



# QUATRIÈME RAPPORT ANNUEL

DE JUIN 2013 À MAI 2014

BUREAU DE  
DE L'OMBUDSMAN





À la communauté universitaire,

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

Cela fait maintenant quatre ans que nous avons le privilège d'assurer des services à la communauté de l'Université d'Ottawa. Les nombreuses personnes qui nous ont fait part de leurs expériences et préoccupations et qui nous ont demandé de les aider à réparer les torts commis ont enrichi notre vie.

Nous vous remercions de nous avoir fait confiance et de nous avoir donné pendant chacune de ces rencontres d'autres occasions d'écouter et d'échanger avec compassion.

Nous sommes reconnaissantes à l'ensemble des membres de la communauté universitaire qui ont voulu en apprendre davantage sur le processus équitable et la résolution des conflits et qui ont fait preuve d'ouverture d'esprit afin de régler équitablement les conflits pour toutes les parties concernées. Nous souhaitons remercier à nouveau cette année les membres du Comité consultatif de l'ombudsman qui n'ont cessé de nous appuyer et de promouvoir le rôle de notre bureau.

Respectueusement,

Lucie Allaire  
Ombudsman



## INTRODUCTION

La production d'un rapport annuel fait partie des mesures de responsabilisation du Bureau de l'ombudsman. Ce rapport comprend de l'information sur le nombre et le genre de préoccupations et de plaintes examinées par le Bureau et sur la façon dont elles ont été traitées. De plus, le rapport contient des recommandations sur les améliorations à apporter à l'échelle du système qui sont fondées sur les plaintes et les commentaires reçus tout au long de l'année. Enfin, le rapport présente les réponses à nos recommandations et des mises à jour sur les progrès réalisés, le cas échéant.

Nous souhaitons atteindre deux objectifs : 1) aider les membres de la communauté à mieux comprendre le rôle et le mandat du Bureau de l'ombudsman au sein de l'Université d'Ottawa afin de s'assurer qu'ils utilisent de façon optimale les services; et 2) participer à la mise en œuvre et à l'amélioration continues de l'équité des décisions prises ainsi que du degré de civilité des échanges entre les membres de la communauté.

Le Bureau de l'ombudsman a été établi en septembre 2010 et continue de mener ses activités aux termes des attributions suivantes :

*« 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... »*

Les personnes qui nous demandent de l'aide sont d'avis qu'elles ont été traitées injustement. Elles peuvent avoir essayé de trouver une solution ou souhaiter obtenir des conseils sur la façon de régler un problème difficile. Étant donné que nous offrons un service entièrement confidentiel et que nos activités ne relèvent pas des structures de l'Université et des associations étudiantes, nous nous trouvons dans une position idéale pour offrir un point de vue impartial sur le problème. Nous pouvons intervenir directement afin de faciliter la résolution d'un problème, mais seulement après avoir obtenu le consentement écrit de la personne et uniquement si nous avons de bonnes raisons de le faire. Même si nous ne disposons pas d'un pouvoir décisionnel et ne sommes pas en mesure d'annuler une décision, nous pouvons formuler des recommandations pour réparer un tort fait à une personne ou pour apporter des améliorations à l'échelle du système.



Gauche à droite : Lucie Allaire, Ombudsman;  
Iman Ibrahim, Ombudsman adjointe

Nos activités sont conformes aux Normes d'exercice de la fonction de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, que l'on peut consulter à l'adresse : <http://www.uwo.ca/ombuds/SoP.pdf>.

Les commentaires recueillis dans le cadre de notre sondage auprès des utilisateurs ont confirmé que la vaste majorité des personnes qui ont eu recours à nos services nous feraient confiance une autre fois et croient que nous avons réglé équitablement leurs préoccupations et les avons traitées de façon respectueuse. Ces commentaires nous sont extrêmement utiles, car ils nous permettent d'améliorer constamment nos pratiques et processus. Nous tenons donc à remercier les personnes qui prennent le temps de nous transmettre leurs commentaires.

# LE POINT SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE NOS RECOMMANDATIONS DE 2012-2013

## Enjeu : Formation des professeurs et du personnel sur le processus d'accommodement

« Formation des professeurs et du personnel sur le processus d'accommodement-Progrès manifestation insuffisants ... le peu de progrès constitue un problème auquel l'Université doit s'attaquer en priorité. ... 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 corrigent cette lacune. » (Rapport annuel 2012-2013, p. 7)

## Mise à jour de l'Université :

### Au sujet des professeurs

Le mandat du Centre de pédagogie universitaire est d'offrir de la formation aux professeurs, y compris de la formation sur l'accessibilité. Par conséquent, une série d'initiatives ont été lancées en 2013-2014 :

1. Atelier de deux heures sur les pratiques d'enseignement inclusives (24 ateliers organisés de janvier 2013 à mai 2014, 12 en français et 12 en anglais)
2. Module de trois heures sur les pratiques inclusives et l'accessibilité dans le cadre de l'Institut sur la conception de cours hybrides 2014 (deux modules offerts en juin 2014, un en français et l'autre en anglais)
3. Campagne de formation éclair pendant l'orientation des nouveaux professeurs en 2013
4. Cours en ligne d'introduction aux pratiques d'enseignement inclusives sur le site Web de l'Accessibilité de l'Université, témoignages d'étudiantes et liste de ressources (en français et en anglais) à <http://www.uottawa.ca/accessibilite/outils/outils.php>

En date du 23 septembre, le pourcentage de professeurs formés en accessibilité était de 61%, soit 798 professeurs, ce qui représente un important progrès. De ce nombre 678 sont des professeurs réguliers et 111 sont des professeurs à temps partiel.

Environ 100 assistants d'enseignement (AE) ont également suivi de la formation pendant l'orientation annuelle des AE :

1. Atelier sur les AE et l'accessibilité (deux séances en français et deux en anglais en septembre 2014)
2. Document en ligne produit par le SAEA sur le rôle des AE pour garantir l'accessibilité à [http://www.saea.uottawa.ca/ae-ta/images/6-ta/Documents/french/AEv2n3\\_FR.pdf](http://www.saea.uottawa.ca/ae-ta/images/6-ta/Documents/french/AEv2n3_FR.pdf)



### Au sujet des autres membres du personnel

De nombreux ateliers à l'intention des professeurs et du personnel de soutien seront offerts à compter de l'automne 2014 afin de mieux répondre aux exigences de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications du gouvernement de l'Ontario (article 15, Rendre le matériel didactique et les ressources de formation accessibles).

Voici les sujets de formation abordés :

- Introduction à l'accessibilité
- Rédiger des documents imprimables accessibles
- Concevoir du matériel pédagogique accessible (MS Word, MS PowerPoint et Adobe PDF)
- Créer des vidéos accessibles
- Créer des sites Web et des contenus accessibles
- Rédiger des courriels accessibles

La formation obligatoire de base comprend maintenant les cours *L'excellence du service, c'est aussi l'accessibilité* (depuis 2010), *Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (septembre 2014) et *la Norme d'accessibilité à l'emploi* (décembre 2014). En ajoutant ces séances de formation aux programmes de formation obligatoire, l'Université met en place un mécanisme pour garantir que tous les membres du personnel de la communauté universitaire ont suivi la formation requise.





## Enjeu : Processus d'accommodement pour les étudiants handicapés

- a) « 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. »  
(Rapport annuel 2012-2013, p. 5)

### Mise à jour de l'Université :

1. La politique sur l'accessibilité sera présentée au Sénat à l'automne 2014. Les procédures administratives sont en voie d'élaboration. La première ébauche de ces procédures devrait être prête en décembre 2014
2. Au cours du printemps 2014, le Bureau des droits de la personne a tenu des consultations auprès des membres de la communauté universitaire au sujet de la politique sur la prestation de mesures d'accommodement pour les étudiants handicapés. La rétroaction et les commentaires recueillis pendant les consultations ont été intégrés à la version provisoire pendant l'été 2014, et la nouvelle version de la politique devrait être présentée au CA, au Comité exécutif et au Sénat à l'automne 2014.



- b) « ... suggérerons à l'Université d'envisager d'en rehausser le profil (réseau d'accès) et de veiller à ce que son rôle soit valorisé et intégré aux politiques en voie d'élaboration. »  
(Rapport annuel 2012-2013, p. 6)

### Mise à jour de l'Université :

Les membres du réseau se sont réunis chaque mois de septembre 2013 à mai 2014.

Un calendrier semblable de réunions est prévu pour 2014-2015.

Une campagne de sensibilisation et d'information sur l'accessibilité sera lancée à l'automne 2014.

Au cours de la prochaine année, la Gazette publiera des articles sur le réseau d'accès.



## Enjeu : La situation des étudiants ayant une incapacité auditive

« Nous continuons de croire qu'il ne revient pas uniquement aux étudiants de faire ce type d'arrangements (services d'interprétation) et que pour créer un environnement plus inclusif, des initiatives prises par ceux qui fournissent des services sont également nécessaires. » (Rapport annuel 2012-2013, p. 7)

### Mise à jour de l'Université :

Un nouveau service central d'interprétation vient d'être créé afin de mieux répondre aux besoins des étudiants nécessitant des services d'interprétation, et de faire en sorte qu'ils aient accès à tous les services offerts à l'Université. Grâce à ce service central, l'interprétation des communications diffusées à l'extérieur des salles de cours sera plus facile et plus efficace. Ce service sera offert sous peu à tous les membres de la communauté universitaire.



## Enjeu : Recommandation de modifier le règlement 14.2, Fraude scolaire

- a) « Que l'Université précise ce qui est attendu des étudiants membres d'équipe de travail dans son règlement révisé... »
- b) « 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. »
- c) « Que l'Université retire les mots « au moins » de cet article (2.0) 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. » (Rapport annuel 2012-2013, p. 9)

## Mise à jour de l'Université :

En février 2012, le Conseil des études du premier cycle a chargé un groupe de travail de se pencher sur la façon dont le règlement sur la fraude scolaire était mis en application. Depuis 2012, ce groupe de travail a examiné de nombreuses recommandations formulées par différentes personnes sur ce règlement, y compris l'ombudsman, et a proposé des changements afin de donner suite plus efficacement à ces recommandations et de régler les difficultés soulevées.

Le groupe de travail a terminé son analyse en mai 2014 et a présenté une version mise à jour du règlement sur la fraude scolaire au Conseil en juin 2014. Le Conseil examine actuellement la version provisoire, et nous espérons que la version définitive du règlement mis à jour sera approuvée d'ici la fin de l'automne 2014.



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

« 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. » (Rapport annuel 2012-2013, p. 10)

## Mise à jour de l'Université :

Cette recommandation sera examinée dans le cadre de la mise à jour du règlement scolaire 9.4, Déroulement des examens, prévue pendant la prochaine année scolaire.



## ACTIVITÉS DE RAYONNEMENT, DE FORMATION ET DE PROMOTION

Nous avons poursuivi nos efforts afin de nous assurer que chaque personne sur le campus soit mise au courant des services que nous offrons en organisant régulièrement des campagnes de promotion. Nous avons participé à de nombreux événements, comme au salon à la résidence du Centre d'équité en matière des droits de la personne afin de promouvoir nos services.

L'ombudsman a organisé et dirigé le concours national donnant la chance de remporter un prix de 1 000 \$ dans le cadre du 30<sup>e</sup> anniversaire de l'AOUCC. Le plus grand nombre de participants provenait de l'Université d'Ottawa.

Nous avons mis à jour notre site Web qui comprend maintenant plus de renseignements et d'outils. Nous avons préparé deux brochures en vue d'améliorer le processus de traitement des plaintes : *Comment porter plainte* et *Comment traiter les plaintes*.

De plus, nous nous tenons au courant de l'évolution de notre profession dans l'ensemble du pays et à l'étranger, car nous avons pris un engagement envers l'amélioration continue. L'ombudsman préside maintenant l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et siège à son comité exécutif.

En 2014, nous avons assisté à la conférence nationale de l'International Ombudsman Association. Nous avons également suivi la formation Premiers soins en santé mentale offerte par la Commission de la santé mentale du Canada afin de mieux comprendre les problèmes de santé mentale et la façon d'apporter de l'aide aux personnes en difficulté.

Nous avons participé à un atelier sur la façon de réagir face à un plaignant difficile organisé par l'ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud. Nous avons ensuite intégré certaines des leçons apprises dans notre brochure *Comment traiter les plaintes*.



## DEUX NOUVEAUX OUTILS EN LIGNE

### A- Comment porter plainte

À l'instar de tous les autres domaines de la vie, il existe des moyens plus intelligents et plus efficaces de déposer des plaintes. Il est donc logique de s'y prendre de la bonne façon étant donné que nous déposons des plaintes parce qu'un enjeu nous tient à cœur. Nous avons publié une nouvelle brochure, *Comment porter plainte*, afin de fournir une liste de contrôle et quelques conseils à prendre en considération au moment de déposer une plainte.

### Aperçu

- Nous avons rarement une idée d'ensemble du problème, et de nouveaux renseignements peuvent changer la façon dont nous le voyons.
- Donnons aux gens le bénéfice du doute et ne supposons pas d'emblée qu'ils étaient malintentionnés; bien souvent, nous ne sommes pas conscients des conséquences que nos gestes ont pu avoir sur une autre personne.
- Choisissez vos batailles : décidez à quelle plainte vous souhaitez consacrer votre temps et votre énergie.
- Demeurez objectif en établissant clairement les faits et votre but.
- Consultez une autre personne, comme l'ombudsman, qui remettra les pendules à l'heure.
- Montez un dossier : conservez tout et gardez des copies de tous les documents officiels que vous envoyez et recevez.
- Restez organisé : envoyez votre plainte au département pertinent et respectez les dates d'échéance.
- Défendez votre point de vue efficacement en étant clair, concis, pertinent, rationnel, et en fournissant des documents justificatifs pertinents.
- Collaborez avec la personne qui traite votre plainte.
- Contenez vos émotions en vous affirmant sans être agressif.
- Restez ouvert à d'autres possibilités et prévoyez un plan de rechange au cas où vous ne seriez pas en mesure d'atteindre le but souhaité.

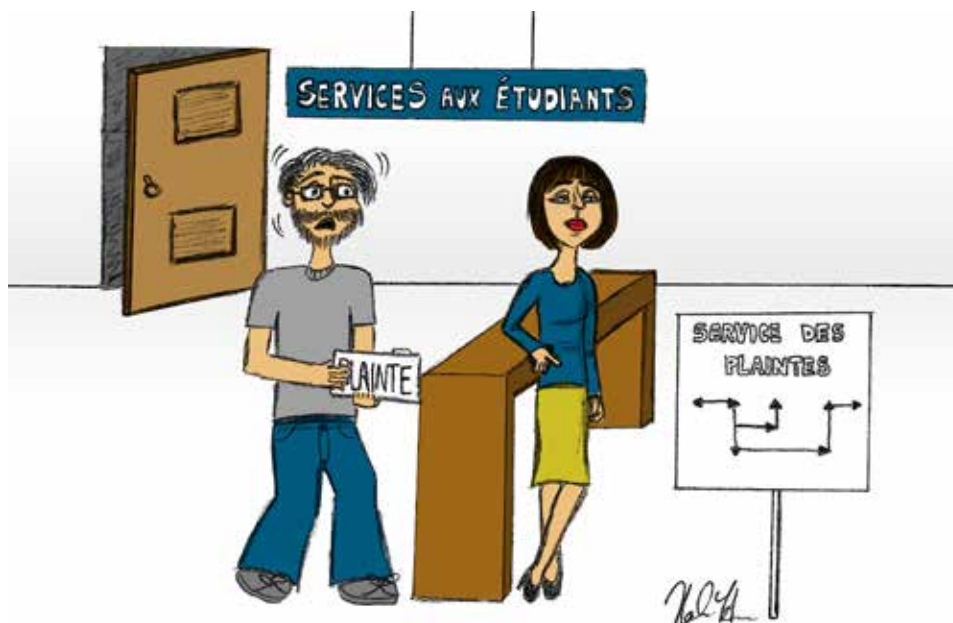


## B- Comment traiter les plaintes

Puisqu'il existe aussi des façons plus efficaces de traiter et de régler des plaintes, il va également de soi de vouloir améliorer le processus. Nous avons publié une nouvelle brochure, *Comment traiter les plaintes*, que l'on peut consulter sur notre site Web et qui fournit des renseignements et certaines astuces utiles. Il arrive fréquemment que notre bureau doive intervenir dans un conflit qui s'est envenimé en raison de la façon dont la plainte a été traitée. Les exemples de problèmes suivants constituent des déclencheurs qui aggravent les conflits : ne pas accuser réception de la plainte, tarder à donner une réponse sans communiquer avec la plaignante ou le plaignant, perdre une plainte, ne pas faire preuve d'empathie au moment de communiquer la décision, retarder le processus de façon déraisonnable.

### Aperçu

- Un système de gestion des plaintes complet et efficace compte quatre composantes : le traitement, la gestion, le règlement et la production de rapports sur les plaintes.
- Nous n'avons peut-être pas tous la même définition de ce qui est juste ou injuste dans une situation donnée. Toutefois, lorsque nous jugeons de l'équité d'une situation, nous portons tous une attention particulière à trois dimensions : les relations, la procédure et le fond.
- Il vaut la peine d'examiner la façon dont nous traitons les plaintes et les plaignants.
- N'ayez pas peur de vous excuser et comprenez en quoi consistent des excuses complètes.
- Envisagez de recourir à des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC), lorsqu'il y a lieu.
- Apprenez à reconnaître les signes d'un comportement déraisonnable de la part du plaignant ou de la plaignante, et la façon de réagir.







## RECOMMANDATIONS

### Enjeu : La diversité au sein de l'École des sciences infirmières (ÉSI) :

À la demande de l'École des sciences infirmières et du Centre des droits étudiants des associations étudiantes, nous avons procédé à l'examen des questions relatives à la diversité au sein de l'École afin de déterminer les domaines nécessitant une attention particulière, d'accroître les activités de sensibilisation et la compréhension ainsi que de promouvoir le respect de la diversité et des droits de la personne. Le lecteur peut consulter le rapport complet sur notre site Web à l'adresse :

[http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca/ombudsman/files/la\\_diversite\\_a\\_lecole\\_des\\_sciences.pdf](http://www.uottawa.ca/ombudsman/sites/www.uottawa.ca/ombudsman/files/la_diversite_a_lecole_des_sciences.pdf)

Nous avons présenté de nombreuses recommandations à l'École (aux pages 11 et 12 de notre rapport) et avons conclu que la création d'une culture qui accueille la diversité repose sur la communication efficace, la formation, le dialogue continu, l'exercice du leadership, l'engagement ainsi que sur la reconnaissance des intérêts mis en avant par chaque personne. Le Comité de la diversité, formé par l'École, a été informé des recommandations.

La diversité est un concept plus large que celui du multiculturalisme. Notre examen de cet enjeu au sein de l'École a porté sur une vaste gamme d'aspects, dont les langues officielles et non officielles, les cultures, le sexe, les styles de vie, les appartenances et convictions religieuses, les déficiences et l'orientation sexuelle. Quoique notre étude n'ait pas approfondi le facteur de l'orientation sexuelle, plusieurs des réponses reçues suggèrent que l'ÉSI devrait se pencher sur celui-ci compte tenu que les professeurs et les étudiants l'ont identifié comme un facteur contribuant à l'exclusion ou au manque de respect; ceci est d'autant plus pertinent compte tenu des enjeux actuels des groupes LGBTQ. Qui plus est, étant donné que les sciences infirmières font partie des professions qui reposent considérablement sur des compétences en communications verbales et non verbales, le défi des accents étrangers doit être pris en compte et les préjugés associés aux accents étrangers ne doivent pas être sous-estimés. Nous avons trouvé plusieurs recherches intéressantes sur l'incidence des accents étrangers qui permettent de mieux comprendre les défis bien particuliers que posent les accents étrangers et nous proposons des moyens de les relever efficacement.

### Réponse de l'École des sciences infirmières :

L'ÉSI a créé un Comité statutaire sur la diversité en juillet 2011. En mars 2014, l'ÉSI a retenu les services d'une personne-ressource, travaillant de concert avec les membres du Comité sur la diversité, afin de nous aider à améliorer l'intégration des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transsexuelles et queer au sein de notre École. Des activités de sensibilisation aux réalités LGBTQ ont été effectuées en 2014 (films) et tous les étudiants seront exposés directement aux réalités LGBTQ dans le cadre du cours Introduction aux sciences infirmières (session de 3hres). L'ÉSI continue de réfléchir aux meilleurs moyens de bien préparer les étudiants à faire face aux défis linguistiques en milieux cliniques. L'ÉSI s'engage à favoriser la diversité dans toutes ses dimensions.

### Enjeu : Équité de la sanction 14.2.2 g) du Règlement sur la fraude scolaire

En avril 2014, nous avons recommandé que la sanction 14.2.2 g) soit revue. Au moment de la rédaction du présent rapport, nous croyons comprendre que des modifications au Règlement sur la fraude scolaire sont envisagées, mais ne savons pas comment l'Université a donné suite à notre recommandation.

À l'heure actuelle, la sanction 14.2.2 g) prévoit :  
« ... la perte d'une partie ou de la totalité des crédits de l'année scolaire en cause (les cours pour lesquels les crédits sont retirés restent néanmoins inscrits au dossier de l'étudiant et comptent dans la moyenne pondérée – l'étudiant doit les reprendre ou les remplacer par d'autres cours, à la discrétion de la faculté); »

L'équité de cette sanction et la façon dont elle est mise en application nous inquiètent. Nous avons soumis à l'examen du Comité interne les résultats de notre sondage mené auprès de 18 autres établissements d'enseignement postsecondaire canadiens. Notre sondage a révélé qu'aucun autre établissement n'imposait une sanction de ce genre, et nous avons donc formulé des recommandations sur cette question.

## Recommandation

« Nous sommes d'avis que la perte des crédits gagnés honnêtement est une sanction non raisonnable. Nous comprenons que les cours pour lesquels des crédits sont retirés par cette sanction continuent d'apparaître sur le relevé de notes sous la forme de la note « F » et qu'ils ont un effet sur le calcul de la moyenne pondérée. De plus, la sanction peut entraîner un retrait du programme et l'impossibilité de présenter une demande de changement de programme ou de faculté ou encore de poursuivre des études universitaires. Même s'il s'agit probablement d'une conséquence non voulue, nous suggérons que si ce type de sanction continue d'être imposé, les répercussions doivent être bien comprises et envisagées avant de prendre une décision définitive. Voici un exemple qui explique les différentes répercussions de ce type de sanction : effectuez une comparaison entre un étudiant à temps plein qui risque de perdre jusqu'à 30 crédits et un étudiant à temps partiel qui risque de perdre seulement 3 à 6 crédits pour une année scolaire.

À notre avis, il est déraisonnable de modifier le relevé de notes d'un étudiant, de retirer les crédits gagnés honnêtement pour les cours dans lesquels aucune infraction n'a été commise et d'attribuer une note d'échec pour les cours réussis antérieurement. On peut également affirmer que cette sanction ne représente pas fidèlement le dossier scolaire de l'étudiant.

Par ailleurs, la suspension pendant un nombre précis de semestres répondrait mieux aux objectifs visés, à notre avis, par le Règlement : éduquer, dissuader et tenir la personne responsable de ses actes. »

## Réponse de l'Université :

Non disponible au moment de la rédaction du présent rapport.

## Enjeu : Renseignements incohérents sur le droit d'interjeter appel d'une décision

Nous avons constaté que les facultés ne procédaient pas toutes de la même façon pour informer les étudiants de leur droit d'interjeter appel d'une décision à un autre niveau au sein de la faculté ou au Comité d'appel du Sénat. Selon les pratiques exemplaires établies, lorsque les étudiants ont le droit d'interjeter appel d'une décision à un autre niveau, soit au sein de la faculté ou soit au Comité d'appel du Sénat, ils doivent être informés de ce droit lorsque la décision est rendue.

## Recommandation

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

## Réponse de l'Université :

Non disponible au moment de la rédaction du présent rapport.

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

Nous avons constaté un certain nombre de problèmes sur le plan de l'équité pendant notre examen d'une situation où une suspension et d'autres sanctions scolaires ont été imposées pour un comportement non lié aux études qui avait été porté à l'attention de la faculté par le Service de la protection. Nous abordons ces préoccupations dans le présent rapport afin d'encourager l'Université à prendre des mesures en vue de mettre en place un cadre adéquat qui garantira l'équité procédurale et une solution juste.

Force est de reconnaître que, malheureusement, dans certaines circonstances exceptionnelles la présence de certains étudiants sur le campus peut ne pas être souhaitable ou possible pendant une certaine période, mais uniquement après avoir déterminé en bonne et due forme qu'ils constituent une menace pour eux-mêmes ou pour des tiers et qu'ils ne veulent pas prendre un



congé. Des mesures de protection et des processus adéquats doivent être mis en place pour protéger comme il se doit les droits des étudiants, y compris le droit d'interjeter appel. Il existe des politiques intéressantes à ce sujet, dont celle adoptée par l'Université Concordia. Cette université a mis en place une Politique sur le congé involontaire des étudiants afin de donner suite aux situations où des étudiants sont en crise. La politique prévoit des mesures de protection pour garantir le respect des droits des étudiants, y compris celui d'interjeter appel de la décision. Il convient en outre de souligner que l'intention de cette politique n'est pas d'ordre disciplinaire.

L'Université a mis sur pied un Comité d'experts, le comité de gestion des personnes présentant des comportements inquiétants, dont le mandat est de donner suite à une situation mettant en cause un étudiant à risque ou en détresse pour que des mesures de prévention ou de soutien puissent être mises en place. Ce comité qui vient tout juste de voir le jour se rencontre uniquement si un cas lui est référé. Il peut faire des recommandations allant jusqu'au renvoi de l'Université. Le document consulté qui traite de ce comité n'est qu'à l'étape ébauche et il serait opportun à notre avis de prévoir des mesures précises pour préserver les droits des étudiants et s'assurer de suivre les principes d'équité procédurale.

À l'occasion, les facultés sont mises au courant d'un incident se rapportant au comportement de l'un de leurs étudiants parce que le Service de la protection leur a acheminé une copie du rapport d'incident. Il n'existe aucune ligne directrice précisant quand et pour quelles raisons ces rapports d'incident sont acheminés. Par exemple, le rapport d'un incident visant un étudiant en résidence peut être transmis au cabinet du doyen même si l'incident n'a aucun lien avec son programme de formation et qu'il a été réglé par les personnes responsables compétentes de la résidence. On ne sait pas exactement quel critère sert à décider si un rapport d'incident doit être envoyé, quel est le but du rapport, ce qu'on attend de la faculté ni quel processus doit être suivi. De plus, nous avons constaté des violations graves à l'équité procédurale. Par exemple, l'étudiant ne se voit pas offrir une occasion valable de s'expliquer et de présenter une défense, l'enquête n'est pas menée en vue de trouver des faits à l'appui de la décision et il n'y a aucun droit d'appel en place. Nous n'avons trouvé aucune politique, structure d'autorité claire ou procédure pour garantir un processus équitable.

## Recommandations

Que l'Université s'assure de fournir à toutes les facultés des directives adéquates sur l'équité procédurale à respecter au moment de prendre des décisions ayant une incidence sur les étudiants, en particulier lorsque la décision aura des conséquences considérables sur le programme de formation de l'étudiant.

Que le Service de la protection établisse un critère valable pour déterminer à quel moment un rapport d'incident doit être transmis au doyen de la faculté, et qu'il rende ce critère public.

Que toute décision donnant lieu au retrait d'un étudiant de son programme d'études ou du campus soit prise en suivant correctement les principes relatifs à l'équité procédurale et prévoie un droit d'appel au plus haut niveau possible.

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

## Réponse de l'Université :

Non disponible au moment de la rédaction du présent rapport. Il est à noter que cette recommandation a été formulée récemment donnant peu de temps à l'Université pour y répondre.

## Enjeu : Processus de récusation du Comité d'appel du Sénat

Conformément au paragraphe 4.7, le Comité consultatif de l'ombudsman a nommé un Ombudsman remplaçant au poste d'ombudsman intérimaire afin qu'il traite une plainte particulière. Après son enquête, il a formulé des recommandations visant à améliorer le processus de récusation aux audiences du Comité d'appel du Sénat ainsi que les sections du procès-verbal portant sur les récusations. Voici ses recommandations :

La règle relative à la récusation d'un membre du Comité d'appel du Sénat qui est énoncée dans les attributions du Comité se lit comme suit :

*Un membre du Comité doit se récuser d'un appel lorsque, seul ou dans le cadre d'un comité, il a signalé un problème, a formulé une recommandation ou a pris une décision dans le cadre du processus d'appel départemental ou facultaire faisant l'objet de l'appel au Sénat. Un membre doit également se récuser d'un appel s'il estime que dans les circonstances, il n'est pas suffisamment impartial pour évaluer le dossier.*

## Recommandation

L'ombudsman désigné a déposé un rapport qui présentait les recommandations suivantes sur la façon d'améliorer le processus lié aux récusations du Comité d'appel du Sénat :

- 1) Que le verbe « should » dans la première phrase de la version anglaise soit remplacé par « shall » ou « must » afin d'indiquer clairement qu'un membre doit se récuser s'il a participé au dossier ou à la décision dans le cadre du processus d'appel facultaire.
- 2) Que le libellé de la dernière phrase qui laisse au membre le soin « d'estimer » s'il doit se récuser ou non soit changé afin d'établir un critère de la personne raisonnable ou un autre critère objectif du genre ainsi que d'adopter un libellé où il est question de la crainte raisonnable de partialité.
- 3) Que le processus de récusation soit modifié à la lumière des attributions du Comité d'appel du Sénat afin de supprimer toute ambiguïté.
- 4) Que le procès-verbal contienne toujours des sections préalables portant tant sur les demandes de récusation que sur les déclarations de partialité, de partialité possible ou de conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit être très clair sur ces questions.

## Réponse de l'Université :

L'Université n'a pas donné suite à ces recommandations.



## RÉTROACTION DE NOS CLIENTS

Nous avons continué de demander à nos visiteurs et à nos clients qui communiquent avec nous par téléphone de nous faire part de leurs commentaires. Les résultats révèlent que nous avons continué à suivre nos principes de confidentialité, d'impartialité, d'indépendance, d'accessibilité, de respect et de traitement juste des problèmes. La grande majorité d'entre eux communiqueraient de nouveau avec nous. D'après certains des commentaires que nous avons reçus, il semblerait que les attentes de certaines personnes soient plus grandes que la portée d'action d'un bureau de l'ombudsman. Par conséquent, nous avons modifié le processus d'accueil afin de fournir de plus amples renseignements sur notre rôle et notre mandat ainsi que sur les résultats auxquels nos clients peuvent s'attendre.

### Certains des répondants ont notamment dit ceci :

*«J'ai été très bien servi par Mme Allaire et je suis très satisfait de ce qu'elle a fait pour m'aider, merci beaucoup.»*

*«Mme Allaire est un atout précieux pour l'Université d'Ottawa. Elle m'a toujours accueillie chaleureusement et m'a donné les conseils nécessaires pour m'aider à améliorer une situation douloureuse et à en obtenir une perspective limpide et dans une autre circonstance à résoudre mon problème.»*

*«Il devrait avoir plus de promotion sur vos services offerts.»*

*«Le service est déjà d'excellente qualité. L'ombudsman est formidable!»*

Tableau 1

### Résultats de la rétroaction des clients (le 1<sup>ère</sup> juin 2013 – le 31 mai, 2014)

Question	Oui	Non
1. A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman ?	58	5
2. Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel, message téléphonique, ou lettre ?	56	6
3. Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman ?	55	8
4. Si demandé, est-ce que l'Ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle ?	52	2
5. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman a été impartial (objectif) en traitant votre demande ?	52	10
6. Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable ?	57	6
7. Avez-vous été traité avec respect ?	62	1
8. Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	51	9

# STATISTIQUES ET POINTS SAILLANTS

Nous avons clos un total de 413 dossiers durant cette période, portant ainsi le total des dossiers traités à 1 367 depuis l'ouverture de notre bureau en septembre 2010. Tous les tableaux ci-après, à l'exception du tableau 2, contiennent des données tirées uniquement des dossiers clos.

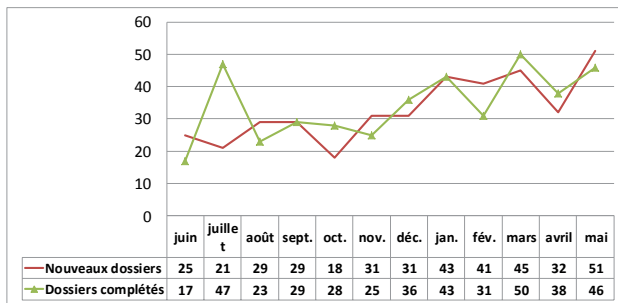
## 1- Volume de dossiers

Nous avons reporté 41 dossiers de l'année précédente, nous en avons ouvert 396 et nous en avons clos 413. La ventilation par mois est présentée ci-après. Nous avons été en mesure de respecter nos normes, soit de répondre aux courriels et aux messages téléphoniques dans un délai de 48 heures, ce qui témoigne de la priorité que nous accordons au service à la clientèle.

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

**Tableau 2**

**Dossiers ouverts et complétés par mois**



Total de nouveaux dossiers ouverts 396  
Total de dossiers complétés 413

## 2- Profil de nos clients

### A- Langues officielles

Nous avons traité 120 dossiers en français et 293 en anglais. Nous fournissons tous nos services dans les deux langues officielles, et parfois en arabe lorsque cela peut être utile.

### B- Sexe

À l'instar des années précédentes, plus de femmes (228) que d'hommes (171) ont fait appel à nos services. Toutefois, nous avons constaté une hausse notable du pourcentage d'hommes cette année, c'est-à-dire 43 % par rapport à 37 % l'an dernier. À compter de l'an prochain (2014-2015) et afin de respecter les personnes d'autres sexes, nous ajouterons une troisième catégorie, Autre. Bien entendu, nous ne consignerons dans cette catégorie que les personnes s'étant elles-mêmes identifiées en tant que telles. Il importe de préciser que nous protégeons la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés en les conservant sur un serveur distinct, et que ni l'Université ni les associations étudiantes n'ont accès à cette information. Nous prenons également soin de présenter les données dans nos rapports d'une manière qui ne divulgue pas l'identité de nos visiteurs.

### C- Ventilation étudiants / membres du personnel

La majorité des personnes qui sont venues nous consulter étaient des étudiants : 337 étudiants et 30 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 représente également un facteur qui entre en jeu.

## 3- Étudiants qui sont venus nous consulter

Au total, nous avons traité 337 dossiers étudiants.

### A- Appartenance facultaire

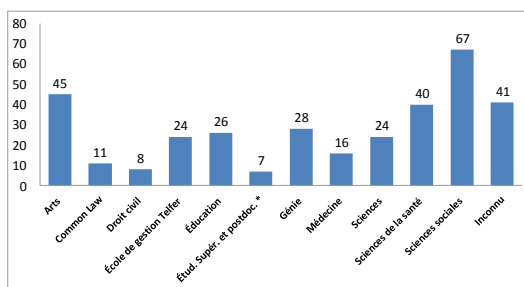
Le tableau 3 montre la ventilation des clients étudiants par faculté. Nous avons rencontré des étudiants de toutes les facultés, et un nombre légèrement supérieur d'étudiants dont la faculté se trouve sur les campus Roger Guindon et Lees. Nous



continuerons de mener des activités de sensibilisation dans les facultés qui ne sont pas sur le campus principal. De nouveau cette année, le nombre d'étudiants de la Faculté des études supérieures et postdoctorales n'est pas un bon indicateur du nombre d'étudiants des cycles supérieurs puisque la majorité des étudiants s'identifient d'abord à la faculté de leur discipline.

Tableau 3

### Appartenance faculté- étudiants (total 337)



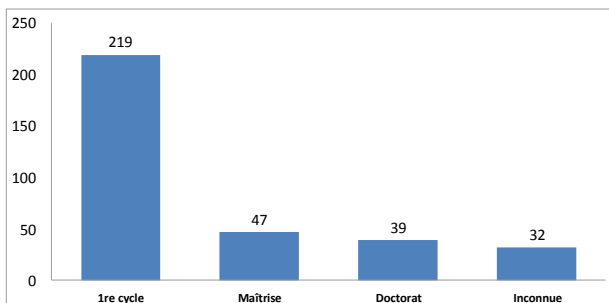
\* Les étudiants aux niveaux supérieurs s'identifient d'abord à leur faculté de disciplines

### B- Niveau d'études

Le tableau 4 montre que la majorité des étudiants (219) provenaient du premier cycle et que 86 provenaient des cycles supérieurs. Dans 32 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 337)

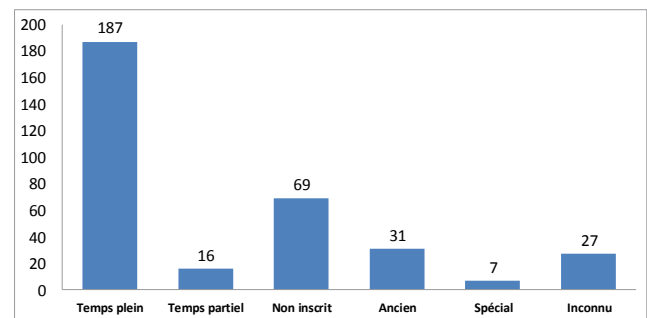


### C- Catégorie d'étudiant

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. Les anciens peuvent nous trouver et accéder à nos services sur notre site Web. Beaucoup plus d'étudiants non-inscrits et un plus grand nombre d'anciens nous ont consultés.

Tableau 5

### Clientèle par catégorie d'étudiant (total 337)

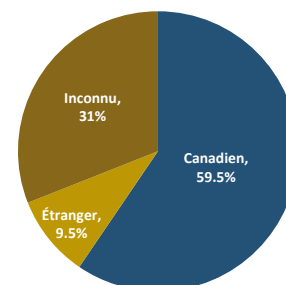


### D- Citoyenneté

La majorité des étudiants avaient la citoyenneté canadienne : 201 ou 59,5 %, un pourcentage légèrement inférieur à celui de l'année dernière (63 %). Cette année, 32 ou 9,5 % de nos clients étudiants ont déclaré une citoyenneté étrangère. Dans 104 dossiers, nous n'avons pas noté la citoyenneté ou la personne a choisi de ne pas nous la dévoiler. Ces données ressemblent à peu de choses près à celles des années précédentes. Voir le tableau 6.

Tableau 6

### La nationalité des étudiants (337)

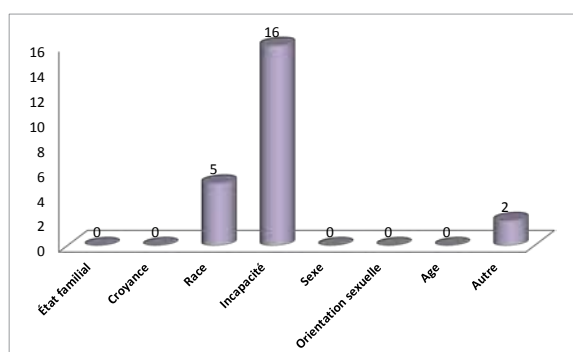


## E- Questions liées aux droits de la personne

La ventilation des 23 dossiers consignés comme étant des questions relatives aux droits de la personne figure au Tableau 7 ci-dessous. Comme ce fut le cas l'année dernière, la majorité de ces dossiers porte sur des questions d'accommodements pour les personnes handicapées (16).

**Tableau 7**

### Problématiques liées aux droits de la personne (23)

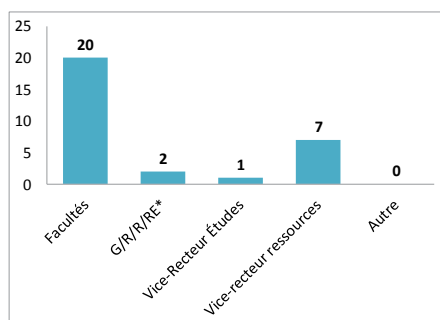


## 4- Membres du personnel venus nous consulter

Les tableaux 8 et 9 présentent la ventilation par faculté ou département ainsi que par type de personnel des 30 membres du personnel universitaire qui nous ont consultés.

**Tableau 8**

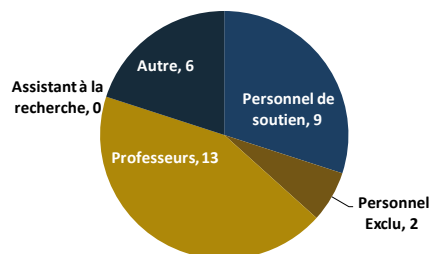
### Personnel par unité organisationnelle (total 30)



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

**Tableau 9**

### Type de personnel (total 30)



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

Dans 46 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 plaignants, 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.

Tableau 10

### Genre de problématique par type de client

Genre de Problématique	Étudiant	Personnel	Autre	Total par problématique
Académique	117	1	4	122
Admission & Inscription	56	0	5	61
Ass, étudiantes	3	0	1	4
Autre	40	10	26	76
Conflit relationnel	8	4	0	12
Droits de la personne et diversité	23	1	1	25
Encad. pédagogique	35	0	0	35
Finance	50	0	1	51
Harcèlement	10	4	3	17
Milieu de travail	1	17	1	19
Résidence	5	0	3	8
Sécurité	5	0	0	5
Service ass. étud.	8	0	0	8
Directeur-thèse/étudiant	12	0	0	12
Comportement des étudiants	1	1	0	2
Comportement de professeurs	8	0	1	9
<b>Total par type de client</b>	<b>382</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>466</b>

Veillez noter que le nombre de problèmes est supérieur au nombre de dossiers, car certains dossiers portaient sur plus d'un problème. Cette année, 382 problèmes nous ont été présentés par des étudiants, 38 par des membres du personnel et 46 par d'autres personnes pour un total de 466.

Il n'est pas surprenant de constater que les questions de nature scolaire, comme une révision des notes, retraits de programme ou des allégations de fraude représentent la majorité des questions portées à notre attention par des étudiants (122). Nous avons noté 76 dossiers dans la catégorie autre représentant des types de problèmes tels que les tests de compétences linguistiques pour les étudiants étrangers, la sélection des participants à une conférence, les services fournis par la clinique d'Aide juridique, des plaintes au sujets de la qualité du français à un concert, des plaintes concernant le service, la liberté d'expression et des réactions à des problèmes d'intérêt public comme la campagne Don't be that Guy.

Nous sommes intervenus dans un plus grand nombre de dossiers problématiques liés aux admissions (61) cette année. Toutefois, nous ne croyons pas que cela se reproduira étant donné qu'un outil de recherche sur le Web affichait notre bureau parmi les ressources pour les admissions. Les questions de nature financière (bourses, prêts, remboursement des droits de scolarité) se classaient au troisième rang (51). On a fait appel à nos services de consultation dans 25 cas portant sur les droits de la personne, dont 23 ont été présentés par des étudiants.

Des membres du personnel nous ont consultés relativement à 38 différents problèmes liés principalement aux relations de travail (17) et à des conflits relationnels (4). Ces chiffres étant très faibles, il n'est pas utile d'établir des comparaisons d'une année sur l'autre.

## 7- Services offerts et résultats des interventions

Notre bureau offre différents services qui peuvent être très informels ou plus formels, comme lorsque nous examinons une plainte après épuisement de tous les recours.

Des 413 dossiers clos cette année, la vaste majorité a été traitée de façon informelle, et 17 étaient des plaintes formelles.

Le tableau 11 montre que nous avons fourni en tout 542 services différents dans les 413 dossiers que nous avons clos. Nos services sont regroupés dans les neuf catégories suivantes :

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

**Tableau 11**

### Services offerts par type de client (total 542)

Service	1 <sup>re</sup> cycle	Maîtrise	Doctorat	Non inscrit/ Ancien/ Spécial/ Inconnu	Personnel	Autre	Total
Information	83	10	11	71	8	30	213
Coaching	27	13	13	7	18	1	79
Référé	70	17	7	50	11	21	176
Inter: Examen plainte	5	1	1	9	0	1	17
Inter: Facilitation	0	0	0	2	0	1	3
Inter: Navette	4	1	1	2	0	0	8
Inter: Résolution de problème	21	3	7	7	3	0	41
Inter: médiation	1	0	1	0	1	0	3
Inter: autre	0	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>150</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>542</b>



Nous avons continué de fournir principalement des services d'information (213), d'aiguillage (176) et d'encadrement (79).

Les membres du personnel ont fait appel à nos services d'encadrement en vue de régler une situation difficile en milieu de travail et ils apprécient la possibilité de discuter des options en présence d'une personne de l'extérieur de l'organisation.

Nous avons participé directement à la résolution d'un problème à 41 occasions, et avons fourni des services de médiation dans trois dossiers.

L'examen d'une plainte une fois que toutes les voies de recours ont été épuisées est le processus le plus formel dont nous disposons. Nous avons mené 17 de ces interventions au cours de l'année, comparativement à 12 l'an dernier. La ventilation de ces 17 plaintes formelles est présentée au tableau 12.

Tableau 12

## Examen de plaintes formelles et résultats (total 17)

Type de client	Avec Recommandations	Sans Recommandations	Acceptées en totalité ou en partie	Refusées	Résultat inconnu	
Étudiant: 1re cycle	3	2	1	0	2	
Étudiant: Maîtrise	0	1	0	0	0	
Étudiant: Doctorat	1	0	1	0	0	
Étudiant: non inscrit/ ancien/ spécial	1	8	0	1	0	
Étudiant: Inconnu	0	0	0	0	0	
Personnel	0	0	0	0	0	
Autre	0	1	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	

## Exemples de nos interventions

### Erreurs de fait commises dans le cadre du processus décisionnel et application erronée du Règlement sur la fraude scolaire

Sans faute de sa part, un étudiant n'a pas obtenu une permission écrite de son professeur au sujet d'un aspect de son plan d'accommodement pour son examen final. Le professeur a refusé de corriger son examen et lui a décerné « 0 ». L'étudiant a demandé une révision de la note. Après avoir épuisé tous les recours à sa disposition, l'étudiant a déposé une plainte à l'ombudsman qui a décidé d'intervenir car elle a constaté une grave erreur de fait commise dans le processus décisionnel à l'échelle de la Faculté ainsi qu'une erreur dans la façon de mettre en application le Règlement sur la fraude scolaire. La Faculté a accepté les conclusions et recommandations, et une solution acceptable a été trouvée.

### Caractère raisonnable de la décision et erreur administrative

Une étudiante de premier cycle de première année a perdu sa bourse d'admission après être devenue une étudiante à temps partiel. L'examen de la plainte a révélé que l'on n'avait pas communiqué correctement avec l'étudiante et que celle-ci n'avait pas été informée en bonne et due forme des conséquences d'un changement de statut. L'étudiante n'avait aucune expérience ou presque des processus administratifs et des divers règlements de l'Université étant donné qu'elle venait d'y commencer ses études. Dans ces circonstances, il n'était pas raisonnable de lui retirer sa bourse d'admission. Les Services d'aide financière ont accepté de rétablir la bourse.

### Équité d'une décision touchant une employée

Une employée non protégée par une convention collective a été congédiée quelques mois avant la fin de son contrat. La nature du contrat d'emploi était ambiguë et la personne ayant pris la décision ne détenait pas les pouvoirs de mettre fin au contrat. Compte tenu de la durée de service de cette personne au sein de l'organisation et des circonstances de son congédiement, la décision de la congédier avant la fin de son contrat semblait injuste. Nous sommes donc intervenus dans ce dossier et avons facilité le règlement du différend. L'Université a accepté de respecter la durée totale du contrat d'emploi.

### Transparence accrue de l'information au sujet de l'attribution des bourses

Un étudiant s'est plaint que les décisions au sujet de l'attribution des bourses aux étudiants diplômés prises par la Faculté n'étaient pas transparentes et qu'elles donnaient une impression de favoritisme. La Faculté a accepté de suivre les suggestions de l'ombudsman visant à fournir à tous les étudiants plus de renseignements sur le processus de sélection. De plus, l'étudiant a continué de demander plus de transparence par l'intermédiaire de différents forums et a fait approuver d'autres changements aux pratiques en place.

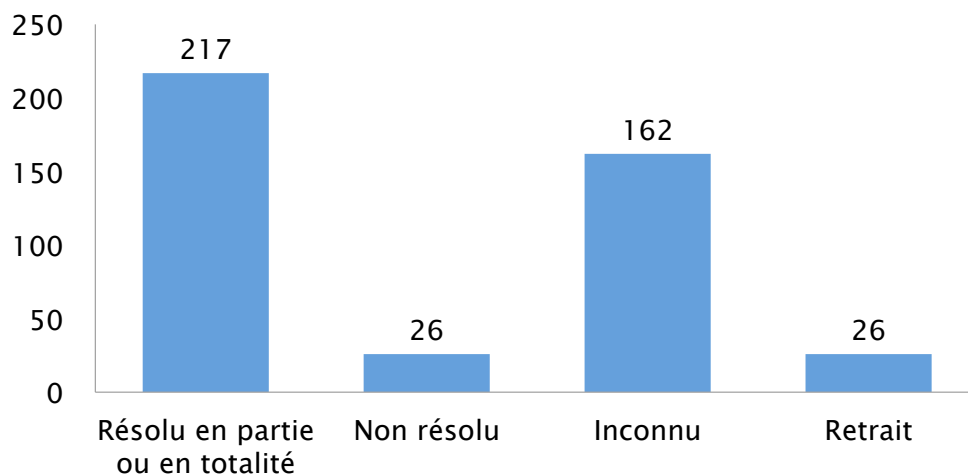


## Résultats de notre travail

Nous consignons, lorsque cela est possible, les résultats de nos interventions. Vous verrez au tableau 13 que dans 217 cas, le problème a été réglé en partie ou en totalité. Nous n'avons pas été informés de l'issue de la question portée à notre attention dans 162 dossiers et la question demeure non résolue dans 26 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 26 reprises cette année. Les données fournies dans ce tableau visent 25 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.

Tableau 13

### Résultats sommaires (tous les clients)



Ces chiffres incluent 25 dossiers refusés par l'Ombudsman principalement à cause d'aucun mandat

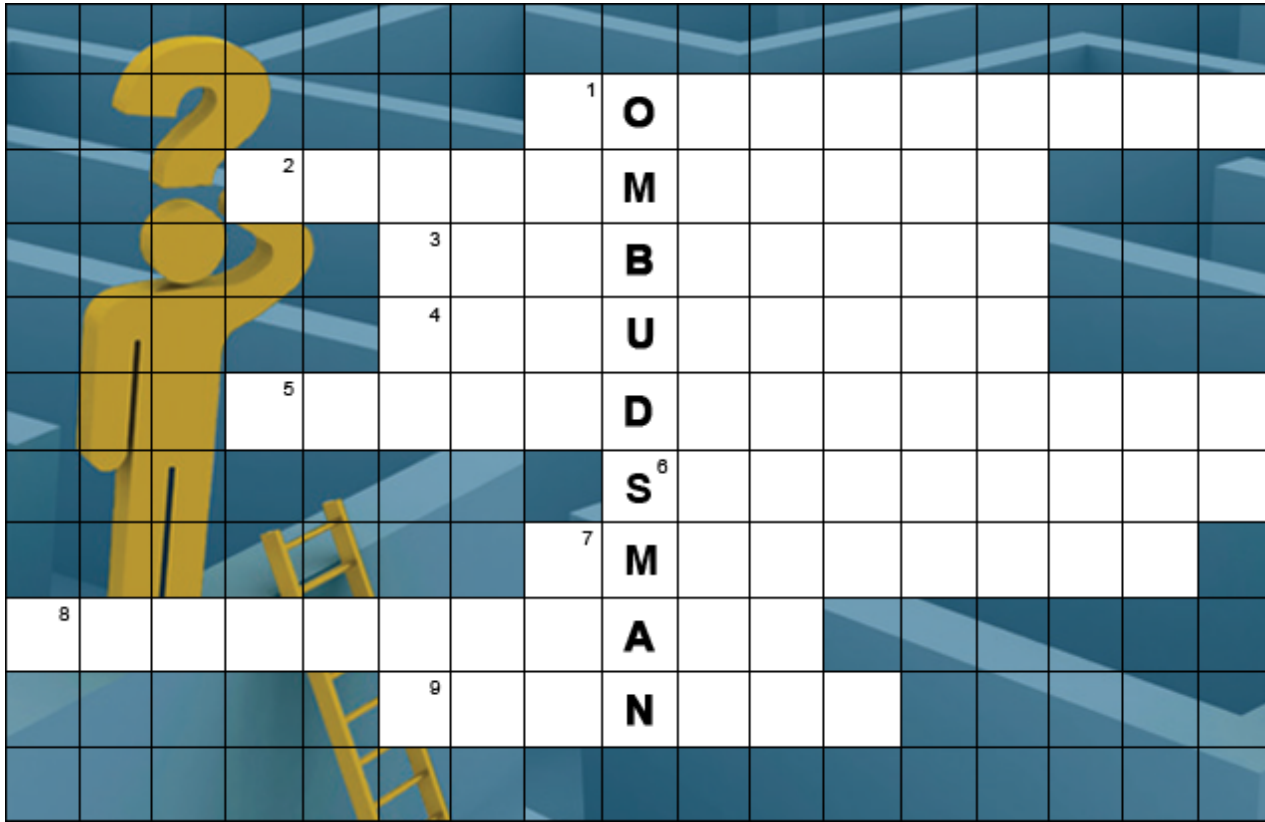
## CONCLUSION

Nous sommes en mesure d'accomplir notre travail grâce à la collaboration de nombreuses personnes au sein de l'Université et des associations étudiantes. Je tiens à les remercier de leur collaboration, de leur patience et de leur bonne volonté à participer avec moi au processus de résolution des problèmes. Je suis très reconnaissante à l'ensemble des étudiants et membres du personnel qui nous ont consultés et qui nous ont fait confiance

Merci

« Une injustice commise quelque part est une menace pour la justice dans le monde entier »  
Martin Luther King Jr.

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