



TROISIÈME RAPPORT ANNUEL

DE JUIN 2012 À MAI 2013

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN





À l'ensemble de la communauté universitaire,

Conformément à l'article 8 des attributions du Bureau de l'ombudsman, je vous sou mets notre rapport annuel pour la période du 1^{er} juin 2012 au 31 mai 2013.

Nous considérons toujours comme un privilège de servir la communauté universitaire et nous espérons sincèrement avoir contribué de façon positive.

Lucie Allaire
Ombudsman

Septembre 2013

Nous remercions ceux et celles qui ont fait appel à nos services et nous ont confié leurs préoccupations. Merci aux membres du Comité consultatif de l'ombudsman pour leurs commentaires et sages conseils.

Aux représentantes et représentants de l'Université et des associations étudiantes, avec lesquelles nous travaillons dans le but de résoudre les problèmes, merci de répondre patiemment à nos questions, de prendre le temps de nous rencontrer et de tenir compte de nos points de vue ainsi que de nos recommandations.

Merci de nous donner une occasion créative de continuer d'améliorer notre capacité d'écoute et de nous mettre au défi de répondre à vos besoins et aux nôtres, avec compassion.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le Bureau de l'ombudsman existe maintenant depuis trois ans. Notre mandat, précisé dans nos attributions, n'a pas changé depuis notre établissement en 2010.

« Le Bureau de l'ombudsman de l'Université d'Ottawa offre à tous les membres de la communauté universitaire un processus informel de règlement des différends, à la fois indépendant et impartial. Il peut formuler des recommandations pour régler des cas individuels, et il peut également proposer au besoin des modifications aux pratiques et politiques en vigueur. Il ne remplace aucune des voies de recours disponibles à l'Université... »¹

Nous avons adopté les Normes d'exercice de la fonction de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada. Nous nous efforçons de promouvoir la résolution et le traitement équitables des problèmes. Interrogées à ce sujet, la vaste majorité des personnes qui ont eu recours à nos services nous feraient confiance une autre fois et croient que nous avons traité équitablement leurs préoccupations. Nos attributions nous donnent accès à une vaste gamme de possibilités d'interventions : prestation de renseignements, renvoi aux canaux appropriés, aide à la résolution informelle des problèmes, facilitation de conversations difficiles et formulation de recommandations pour la résolution des plaintes. Il n'est pas étonnant de constater que la plus grande partie de notre travail consiste à fournir de l'information, à aiguiller les gens vers le mécanisme de recours approprié et à leur offrir du coaching.

Nous avons assuré un suivi dans deux domaines importants soulevés dans nos rapports précédents : d'abord le processus d'accommodement pour les étudiants handicapés et ensuite le processus d'examen des allégations de fraude. Des progrès importants ont été réalisés pour ce qui est de mieux informer les étudiants, y compris les étudiants internationaux, en ce qui concerne le règlement sur la fraude scolaire; l'examen ligne par ligne du règlement a été mis en œuvre et devrait mener à l'adoption de nouveaux règlements cette année. Nous attirons l'attention de l'Université sur la nécessité de mieux préciser de quelle manière le règlement s'applique aux travaux de groupe afin que les étudiants soient bien au courant de leurs responsabilités. Nous nous préoccupons du libellé et de l'application de la sanction 2.0) du Règlement 14.2 qui, à notre avis, peut donner lieu à des situations injustes et à des décisions arbitraires à cause de la période de temps ouverte de la sanction. Nous avons formulé des recommandations à ce sujet aux fins d'examen par l'Université.

L'Université a l'intention de proposer l'adoption de deux nouvelles politiques devant établir le cadre nécessaire pour le processus d'accommodement. Il faut cependant dire que la formation des membres du corps professoral est tout à fait insuffisante et demeure une source de préoccupation, et que l'Université ne respecte pas son obligation, en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, de fournir à son personnel la formation nécessaire. Les plaintes reçues par notre bureau au sujet des mesures d'accommodement pour les personnes handicapées ne concernaient pas les services offerts par le Service d'accès des Services d'appui au succès scolaire (SASS), mais le refus de départements des facultés de prendre les mesures

¹ www.uottawa.ca/gouvernance/ombuds-attributions.html

d'accommodement requises à cause d'un manque de compréhension des rôles et responsabilités et d'une incompréhension générale du processus. Nous répétons à quel point il est important de fournir des services proactifs aux étudiants ayant une incapacité auditive, afin de nous assurer qu'ils se sentent inclus dans la collectivité universitaire.

Nous formulons dans ce rapport une nouvelle recommandation aux fins d'examen par l'Université, soit d'adopter un nouveau règlement pour veiller à ce que les étudiants ne voient pas leur possibilité de démontrer leur compétence scolaire brimée par le fait qu'ils n'ont pas accès aux toilettes pendant les examens. Nous donnons l'exemple de quatre universités qui ont adopté des règlements appropriés.

Activités de liaison

Nous croyons important de nous tenir au courant de l'évolution de notre profession dans l'ensemble du pays et de continuer d'améliorer notre pratique. L'ombudsman est membre du comité exécutif de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC). Elle a présenté un atelier sur le travail de Marshal Rosenberg, relatif à la communication non violente, durant la réunion annuelle de l'AOUCC et du Forum canadien des ombudsmans à Halifax, en mai 2013. Nous avons tenu la rencontre semi-annuelle de l'AOUCC en février 2013, offrant de belles occasions d'échanges sur les meilleures pratiques et les enjeux communs.

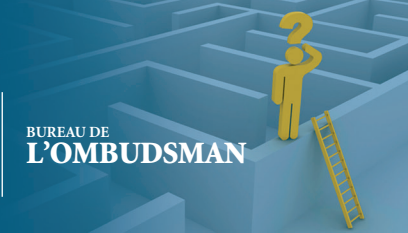
Notre bureau a mené différentes activités promotionnelles afin d'atteindre la collectivité universitaire dans son ensemble. Nous avons participé à différentes foires, notamment à Alt 101, et publié des articles dans Fulcrum et La Rotonde. Nous



Notre équipe de gauche à droite :
Anirt Rojo, Lucie Allaire et Iman Ibrahim.

avons eu recours aux services de *Vie communautaire* pour diffuser notre message par l'intermédiaire de leurs bulletin électronique et écrans répartis sur le campus. Nos messages paraissent sur « C'est bon à savoir » de UoZone, sur le babillard électronique ainsi que sur les sites Facebook et Twitter de l'Université. L'été dernier, la Faculté de l'éducation a intégré notre message à ses guides aux étudiants. Nous avons communiqué avec différentes associations étudiantes, comme l'Association des étudiants en science, pour leur demander d'insérer notre message dans leurs envois postaux de masse. Nous avons participé au salon de sensibilisation des étudiants du Centre d'équité en matière des droits de la personne tenue en septembre et animé de nombreux ateliers sur le règlement des différends.

Nous avons participé à des séances de formation offertes par le Forum canadien des ombudsmans et l'Université Saint-Paul et présenté un exposé durant le symposium annuel sur la résolution de conflits de cette dernière à Ottawa.



LE POINT SUR LES RECOMMANDATIONS DE L'ANNÉE DERNIÈRE

Réponses de la Fédération étudiante de l'Université d'Ottawa (FÉUO) aux recommandations

1 - Étudiants handicapés et laissez-passer universel (U-Pass)

La FÉUO s'est engagée à simplifier le processus d'exclusion des étudiants handicapés qui ne peuvent pas utiliser les transports en commun de l'obligation de contribuer à l'U-Pass. La FÉUO examine chaque demande individuellement et a conclu une entente avec OC Transpo pour que ces étudiants soient exemptés. La FÉUO a l'intention d'insérer dans la prochaine entente une disposition reconnaissant explicitement les droits fondamentaux des étudiants. Nous n'avons reçu aucune plainte de cette nature durant l'année, mais nous demeurons disponibles pour les étudiants qui éprouveraient des difficultés à obtenir une exemption alors qu'ils ne sont pas capables d'utiliser les transports en commun en raison de leur handicap.



2 - Accessibilité des étudiants atteints d'une incapacité auditive aux services de la FÉUO

Nous n'avons reçu aucune plainte quant à l'accessibilité des services offerts par la FÉUO aux étudiants ayant une incapacité auditive. La FÉUO nous a dit qu'elle faisait activement participer son Centre des étudiants handicapés à la planification des activités, telle la Semaine 101, et tout le personnel a reçu une formation sur l'accessibilité. Un nouveau forum électronique sera lancé très prochainement.



Réponses de l'Université d'Ottawa aux recommandations

1 - Processus d'accommodement pour les étudiants handicapés

Au cours des deux dernières années, nous avons formulé un certain nombre de recommandations ayant pour but de remédier aux lacunes observées dans le processus d'accommodement pour les étudiants handicapés. Dans notre premier rapport, nous avons mis l'accent sur les étudiants ayant une incapacité auditive et l'année dernière, nous avons élargi la portée de nos recommandations à tous les types de handicap. Nous avons encouragé l'Université à adopter une approche plus robuste par l'intermédiaire de politiques ou de règlements, de la formation du personnel et de la mise à jour de son Plan d'accessibilité pour répondre tout particulièrement aux besoins des étudiants ayant un handicap invisible, comme un trouble d'apprentissage ou un problème de santé mentale.

L'Université a répondu l'année dernière qu'elle procédait à l'examen de son processus d'accommodement dans le but de mettre en place un cadre stratégique global.

Au moment où nous publions ce rapport annuel, l'Université n'a pas encore adopté de politique. Elle a indiqué avoir rédigé l'ébauche de deux politiques – une sur l'accessibilité et l'autre sur la prestation de mesures d'accommodement pour les étudiants handicapés. L'engagement et l'intention déclarés de l'Université sont de créer un environnement de travail, d'études et de vie véritablement inclusif. La deuxième politique

en voie d'élaboration doit établir les principes généraux de la prestation de mesures d'accommodement pour les étudiants handicapés. D'ici à ce que notre rapport soit publié, les deux politiques devraient être affichées en ligne aux fins de consultation publique avant d'être soumise pour approbation au Bureau des gouverneurs et au Sénat de l'Université. N'ayant pas vu ces politiques, nous ne pouvons pas les commenter à ce moment.


L'automne dernier, l'Université a mis en place un réseau d'accès dans le but de réunir des personnes clés de l'ensemble du campus pour la promotion de pratiques exemplaires, des discussions et la recherche de solutions en collaboration. L'initiative est prometteuse dans la mesure où le réseau possède le profil requis et exerce une réelle influence dans les facultés et départements. Nous ne connaissons pas vraiment le travail et le mandat de ce groupe et nous suggérons à l'Université d'envisager d'en rehausser le profil et de veiller à ce que son rôle soit valorisé et intégré aux politiques en voie d'élaboration.

L'Université a mis sur pied un nouveau bureau des droits de la personne afin de promouvoir le respect des droits fondamentaux des étudiants, du personnel et des membres du corps professoral. Nous n'avons pas vu son mandat et le bureau n'est pas encore opérationnel au moment où nous rédigeons ce rapport. Il s'agit certainement d'une initiative à suivre avec intérêt.

2 - La situation des étudiants ayant une incapacité auditive

Dans notre premier rapport annuel, nous avons fait état de lacunes dans le processus d'accommodement pour les étudiants ayant un handicap de l'audition. Nous avons encouragé l'Université et la Fédération étudiante de l'Université d'Ottawa à être proactifs dans la création d'un environnement inclusif. Depuis, un certain nombre d'initiatives ont été mises en

œuvre, notamment des lignes directrices à l'intention des étudiants sur la façon d'accéder à des services d'interprétation. Il existe une édition 2013-24 du Guide à l'intention du personnel enseignant, Réduire l'impact des obstacles à l'apprentissage, qui fournit une multitude de conseils pratiques y compris, à la page 12, une liste de suggestions pour faciliter la communication et l'enseignement aux étudiants ayant un handicap de l'audition. L'initiative de prendre les mesures pour obtenir des services d'interprétation demeure toujours la responsabilité des étudiants, et aucun guide n'est disponible pour le personnel administratif qui lui aussi doit communiquer avec ces étudiants. Nous questionnons si l'Université fait suffisamment pour intégrer les personnes qui ont un handicap auditif. Est-il suffisant de publier un guide qui instruit les étudiants sur le processus administratif pour obtenir des services d'interprétation ? Qu'arrive-t-il quand l'étudiant a besoin de parler à un agent des services de prêts et bourses, à un agent d'Info Service ?

L'Université a adopté un nouvel outil Web de gestion des relations avec la clientèle – Ventus – qui permet aux étudiants de gérer leurs besoins en matière d'accommodement et qui a pour but d'améliorer le service. Il faut souligner que nous n'avons reçu que très peu de plaintes concernant les services fournis aux étudiants handicapés par le Service d'accès du Service d'appui au succès scolaire (SASS), l'équipe de spécialistes en apprentissage est dans l'ensemble généralement très appréciée des étudiants qui ont communiqué avec notre bureau. 

Alors que l'Université se prépare à émettre des politiques en matière d'accommodement, dont l'objet est de créer un environnement plus inclusif pour les étudiants ayant un handicap, nous croyons que la situation particulièrement difficile des étudiants atteints d'une incapacité auditive requiert davantage que ce que le Service d'accès du SASS est en mesure de faire. Il est bien sûr important de veiller à ce que les étudiants

soient bien informés, comme il est utile de pouvoir compter sur des lignes directrices relatives à l'accès aux services d'interprétation, mais il est également important que le personnel des facultés et des services connaissent ces lignes directrices sur la manière d'obtenir des services d'interprétation lorsqu'ils communiquent avec les étudiants concernés.

Nous continuons de croire qu'il ne revient pas uniquement aux étudiants de faire ce type d'arrangements et que pour créer un environnement plus inclusif, des initiatives prises par ceux qui fournissent des services sont également nécessaires.



3 - Formation des professeurs et du personnel sur le processus d'accommodement-Progrès manifestement insuffisants

La formation du personnel et du corps enseignant est essentielle pour s'assurer que des mesures d'accommodement sont prises et les droits de la personne respectés. Nous croyons comprendre que cette formation est requise par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. En juin 2013, seulement 16 % des membres du corps professoral avaient suivi le cours en ligne *L'excellence du service c'est aussi l'accessibilité!* Le pourcentage est plus élevé dans le cas du personnel administratif – 50 % ayant suivi ce cours obligatoire. Je souligne que j'ai commencé à parler de cette question dans mon premier rapport et que, si nous constatons une certaine amélioration du taux, les progrès sont extrêmement lents. *Nous ne comprenons pas bien ce qui fait obstacle, mais nous devons conclure que le peu de progrès constitue un problème auquel l'Université doit s'attaquer en priorité.* Il convient de souligner que cette formation est disponible en ligne depuis février 2010 et qu'elle dure environ deux heures. Il convient également de souligner que la plupart des plaintes que nous avons reçues de la part

d'étudiants ayant un handicap laissent supposer que les professeurs ne comprennent pas toujours bien leurs responsabilités en ce qui concerne la nécessité de répondre aux besoins des étudiants ayant un handicap et leurs droits.

Cette année, nous avons reçu 39 plaintes pour un motif de discrimination interdit. Parmi ces plaintes, 18 ont été présentées par des étudiants ayant un handicap qui éprouvaient de la difficulté à obtenir un accommodement au sein de leur faculté ou de leur département. Les deux politiques en voie d'élaboration devraient contribuer à créer un environnement où le processus d'accommodement est mieux compris et accepté. *Nous nous attendons à ce que le cadre stratégique tienne compte des lacunes dans la formation du personnel.*



Le Vice-recteur aux études reconnaît que le progrès est insuffisant et s'attend à ce que les stratégies mises en place par le nouveau Bureau des droits de la personne corrige cette lacune.

4 - Processus de gestion des allégations de fraude scolaire

L'année dernière, nous avons exprimé nos inquiétudes relatives à certains aspects du processus d'examen des allégations de fraudes scolaires ainsi que la nécessité de permettre un meilleur accès à l'information à tous les étudiants, mais en particulier aux étudiants internationaux.

De notre point de vue, l'Université a marqué des progrès considérables et informe beaucoup mieux les étudiants de ses règlements. Tous les plans de cours contiennent des renvois au site Web sur l'intégrité dans les études et au règlement 14.2 sur la fraude scolaire. En janvier dernier, l'Université a lancé son site Web *Règlements scolaires expliqués*, qui facilite la compréhension et fournit de nombreux exemples. Ce site est facilement accessible à partir de la page des étudiants ou de

UoZone. Plusieurs facultés ont ajouté des liens vers le nouveau site de l'intégrité dans les études sur leur page d'accueil.



Nous avons attiré l'attention sur la nécessité d'atteindre la collectivité des étudiants internationaux afin de déterminer leurs besoins et de définir des moyens plus efficaces pour que notre message les rejoigne. Le Bureau international a pris différentes mesures pratiques au cours de la dernière année afin de les atteindre. Ainsi, les trousse de bienvenue comprennent la brochure *Intégrité dans la rédaction* du Centre d'aide à la rédaction des travaux universitaires, qui explique l'intégrité et le plagiat. Le Bureau envoie également à tous les étudiants internationaux un message expliquant à nouveau le principe de l'intégrité dans les études. Il a ajouté sur son propre site Web un lien vers le site Intégrité dans les études. L'Université a inscrit ce sujet à l'ordre du jour de la réunion de l'automne 2013 de la table ronde du Bureau international, réunissant les vice-doyens de toutes les facultés et les directeurs de

différents services scolaires. *À mon avis, l'Université a très efficacement répondu à la nécessité de mieux informer les étudiants relativement aux règlements et fait la promotion d'une meilleure compréhension des questions d'intégrité dans les études.*



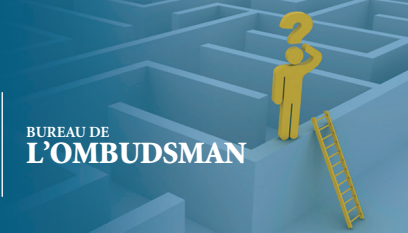
Notre rapport contenait également des recommandations pour le redressement de faiblesses que nous avons relevées dans la gestion des allégations. L'Université nous a informés qu'elle avait mis sur pied un sous-comité sur la fraude scolaire en mars 2012 ; ce sous-comité a pour mandat d'examiner les règlements 14.2 et 14.3 en tenant compte des constatations mises de l'avant dans notre rapport annuel de 2012 et des recommandations du Comité d'appel du Sénat. L'Université s'attend à ce que les travaux prennent fin dans les prochains mois. Nous ne pouvons pas les commenter avant d'avoir vu les modifications qui seront proposées et mises en œuvre. Cette année, nous formulons trois nouvelles recommandations portant sur l'intégrité académique pour la considération de l'Université.

NOUVELLES RECOMMANDATIONS

1 - Intégrité dans les études et travail de groupe

Nous croyons que l'application du règlement sur la fraude scolaire en ce qui touche le travail d'équipe doit être mieux expliquée aux étudiants et que la réglementation doit être plus explicite sur le travail d'équipe. Présentement, il n'y a pas de référence claire au travail de groupe dans le règlement. Il y a par contre de l'information utile et des explications dans d'autres sources ou documents : 1) la section

question du site Web sur l'Intégrité académique, 2) la section travail collaboratif de la brochure « Qui l'a dit ? » et 3) il y a des renseignements utiles sur le travail d'équipe dans *le Guide de l'étudiant sur l'intégrité académique*. Ces trois sources d'information sont très utiles mais nous croyons qu'il faut aussi demander aux professeurs d'attirer l'attention des étudiants, particulièrement ceux qui ont peu d'expérience universitaire, sur les responsabilités de chaque membre de l'équipe pour l'intégrité académique du travail.



RECOMMANDATION 1

Que l'Université précise ce qui est attendu des étudiants membres d'équipe de travail dans son règlement révisé. De plus, elle devrait encourager les professeurs à fournir des renseignements clairs aux étudiants sur les attentes de chaque membre de l'équipe de travail lorsque des travaux de groupe sont assignés.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

Le règlement sera modifié pour tenir compte de ce besoin

2 - Portée du mandat du comité d'examen des facultés

Nous avons vu des exemples où un comité d'examen avait écarté des allégations de fraude scolaire mais demandé qu'un examen soit noté à nouveau. Il n'y a pas de renvoi à cette situation dans le règlement actuel. Selon nous, si le travail ou l'examen n'a pas été corrigé par le professeur, il semblerait approprié de le noter ; toutefois, s'il a déjà été noté, la question serait alors de préciser dans le règlement dans quelles circonstances il serait approprié de noter à nouveau le travail ou l'examen.

RECOMMANDATION 2

Que l'Université précise dans son règlement révisé sur la fraude scolaire dans quelles circonstances il est approprié de noter ou de noter à nouveau un travail ou un examen ainsi que la portée du mandat des comités d'examen à cet égard.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

Le mandat des comités d'examen sera précisé à cet égard.

3 - Application de la sanction 2.0) du règlement 14.2

Nous avons constaté que l'application de cette sanction conformément à son libellé donne lieu à une démarche contestable parce que l'étudiant se retrouve dans la situation insoutenable où il ne sait pas si une prolongation de son expulsion sera appliquée et que rien ne lui laisse entrevoir à quelle norme, le cas échéant, il devrait satisfaire pour prévenir cette prolongation. Cela peut donner lieu à des décisions arbitraires, voire à l'application d'autres sanctions à la fin de la période, ce qui est selon nous fondamentalement injuste. *Le libellé de cet article porte à croire que le Comité d'appel du Sénat doit imposer une période minimale de trois ans, mais selon nous, la durée de l'expulsion devrait être décidée au moment où la sanction est imposée et ne pas laisser ouverte la possibilité de revoir le cas et de prolonger la période initiale.*

Le libellé du règlement lit comme suit :

14.2.2. o) l'expulsion de l'Université d'Ottawa pendant au moins trois ans, étant entendu qu'après trois ans suivant la date d'expulsion l'étudiant expulsé pourra soumettre au Comité d'appel du Sénat une demande de révision de cas, avec la possibilité de faire retirer, s'il y a lieu, la mention d'expulsion au relevé de notes – si l'étudiant refait une demande d'admission, le processus habituel d'admission s'appliquera. ²

RECOMMANDATION 3

Que l'Université retire les mots « au moins » de cet article du règlement ou adopte la pratique de préciser la durée exacte de l'expulsion lorsque ce niveau de sanction est appliqué. Dans un cas comme dans l'autre, la possibilité de prolonger la période devrait être éliminée.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

La recommandation sera considérée.

² www.uottawa.ca/gouvernance/reglements-scolaires.html

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

L'Université n'a pas de règlement qui couvre la situation des étudiants qui doivent quitter une salle d'examen pour utiliser une toilette. Au moins quatre des universités ciblées par notre sondage ont adopté un tel règlement : McGill, Carleton, Queens et Toronto. Nous croyons que ce besoin ne constitue pas une mesure d'exception pour répondre à une demande d'accommodement et que l'Université ne devrait pas l'envisager comme une mesure d'exception.

À l'heure actuelle, à l'Université d'Ottawa, il revient au professeur de prendre cette décision et on refuse parfois aux étudiants d'utiliser la toilette pendant un examen. Une des facultés a indiqué qu'en l'absence

d'un règlement, les professeurs ne sont pas tenus d'acquiescer à une telle demande. Cela n'est pas juste pour les étudiants qui se voient refuser l'accès à une toilette et qui doivent quitter la salle d'examen avant la fin de la période. Cela peut avoir des répercussions sur leurs notes et leur nier la possibilité de démontrer de façon juste leur compétence scolaire. Les quatre universités ciblées par notre enquête ont mis en place des règlements pratiques que l'Université d'Ottawa devrait examiner.

RECOMMANDATION 4

Que l'Université d'Ottawa adopte un règlement en s'inspirant des quatre exemples fournis pour veiller à ce que les étudiants qui doivent utiliser une toilette pendant un examen puissent le faire.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

La recommandation sera étudiée.

RÉTROACTION DE NOS CLIENTS

Nous avons continué de demander aux étudiants qui ont recours à nos services de nous faire part de leurs commentaires. Cette rétroaction est fournie de manière anonyme. Nous avons également tenu compte des commentaires qui nous ont été faits

spontanément en personne. Les résultats nous confirment que nous respectons les principes fondamentaux de la confidentialité, de l'impartialité et de l'indépendance. Les répondants nous ont dit que nous sommes accessibles et respectueux, et que

Tableau 1 : Résultats de la rétroaction des clients (du 1^{er} juin 2012 – au 31 mai, 2013)

QUESTION	OUI	NON
1. A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman ?	34	11
2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel, message téléphonique, ou lettre ?	44	4
3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman ?	44	1
4. Si demandé, est-ce que l'Ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle ?	32	3
5. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande ?	40	7
6. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable ?	45	2
7. Avez-vous été traité avec respect ?	45	3
8. Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman ?	42	5

nous avons donné suite aux problèmes signalés de manière satisfaisante. Signe très positif, la grande majorité d'entre eux communiqueraient de nouveau avec nous.

Les répondants ont notamment dit ceci :

« Merci de nous avoir écouté et aidé à comprendre ce qui était arrivé alors que personne d'autre ne consentait à le faire, ainsi que d'avoir fait preuve de diligence et de nous avoir tenus au courant de l'évolution du dossier. »

« Merci pour le temps et pour les efforts consacrés à mes préoccupations. J'espère seulement que d'autres étudiants savent et comprennent que vous fournissez un service précieux et spécialisé. Ce service n'est pas axé sur les confrontations, les accusations et les plaintes – il consiste plutôt à poser des questions et à chercher des vérités et des solutions, de manière compassionnelle et professionnelle. »

« Je vous remercie de votre gentillesse. Peu importe quelle sera l'issue de ma situation, je suis très heureux qu'un bureau sur le campus m'ait traité avec autant de respect et ait pris mes sentiments au sérieux. »

STATISTIQUES ET FAITS SAILLANTS

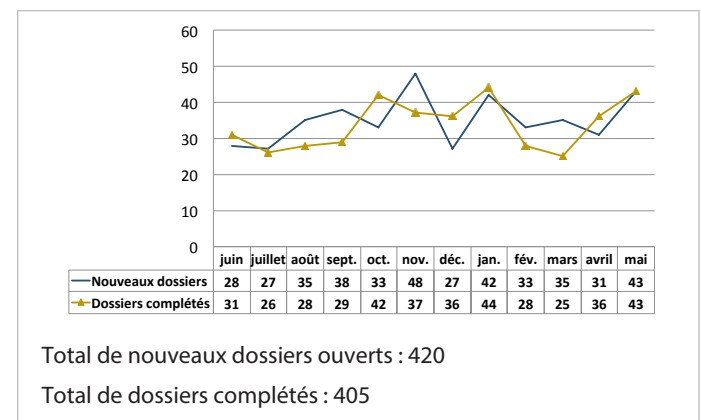
Nous avons clos un total de 405 dossiers durant cette période. Les données de ces dossiers figurent ci-après, à l'exception du tableau 2 qui contient des données des fichiers ouverts et clos.

1 - Volume de dossiers

Nous avons reporté 27 dossiers de l'année précédente, nous en avons ouvert 420 et nous en avons clos 405. La ventilation par mois est présentée au **Tableau 2**. Nous avons été en mesure de respecter nos normes, soit de répondre aux courriels et aux messages téléphoniques dans un délai de 48 heures, ce qui témoigne de la priorité que nous accordons au service à la clientèle,

Notre nombre de cas a augmenté de manière constante au cours des trois dernières années, montrant que nous sommes mieux connus sur le campus.

Tableau 2 : Dossiers ouverts et complétés par mois



2 - Profil de nos clients

A - Langues officielles

Nous avons traité 113 en français et 291 dossiers en anglais. Comparativement à l'année dernière, ces chiffres indiquent une augmentation d'environ 17 % du ratio de visiteurs de langue anglaise et une diminution de nos visiteurs de langue française. Nous ne pouvons en ce moment y voir une tendance, mais nous voulons être vigilants et veiller à ce que des étudiants des deux groupes linguistiques sentent qu'ils seront les bienvenus en venant nous consulter.

B - Sexe

Beaucoup plus de femmes que d'hommes ont fait appel à nos services, soit 250 femmes et 149 hommes. Ce rapport est très semblable à celui de l'année dernière et, dans ce cas, nous croyons pouvoir parler d'une tendance. Nous ne pouvons pas expliquer cette différence, mais nous porterons attention à notre façon d'annoncer nos services de manière à ce que les hommes puissent s'y identifier.

C - Ventilation étudiants / membres du personnel

Comme prévu, la majorité des personnes qui sont venues nous consulter étaient des étudiants : 340 étudiants et 33 membres du personnel. Comme nous le faisons remarquer dans nos rapports annuels antérieurs, cela s'explique principalement du fait que la plupart des membres du personnel sont représentés par des syndicats et que les questions liées à une convention collective n'entrent pas dans le mandat de l'ombudsman. L'importance de la population étudiante explique également cette situation.

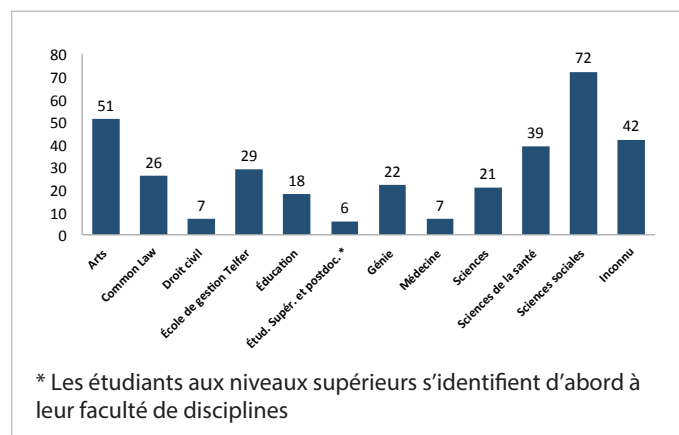
Nous remarquons également que le nombre de membres du personnel qui nous ont consultés cette année (33 dossiers) est inférieur à celui de l'année dernière (48). Bien que nous fassions la promotion de nos services auprès du personnel, nous prenons soin de préciser que notre mandat ne nous permet pas d'intervenir dans les situations couvertes par une convention collective. C'est pour cette raison que notre bureau ne peut en fait intervenir que dans très peu de situations.

3 - Étudiants qui sont venus nous consulter

A - Appartenance facultaire

Le **Tableau 3** montre la ventilation des clients étudiants par faculté. Nous avons vu des étudiants de toutes les facultés, mais un moins grand nombre d'étudiants dont la faculté n'est pas sur le campus principal, ce qui suggère que nous devons faire mieux connaître nos services à l'extérieur. Le nombre d'étudiants de la Faculté des études supérieures et postdoctorales n'est pas une bonne indication du nombre d'étudiants des cycles supérieurs puisque les étudiants s'identifient d'abord à la faculté de leur discipline.

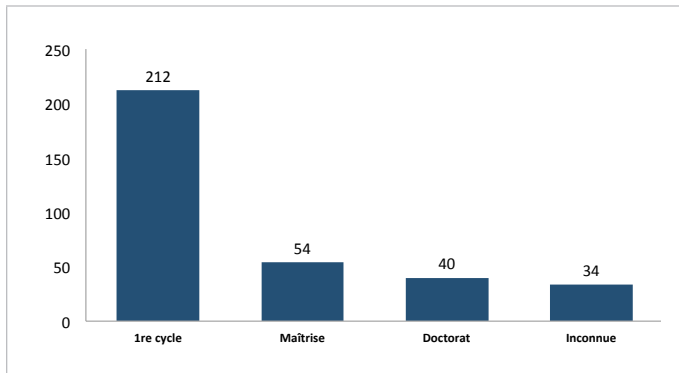
Tableau 3 : Appartenance faculté- étudiants (total 340)



B - Niveau d'études

Le **Tableau 4** montre que la majorité des étudiants (212) provenaient du premier cycle et que 94 provenaient des cycles supérieurs. Dans 34 cas, nous n'avons pas noté le niveau d'études, sans doute parce que le problème n'était pas de nature scolaire.

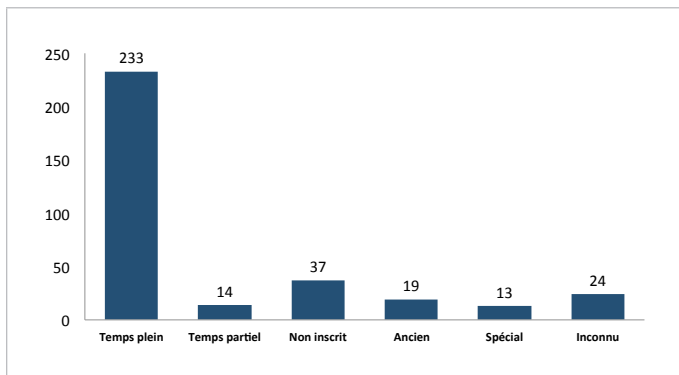
Tableau 4 : Clientèle par niveau d'étude (total 342)



C - Catégorie d'étudiant

Comme il fallait s'y attendre, la vaste majorité de nos clients étaient des étudiants à temps plein, comme c'était le cas l'année dernière (voir [Tableau 5](#)).

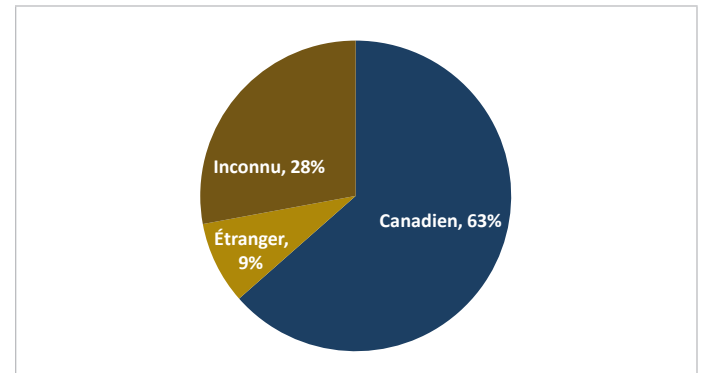
Tableau 5 : Clientèle par catégorie d'étudiant (total 342)



D - Citoyenneté

La majorité des étudiants avaient la citoyenneté canadienne : 214 ou 63 %, un pourcentage similaire à celui de l'année dernière (64 %). Cette année, 29 ou 9 % de nos clients étudiants ont déclaré une citoyenneté étrangère; ce pourcentage est légèrement inférieur au 9,5 % de l'an dernier. Dans 94 dossiers, nous n'avons pas noté la citoyenneté ou la personne a choisi de ne pas nous la dévoiler. Voir [Tableau 6](#).

Tableau 6 : La nationalité des étudiants (total 340)



E - Groupes minoritaires et problématiques reliées aux droits de la personne

Nous ne recueillons plus d'information sur les groupes minoritaires. Nous avons conclu de notre expérience, des conseils du Comité consultatif de l'ombudsman et des commentaires de membres du Sénat l'année dernière, que nous n'avions pas saisi cette information de façon fiable et que les données recueillies n'étaient donc pas utiles. Nous ne sommes pas prêts à demander à nos visiteurs de remplir un formulaire d'auto-identification à cette fin et nos observations ont produit des données qui n'étaient pas fiables. Nous demeurons intéressés à recueillir des données touchant les droits de la personne et nous avons adapté le formulaire de collecte de données de manière à rendre compte de ce type de questions plus à fond, comme suit (veuillez voir [Tableau 7](#)):

Nous avons reçu 39 plaintes portant sur des questions liées aux droits de la personne, dont la ventilation est présentée au [Tableau 7](#). La plupart des plaintes ont trait au processus d'accommodement pour les étudiants handicapés, viennent ensuite les plaintes de discrimination au motif de la race.



Tableau 7 : Problématiques liées aux droits de la personne (total 39)

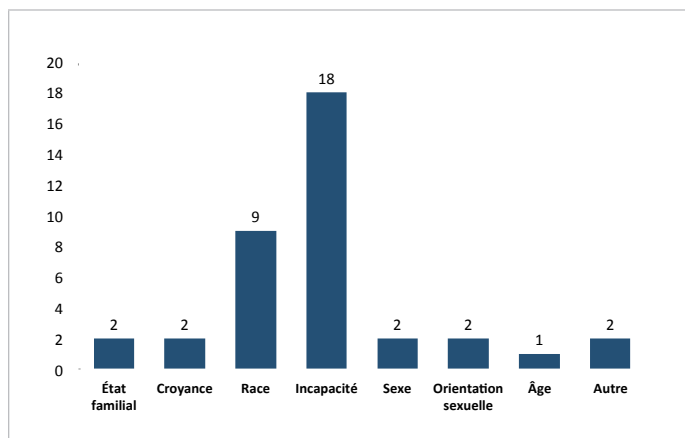
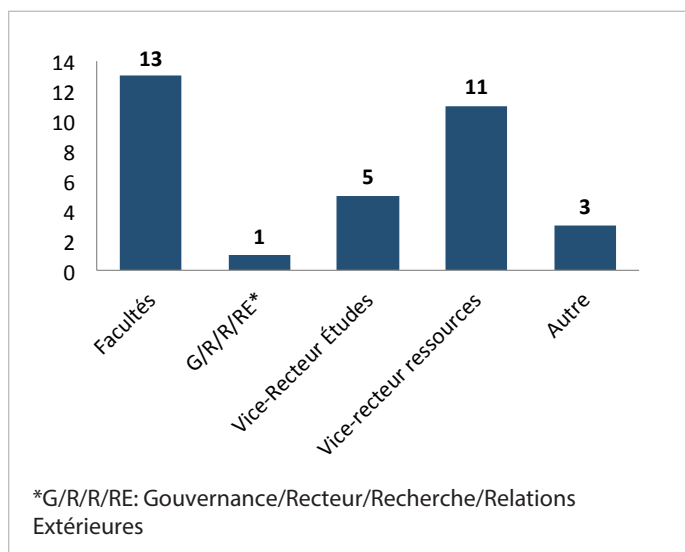


Tableau 8 : Personnel par unité organisationnelle (total 33)

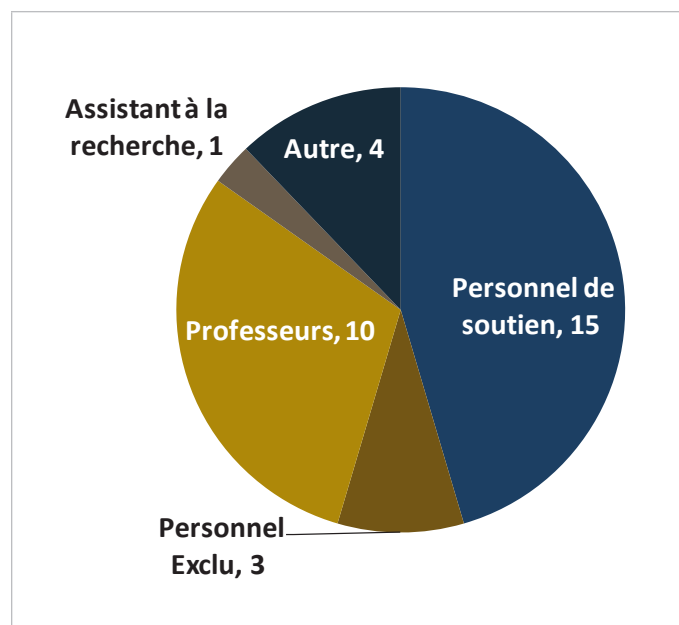


4 - Membres du personnel venus nous consulter

Les **Tableaux 8 et 9** présentent la ventilation par faculté ou département ainsi que par type de personnel, des membres du personnel universitaire qui nous ont consultés. Nous avons vu une diminution du nombre de membres du personnel qui nous ont consultés cette année. Nous continuons de sensibiliser le personnel et de lui offrir un endroit

sécuritaire et confidentiel pour discuter de problèmes, mais nous ne pouvons intervenir que dans un nombre limité de situations puisque les conventions collectives couvrent la plupart des enjeux du milieu de travail. Nous sommes aussi disponibles pour les employés non syndiqués ou exclus.

Tableau 9 : Type de personnel (total 48)



5 - Autres types de clients (autres que les étudiants et le personnel)

Dans 32 cas, les personnes qui nous ont contactés n'étaient ni des étudiants ni des employés de l'Université d'Ottawa. Il s'agissait souvent de parents qui désiraient obtenir des renseignements afin d'aider leur fils ou leur fille étudiant à l'Université. Conformément à notre mandat, nous devons travailler directement avec les étudiants, mais nous sommes très réceptifs à l'engagement des parents dans la résolution des problèmes.

6 - Types de problèmes

Le **Tableau 10** présente la ventilation des types de problèmes portés à notre attention par des étudiants et des membres du personnel.

Veillez noter que le nombre de problèmes est supérieur au nombre de dossiers, car certains dossiers portaient sur plus d'un problème. Cette année, 396 problèmes nous ont été présentés par des étudiants, 43 par des membres du personnel et 35 par d'autres personnes pour un total de 474.

Il n'est pas surprenant de constater que les questions de nature académique (examen des notes et allégations de fraude, etc.) et les questions de nature financière (bourses, prêts et remboursement des droits de scolarité, etc.) représentent la majorité des questions portées à notre attention par des étudiants.

On nous a consultés relativement à 39 questions liées aux droits de la personne et à la diversité.

Des membres du personnel nous ont consultés relativement à 43 différents problèmes liés aux relations de travail (18 cas) et aux droits de la personne (4 cas). Ces chiffres étant très faibles, il ne nous semble pas très utile de faire des comparaisons.

7 - Services offerts et résultats des interventions

Notre bureau offre différents services qui peuvent être très informels ou plus formels, comme par exemple lorsque nous examinons une plainte après épuisement de tous les recours. Des 405 dossiers clos cette année, la vaste majorité ont été traités de façon informelle, et 12 étaient des plaintes formelles.

Tableau 10 : Genre de problématique par type de client

GENRE DE PROBLÉMATIQUE	ÉTUDIANT	PERSONNEL	AUTRE	TOTAL PAR PROBLÉMATIQUE
Académique	176	2	4	182
Admission & Inscription	28	1	0	29
Associations étudiantes	2	0	1	3
Autre	37	10	16	63
Conflit relationnel	8	3	0	11
Droits de la personne et diversité	33	4	2	39
Encadrement pédagogique	17	0	2	19
Finance	48	0	3	51
Harcèlement	8	3	2	13
Milieu de travail	2	18	5	25
Résidence	7	1	0	8
Sécurité	1	0	0	1
Services des Associations étudiantes	11	0	0	11
Directeur du thèse/étudiant	13	0	0	13
Conduire du professeur	4	1	0	5
Total par type de client	396	43	35	474

Le **Tableau 11** montre que nous avons fourni en tout 557 services différents dans les 405 dossiers que nous avons clos. Nos services peuvent se classer dans les neuf catégories décrites ci-dessous :

- (1) Information :** Communication d'information sur les politiques, les règles et règlements et les voies de recours
- (2) Coaching :** Écoute et aide pour permettre au client de prendre une décision afin de régler le problème
- (3) Aiguillage :** Écoute et aiguillage vers une autorité compétence
- (4) Intervention / examen d'une plainte :** Examen d'une plainte formelle une fois les recours épuisés; formulation de recommandations lorsque jugé approprié
- (5) Intervention / facilitation :** Facilitation d'un dialogue entre deux parties en conflit

- (6) Intervention / passerelle de communication :** Facilitation de la résolution d'un conflit en servant de passerelle de communication entre les deux parties
- (7) Intervention / résolution de problème :** Intervention directe auprès des autorités compétentes pour trouver une solution
- (8) Intervention / médiation :** Médiation plus formelle entre deux parties, y compris une entente de médiation écrite
- (9) Intervention / autre :** Toute intervention qui ne tombe pas dans une des catégories précédentes.

Principalement, nous fournissons des renseignements (240), du coaching (101) et nous aiguillons nos clients vers le bureau qui possède la compétence voulue (125). À l'occasion, nous intervenons directement afin d'essayer de résoudre un problème (55) ou pour faciliter la communication en vue de trouver une bonne solution.

Tableau 11 : Services offerts par type de client (total 560)

SERVICE	1 ^{RE} CYCLE	MAÎTRISE	DOCTORAT	NON INSCRIT/ANCIEN/ SPÉCIAL/INCONNU	PERSONNEL	AUTRE	TOTAL
Information	109	33	13	54	12	19	240
Coaching	34	15	12	16	20	4	101
Aiguillage	50	19	9	30	5	12	125
Inter: Examen plainte	4	0	1	7	0	0	12
Inter: Facilitation	1	2	1	0	1	0	5
Inter: passerelle de communication	8	1	3	4	0	0	16
Inter: Résolution de problème	29	8	2	11	4	1	55
Inter: médiation	0	1	1	0	0	0	2
Inter: autre	1	0	0	0	0	0	1
Total	236	79	42	122	42	36	557

Nous avons fait enquête sur 12 plaintes formelles, dont 4 avaient été portées par des étudiants du premier cycle, 1 par un diplômé et 7 par des étudiants non inscrits et des étudiants spéciaux. Le **Tableau 12** montre les résultats de ce type d'intervention. Nous avons formulé des recommandations à la suite de notre enquête sur 5 plaintes et clos 7 dossiers sans faire de recommandation. L'Université a accepté nos recommandations relatives à 4 dossiers et les a refusées dans un cas.

Exemples des cas pour lesquels nous avons fourni des recommandations :

La FÉUO a accepté de rembourser un étudiant le coût de la passe universelle d'OC Transpo parce qu'il ne pouvait utiliser le transport en commun à cause d'un handicap. Elle a aussi accepté de revoir le processus d'exemption pour les étudiants ayant un handicap.

Suite à l'examen d'une plainte sur une question d'accommodement pour un handicap dans un stage de travail, le directeur du département a accepté de prendre des mesures proactives pour assurer que les étudiants avec des besoins semblables reçoivent les accommodements nécessaires.

Un Comité d'appel facultaire a accepté de remettre à un étudiant les documents qu'il avait pris en compte lors de la prise de décision, reconnaissant qu'il y avait eu une erreur administrative et qu'on n'avait pas tout fourni à l'étudiant, le privant de l'occasion de présenter son cas pleinement.

UNE DE NOS SUGGESTIONS

Nous avons suggéré que l'Université clarifie la question de la date limite pour présenter un appel en vue de la révision d'une note d'examen final à la fin d'un semestre afin d'éviter toute confusion. Certains étudiants calculaient la date limite à partir du moment où la note était affichée sur UoZone, tandis que d'autres la calculaient à partir du moment où toutes les notes finales étaient affichées. La date limite paraît maintenant sur la page *Dates importantes et échéances*.

Tableau 12 : Examen de plaintes formelles et résultats (total 12)

TYPE DE CLIENT	AVEC RECOMMANDATIONS	SANS RECOMMANDATIONS	ACCEPTÉES EN TOTALITÉ OU EN PARTIE	REFUSÉES	RÉSULTAT
Étudiant : 1 ^{re} cycle	2	2	2	0	0
Étudiant : Maîtrise	0	0	0	0	0
Étudiant : Doctorat	1	0	1	0	0
Étudiant : non inscrit/ ancien/spécial	2	5	1	1	0
Étudiant : Inconnu	0	0	0	0	0
Personnel	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0
Total	5	7	4	1	0

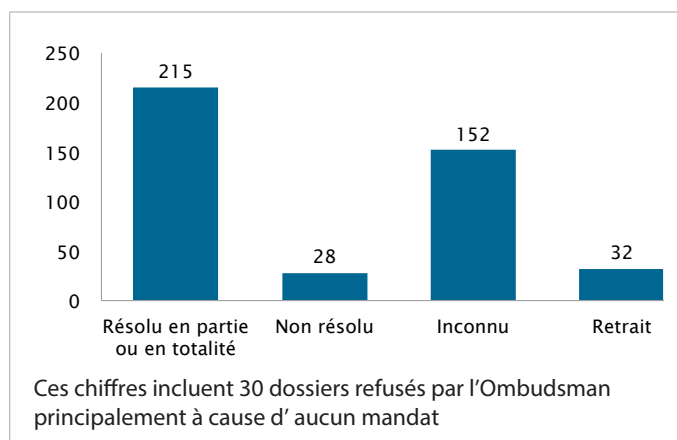
Résultats de notre travail

Nous consignons, lorsque possible, les résultats une fois que nous fermons un dossier et vous verrez au **Tableau 13** que dans 215 cas, le problème a été résolu en partie ou en totalité. Nous n'avons pas été informés de l'issue de la question portée à notre attention dans 152 dossiers et la question demeure non résolue dans 28 cas. Il arrive qu'un client annule sa demande de service, parce qu'il a réglé le problème ou qu'il décide que nos services ne peuvent pas lui être utiles. Cela est survenu à 32 reprises cette année. Les chiffres dans ce tableau incluent 30 dossiers dans lesquels nous avons refusé d'intervenir parce que les questions en cause ne s'inscrivaient pas dans nos attributions, comme dans le cas d'une question relevant d'une convention collective.

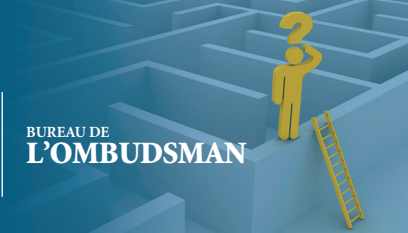
CONCLUSION

Au sein d'un établissement de la taille de l'Université d'Ottawa, il est compréhensible que des erreurs se produisent et qu'il faille revoir certaines décisions. En plus des processus d'examen des plaintes en place dans les facultés et les services, l'ombudsman offre à tous les membres de la communauté universitaire un endroit où ils peuvent en toute sécurité parler de leurs préoccupations et examiner les choix qui s'offrent à eux pour régler des différends et résoudre des problèmes. Notre pratique est d'abord et avant tout guidée par notre engagement à l'égard des principes de la confidentialité, de l'indépendance et

Tableau 13 : Résultats sommaires (tous les clients)



de l'impartialité ainsi que par notre volonté d'obtenir des issues équitables. À l'occasion, nous sommes intervenus directement pour résoudre des problèmes. Il a suffi à certains moments de communiquer des renseignements exacts; à d'autres, l'encadrement de nos clients face à une situation difficile et la reformulation des attentes se sont révélées utiles. La majeure partie de notre travail se déroule de manière informelle et nous nous efforçons de fournir des options et un soutien aux personnes en situation de conflit.

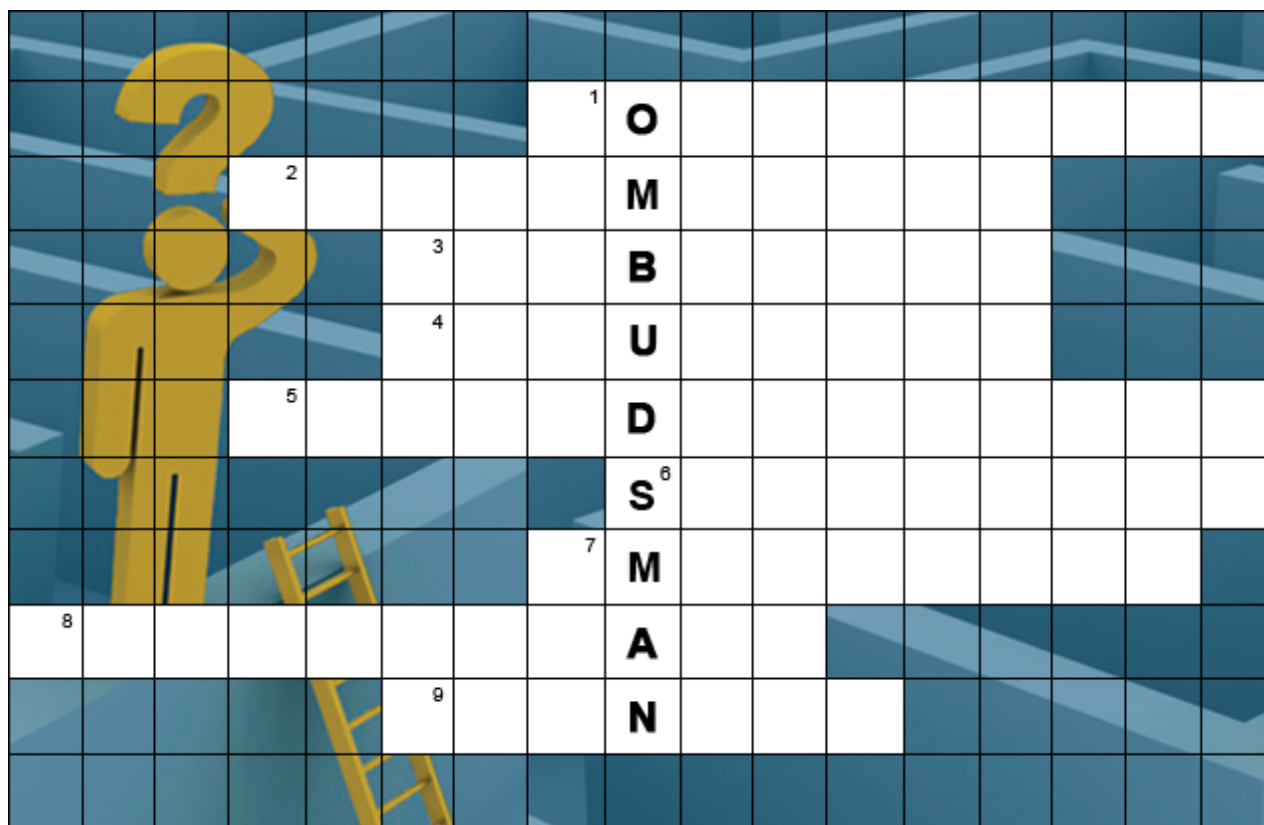


C'est un fait que le travail de notre bureau est axé sur les plaintes et que les gens qui nous consultent croient ne pas avoir été traités de manière équitable. Nous continuons d'attirer l'attention sur l'importance des trois dimensions de l'équité soulignées dans notre deuxième rapport annuel : l'équité en matière de relations, de procédure et de fond. Lorsque nous travaillons avec des parties en conflit, nous mettons l'accent sur la dimension relationnelle de l'équité, que l'on a tendance à négliger dans les grandes organisations, mais qui est souvent essentielle au rétablissement de la confiance. Nous gardons à l'esprit les intérêts plus vastes de la communauté et nous visons à contribuer à l'amélioration des politiques existantes ainsi qu'à porter à l'attention de l'Université et des associations étudiantes les lacunes et les ambiguïtés dans les politiques et les règlements, ou l'application de ceux-ci, et qui mènent à des résultats injustes.

Nous remercions l'Université de tenir compte de nos recommandations pour l'amélioration du règlement sur la fraude scolaire et pour combler les lacunes constatées en ce qui concerne les droits des étudiants handicapés, en particulier le processus d'adaptation. Nous espérons sincèrement que notre contribution sera utile aux étudiants et à l'ensemble de la communauté universitaire.

« Il ne faut pas oublier que l'ombudsman est également un être humain faillible et qui n'a pas nécessairement raison. Cependant, il peut faire la lumière dans des coins sombres, même en dépit de ceux qui préféreraient tirer le rideau. Si son examen et ses observations sont fondés, des mesures correctives peuvent être prises... si ce n'est pas le cas, aucun mal ne peut découler de l'examen de ce qui est bon. » 1970, Cour suprême de l'Alberta, 10DLR(3d) 47, (1970) AN No 133 [Traduction]

Bureau de l'ombudsman à l'Université d'Ottawa



1. Accessible à toute la ... universitaire.
2. Nous fournissons de l' ... sur les politiques, les règles et règlements et les voies de recours.
3. Nous pouvons vous aider à régler des ... de nature administrative ou académique.
4. Si vous croyez être victime d'une ...
5. Nous offrons une ressource sûre et ...
6. En 1965, les étudiants à l'Université Simon Fraser, en Colombie Britannique, ont réussi à créer le premier poste d'ombudsman pour l'enseignement ... au Canada.
7. Tous nos examens de problèmes sont menés de façon ...
8. Le Bureau est ... des structures administratives et du conseil étudiant.
9. N'hésitez pas à nous ...

ombudsman@uottawa.ca | 613-562-5342 | UCU 307 (85 rue Université)

1. communauté
2. information
3. problèmes
4. injustice
5. confidentielle
6. supérieur
7. impartiale
8. indépendant
9. joindre