

*« Dans la dernière année, le secrétariat général a noté 9 occasions où un étudiant n'avait pas été informé de son droit d'appel au Comité d'appel du Sénat. Un rappel par écrit a été fait à toutes les facultés visées de même que des suivis par téléphone aux personnes responsables. Le secrétariat a également rappelé que, suivant les attributions du Comité d'appel du Sénat, toute décision prise en application d'un règlement académique peut être sujette à un appel. »*

L'ombudsman remarque également que le Comité d'appel du Sénat a identifié dans son dernier rapport annuel la performance de chaque faculté quant à cette obligation et remercie l'Université d'avoir mis en place cette vérification.

- b) Transfert de crédit avec l'Université Carleton

Il s'agissait de clarifier règlement, formulaires et interprétation des critères menant au transfert de crédit entre les deux institutions et concernant la mention ou non de la note obtenue à l'Université Carleton sur le relevé de notes de l'Université d'Ottawa.

*« Le formulaire de lettre de permission a été revu et mis à jour. Les facultés ont été informées de la marche à suivre à l'automne 2018 dans le cadre du comité de gestion scolaire. Le formulaire de transfert de crédit avec Carleton est maintenant en ligne. L'ensemble des clarifications souhaitées et modifications apportées aux formulaires ont été présentées à la vice-rectrice associée, Programmes. »*

- c) Révision de notes - Travaux de groupes

Il s'agissait de préciser comment faire une demande de révision de note, que le travail soit un travail individuel ou de groupe.

*« Lors de la dernière réunion de l'année académique avec les vice-doyennes et vice-doyens aux études (7 juin 2018) un amendement au règlement sera présenté pour apporter cette précision. De même, des lignes directrices à l'attention des professeurs seront formulées leur rappelant l'importance de préciser toute consigne relative à la correction des travaux de groupes. Ces lignes directrices seront distribuées lors de la rentrée scolaire de l'automne 2018. »*

- d) Révision de notes – Clarification ou retrait de l'obligation de contacter le professeur

*« Le règlement 10.3 a été amendé en tirant profit des observations de l'ombudsman. L'amendement a été approuvé au Conseil des études de premier cycle (CEPC) puis à l'exécutif du Sénat au printemps 2018. Les recommandations d'amendement auraient dû être examinées lors de la réunion du Sénat du 14 mai 2018, qui a été annulée, faute de quorum. Par ailleurs, ceci nous a permis de rencontrer des étudiants soucieux de deux autres éléments de ce règlement. Leurs observations feront l'objet d'une discussion lors de la réunion avec les vice-doyennes et vice-doyens aux études du 7 juin 2018. Les amendements éventuels à ce règlement seront ensuite présentés au CEPC lors de sa première réunion à l'automne 2018. »*

- e) Application rétroactive de modifications aux exigences de programmes

L'ombudsman recommandait d'élargir le libellé de la clause de droits acquis pour l'appliquer aux étudiants admis à l'Université avant l'automne 2016 et affectés par le changement de certains règlements académiques.

« Cette situation ne nécessite plus d'intervention systémique. Lorsque le Sénat a entériné le libellé sur les droits acquis ayant trait au rendement scolaire en 2015, la Gestion des effectifs scolaires avait estimé que 36 étudiants étaient alors concernés par les changements. La plupart étant inscrit à la Faculté de génie, la clause de droits acquis avait été mise en vigueur pour ces étudiants. Pour les étudiants des autres facultés, des exceptions ont été produites. Ces amendements ne concerneront bientôt plus aucun étudiant. Les quelques rares cas exceptionnels pouvant encore se présenter seront ainsi traités dans cette mesure. »

- f) Exigence du baccalauréat spécialisé en criminologie

Il s'agissait de rectifier ou de faire confirmer par le Sénat l'exigence d'une moyenne de 7.0.

« L'administratrice aux études de premier cycle de la Faculté des sciences sociales nous a confirmé au mois d'avril 2018 que l'exigence de la MPC de 7.0 au Département de criminologie a été retirée. »

- g) Mémoires de maîtrise

Il s'agissait de clarifier et d'uniformiser les conditions relatives aux étapes et aux frais s'appliquant aux étudiants en maîtrise complétant un mémoire (plutôt qu'une thèse).

« Le groupe de travail s'est rencontré au printemps 2018. Des analyses sont en cours pour mieux comprendre la situation de chacune des unités scolaires. Le groupe de travail continue son travail et souhaite soumettre une recommandation au Conseil des études supérieures cet automne. »

- h) Frais de scolarité – Étudiants canadiens nés hors du Canada

« En février dernier nous avons finalisé la mise en place d'un nouveau processus de vérification des statuts légaux avant que les relevés de compte ne soient émis. À cette fin, nous écrivons aux étudiants qui ont des statuts qui ne semblent pas avoir été vérifiés en leur demandant de nous soumettre une preuve de leur citoyenneté en [les prévenant] que si la preuve n'est pas reçue, ils seront facturés des droits internationaux. »

- i) Développement du protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui

« Une série de discussions a eu lieu et des changements ont été apportés à l'ébauche du document 'Lignes directrices pour encadrer les étudiants affichant des comportements à risque'. »

La consultation sur ce document se poursuit et l'échéance prévue pour sa publication est le 15 novembre.

### Commentaires de l'ombudsman

Je remercie l'Université des mises à jour sur la conclusion ou l'avancée de ces nombreux dossiers. Il me fera plaisir de faire un suivi au besoin.



## 4. Accès au fonds d'accessibilité de la FÉUO

Le dernier rapport de l'ombudsman s'inquiétait de l'accès limité au fonds d'accessibilité de la FÉUO par les membres des associations étudiantes ayant une incapacité, ainsi que du manque d'information disponible sur l'existence du fonds et les modalités pour y accéder.

Le rapport recommandait d'apporter des changements au site web de la FÉUO pour informer clairement de l'existence du fonds, du processus pour faire une demande, et des critères qui s'appliquent. Il recommandait également de disséminer l'information aux membres de la FÉUO sur l'existence du fonds, de maximiser l'utilisation du fonds par les membres, et de fournir un rapport annuel sur l'utilisation du fonds, y compris le nombre de demandes et leur disposition.

La réponse de la FÉUO indiquait que le fonds serait annoncé sur le site de la FÉUO ainsi que sur le site du Centre des étudiants ayant une incapacité, y compris les formulaires en ligne. Elle indiquait également que les employés du Centre et de la réception de la FÉUO seraient équipés pour informer et répondre aux demandes, y compris avec les formulaires et les termes de référence imprimés.

Lors du suivi effectué pendant l'été 2018 à ce sujet, j'ai pu constater qu'il existe en ligne des formulaires à imprimer, mais qu'il est nécessaire de compléter la mise à jour du site web pour que cette information soit visible. Pendant le même suivi, j'ai appris que la FÉUO était en train de développer un système en ligne pour disséminer l'information sur tous les fonds disponibles auprès de la FÉUO et pour en gérer les demandes.

### Recommandation

Entre temps, j'ai recommandé que le site de la FÉUO et celui du Centre soient mis à jour avant le début du mois de septembre 2018 pour y ajouter les termes de référence détaillés sur le fonds d'accessibilité et le lien pour accéder au formulaire. L'information devrait être placée de façon visible dans les rubriques 'services' et/ou 'ressources' des sites afin que les membres puissent en prendre connaissance facilement. J'ai également demandé des précisions sur l'existence de rapports annuels sur l'utilisation du fonds d'accessibilité, y compris le nombre et la disposition des demandes, comme il avait été recommandé dans le rapport 2016-17 de l'ombudsman.



## Annexe A : Autres statistiques sur nos services

### Tableau 6. Rétroaction

	oui	non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	30	5
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	33	5
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	34	4
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?	25	4
Est-ce que l'Ombudsman et son personnel ont été impartiales (objectives) en traitant votre demande?	34	5
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable?	36	4
Avez-vous été traité avec respect?	37	1
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	34	2

### Tableau 7. Rétroaction

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	
Obtenir des renseignements	16
Demander des conseils	19
Faciliter la communication avec d'autres personnes	12
Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable	23
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	18
Demander que l'Ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	23



## Tableau 8. Langue officielle d'usage

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Toutes les personnes qui nous ont consultés	21,6%	78,4%
Étudiants qui nous ont consultés	30,6%	69,4%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2016)*	31%	69 %

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

## Tableau 9. Sexe

Sexe	Hommes	Femmes	Autre
Toutes les personnes qui nous ont consultés	40,9%	58,8%	0,3%
Étudiants qui nous ont consultés	47,9%	51,9%	0,2%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2016)*	41,64%	58,35%	--

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

## Tableau 10. Étudiants - appartenance facultaire (total 318)

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2016)*
Arts	7,6%	12,9%
Common law	7,2%	5,2%
Droit civil	1,9%	
École de gestion Telfer	5,3%	11,6%
Éducation	2,8%	4,8%
Génie	7,2%	13,1%
Médecine	1,3%	5,4%
Sciences	7,2%	11,6%
Sciences de la santé	14,5%	10,8%
Sciences sociales	19,5%	24,6%
Inconnue	25,5%	---

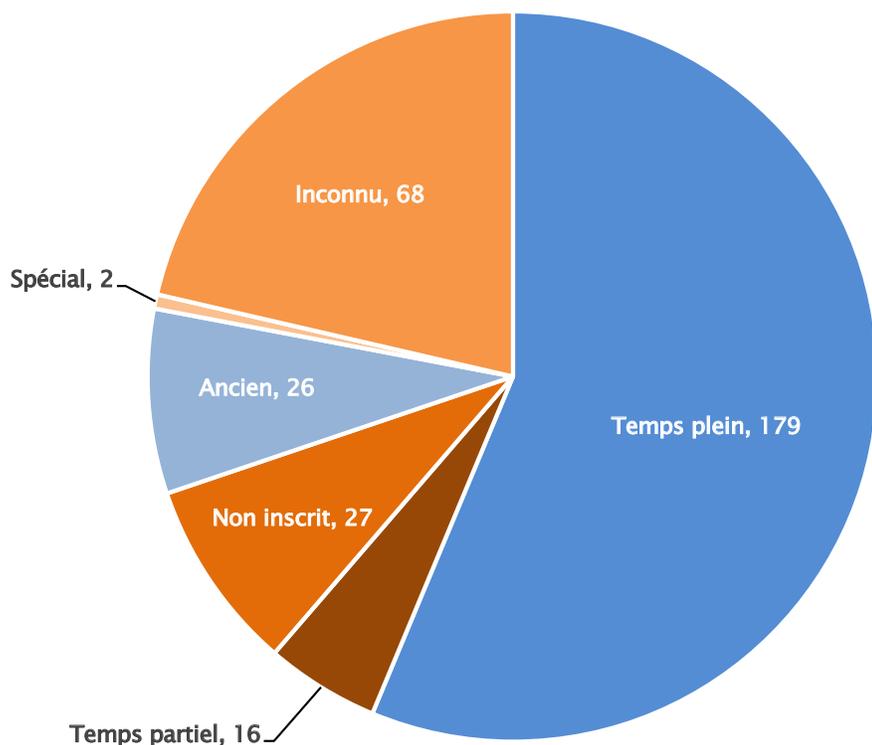
\* <http://www.uOttawa.ca/recherche-institutionnelle-planification/ressources/faits-chiffres/faits-en-bref>

**Tableau 11. Étudiants - niveau d'étude (total 318)**

Niveau d'étude	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2016)*
1er cycle	62,6%	84,7%
Maîtrise	12,6%	10,1%
Doctorat	9,1%	4,6%
Inconnu	15,7%	--
Autre	--	0,6%

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

**Tableau 12. Étudiants - catégories (total 318)**



## Tableau 13. Services offerts par catégorie de demandeur

Service	Étudiant				Personnel	Autre	Total
	1 <sup>er</sup> cycle	2 <sup>e</sup> cycle	3 <sup>e</sup> cycle	Non inscrit/Ancien/ Spécial/Inconnu			
Examen d'une plainte formelle	2	0	0	4	0	0	6
Information	78	16	9	39	6	134	282
Conseils	12	8	5	9	6	2	42
Aiguillage	72	17	10	53	6	192	350
Facilitation	3	1	0	0	0	1	5
Passerelle de communication	29	1	1	9	0	4	44
Résolution de problème	12	2	0	9	0	2	25
Médiation	0	0	0	0	0	0	0
Autre	2	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>123</b>	<b>18</b>	<b>335</b>	<b>756</b>

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

## Tableau 14. Examen de plaintes formelles (total 6)

Type de demandeur	Sans recommandations	Avec recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées
Étudiants	5	1	1	0
Personnel	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Tableau 15. Résultats sommaires - dossiers fermés (total 575)**

