



Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL

DU 1ER JUIN 2018 AU 31 MAI 2019

Indépendant • Confidentiel • Impartial

À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE,

C'est avec plaisir que je vous transmets le neuvième rapport annuel du Bureau de l'ombudsman à l'Université d'Ottawa, conformément à l'article 8 du document sur les attributions de l'ombudsman. Comme par le passé, le présent rapport comprend de l'information sur les services du Bureau de l'ombudsman et sur des outils favorisant l'équité dans la prise de décision, des statistiques sur les dossiers dont nous avons traité, des exemples de dossiers, un résumé des principales problématiques que nous avons rencontrées et des recommandations. L'Université nous a également fourni des réponses et des mises à jour sur les recommandations courantes et passées.

Notre travail n'est pas possible sans la participation des membres de la communauté universitaire. Nous remercions tous ceux¹ qui ont fait appel aux services de l'ombudsman durant l'année et tous ceux qui ont répondu à nos questions. Nous avons beaucoup appris sur les mécanismes de résolution de problèmes et de plaintes en place au sein de l'Université et des associations étudiantes. Nous avons également rencontré de nombreux étudiants, employés et gestionnaires qui ont collaboré avec nous pour rechercher des solutions.

N'hésitez pas à prendre contact avec nous si vous avez des questions sur nos services ou des commentaires au sujet de ce rapport. Vous pouvez nous joindre à ombuds@uottawa.ca ou au 613-562-5342.

MARTINE CONWAY



De gauche à droite: Evelyne Poisson (ombudsman adjointe), Martine Conway (ombudsman)

¹Le masculin est utilisé dans ce document pour alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

1. Construire un environnement juste	4
Comment fonctionne le Bureau de l'ombudsman?	4
Que se passe-t-il quand une personne prend contact avec l'ombudsman?	5
Les outils de l'équité	6
Le Triangle de l'équité	7
2. Faits saillants de l'année 2018-2019	8
Nos services en chiffres	8
Autres activités	14
3. Exemples de dossiers traités	16
4. Problématiques observées en 2018-2019 et recommandations	18
4.A. Étudiants internationaux : identification et résolution proactive de problèmes	18
4.B. Étudiants des cycles supérieurs : supervision et accommodements	20
4.C. Règlement 67b sur la prévention de la violence sexuelle : communication des droits et options; coordination des services	23
4.D. Normalisation des notes: clarification des « définitions de rendement »	25
4.E. Milieu de travail : santé mentale et outils de résolution de conflits	26
4.F. Décisions du Comité d'Appel du Sénat et des facultés : communication des raisons	28
5. Suivis des questions soulevées dans les rapports précédents	29
Travaux en cours	
5.A. Développement d'un protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui	29
5.B. Mémoires de maîtrise	30
5.C. Révision des règlements et procédures concernant les droits de la personne	31
Travaux complétés	
5.D. Accessibilité : procédure sur les accommodements académiques	31
5.E. Processus d'appel et de révision des décisions d'admission	31
5.F. Révision du Règlement 14 sur la fraude scolaire	32
5.G. Clarification du Règlement 10.3 sur la révision de note	32
Annexe A : Autres statistiques sur nos services	33



1. CONSTRUIRE UN ENVIRONNEMENT JUSTE

Comment fonctionne le Bureau de l'ombudsman?

Le travail du Bureau de l'ombudsman repose sur trois principes fondamentaux. Nous offrons un service **indépendant, confidentiel et impartial** à tous les membres de la communauté universitaire (étudiants, employés de soutien, enseignants, chercheurs, administrateurs, etc.) pour les aider dans la recherche de solutions justes et équitables.



Bureau de
l'ombudsman

Les trois morceaux du casse-tête qui forment notre logo évoquent d'abord ces trois principes. Ils correspondent également aux trois types de services que nous offrons, suivant les besoins de la personne et le développement de la situation.

Nous pouvons en effet apporter **de l'information** à partir d'une perspective indépendante (renseignements sur les procédures et règlements, clarifications des droits et responsabilités, aide à la navigation); **des conseils ou du coaching** confidentiels (identification des enjeux, développement d'outils de communication ou de résolution de conflit); ou bien **des interventions** à partir d'une approche impartiale (passerelle de communication, recherche de solution, examen d'un dossier, enquête).

La raison d'être du Bureau de l'ombudsman est d'aider la communauté universitaire à construire un environnement juste. Le cercle qui entoure le casse-tête de notre logo représente à la fois la communauté universitaire et les notions d'écoute respectueuse et d'inclusion. Il évoque également l'angle systémique et holistique que peut apporter la réflexion de l'ombudsman pour l'amélioration des règlements et processus touchant les membres de la communauté universitaire.

Le diagramme de la page suivante donne un résumé des services que nous offrons. Il permet aussi de comprendre que notre rôle s'adapte à la situation qui se présente, aux besoins de la personne qui s'adresse

à nous et aux démarches déjà entreprises.

Une personne peut avoir besoin d'information générale avant de prendre contact avec un représentant de l'Université au sujet d'un problème ou d'un différend. Une autre cherchera des conseils confidentiels de façon ponctuelle ou à plusieurs reprises pendant le déroulement d'une situation. Quelqu'un d'autre demandera une intervention pour l'aider à clarifier les étapes d'un processus ou les enjeux à résoudre, ou pour faciliter la recherche de solution.

Les personnes qui consultent l'ombudsman ont en général besoin d'être écoutées. Elles sont également reconnaissantes de l'apport d'information leur permettant de comprendre le contexte dans lequel elles feront leurs démarches et les différentes perspectives pouvant s'appliquer à la situation. Elles recherchent souvent des conseils ou des outils de communication pour faire part de leurs plaintes ou préoccupations.

Une approche impartiale mettant l'accent sur un processus juste permet une identification respectueuse et efficace des enjeux. Les répercussions du travail de l'ombudsman se font donc sentir parmi les personnes qui nous consultent pour s'informer ou s'outiller, et parmi les administrateurs qui collaborent avec nous pour résoudre des dossiers. Le travail de l'ombudsman touche enfin la communauté universitaire dans son ensemble par le biais des recommandations apportées par l'ombudsman.

« Je tiens à vous remercier de l'immense soutien que vous m'avez apporté. Tout en restant dans le cadre de votre mission, vous m'avez donné de très bons conseils quant aux aspects les plus importants de ma demande. Votre disponibilité à m'écouter m'a apporté un grand soutien psychologique, ce dont j'avais immensément besoin. »



Que se passe-t-il quand une personne prend contact avec l'ombudsman?

SI LA PERSONNE N'A PAS ENCORE UTILISÉ LES RECOURS POSSIBLES...

INFORMATION ET AIGUILLAGE

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

SI LA PERSONNE A BESOIN D'ASSISTANCE POUR FAIRE SES DÉMARCHES...

CONSEILS ET COACHING

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

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

INTERVENTIONS

Une fois que nous avons obtenu son consentement :

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

Nous écoutons la personne et vérifions que ses préoccupations ou sa plainte font partie du mandat de l'ombudsman.

Sinon, nous la dirigeons vers des mécanismes pertinents, par exemple vers le syndicat s'il s'agit de l'application d'une convention collective ou des ressources externes s'il s'agit de problèmes hors de l'Université.



Les outils de l'équité

Une institution comme l'Université d'Ottawa est un environnement complexe où des milliers de décisions se prennent chaque jour à de nombreux niveaux. Que l'on fasse partie du personnel administratif ou enseignant, que l'on soit responsable d'une unité académique, d'un service de soutien, ou même d'un service de l'association étudiante, on se doit de pratiquer l'équité dans la prise de décision. Mais quels en sont les principes?

Quand on parle d'équité décisionnelle, on pense en général aux principes fondamentaux de l'équité procédurale qu'appliquent les tribunaux administratifs : le droit d'être entendu par un preneur de décision impartial. Ce droit comprend aussi celui d'être notifié adéquatement des exigences, des enjeux et des processus.

Mais quand une personne se dit « ce n'est pas juste! », à quoi se réfère-t-elle? Elle pense à la façon dont elle a été traitée (équité relationnelle), au processus qui a été utilisé pour la prise de décision (équité procédurale) et à la décision en elle-même (équité de fond). L'équité décisionnelle est composée de ces trois dimensions nécessaires à la construction d'un environnement juste et inclusif.

Le Triangle de l'équité (voir diagramme page 7) est un système dynamique qui permet d'intégrer ces trois dimensions — relationnelle (R), procédurale (P) et de fond (F) — dans toutes les prises de décision à tous les niveaux de l'institution.

Nous animons sur demande des discussions et des ateliers interactifs au sujet du Triangle de l'équité. Si vous voulez explorer son application à vos activités quotidiennes, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

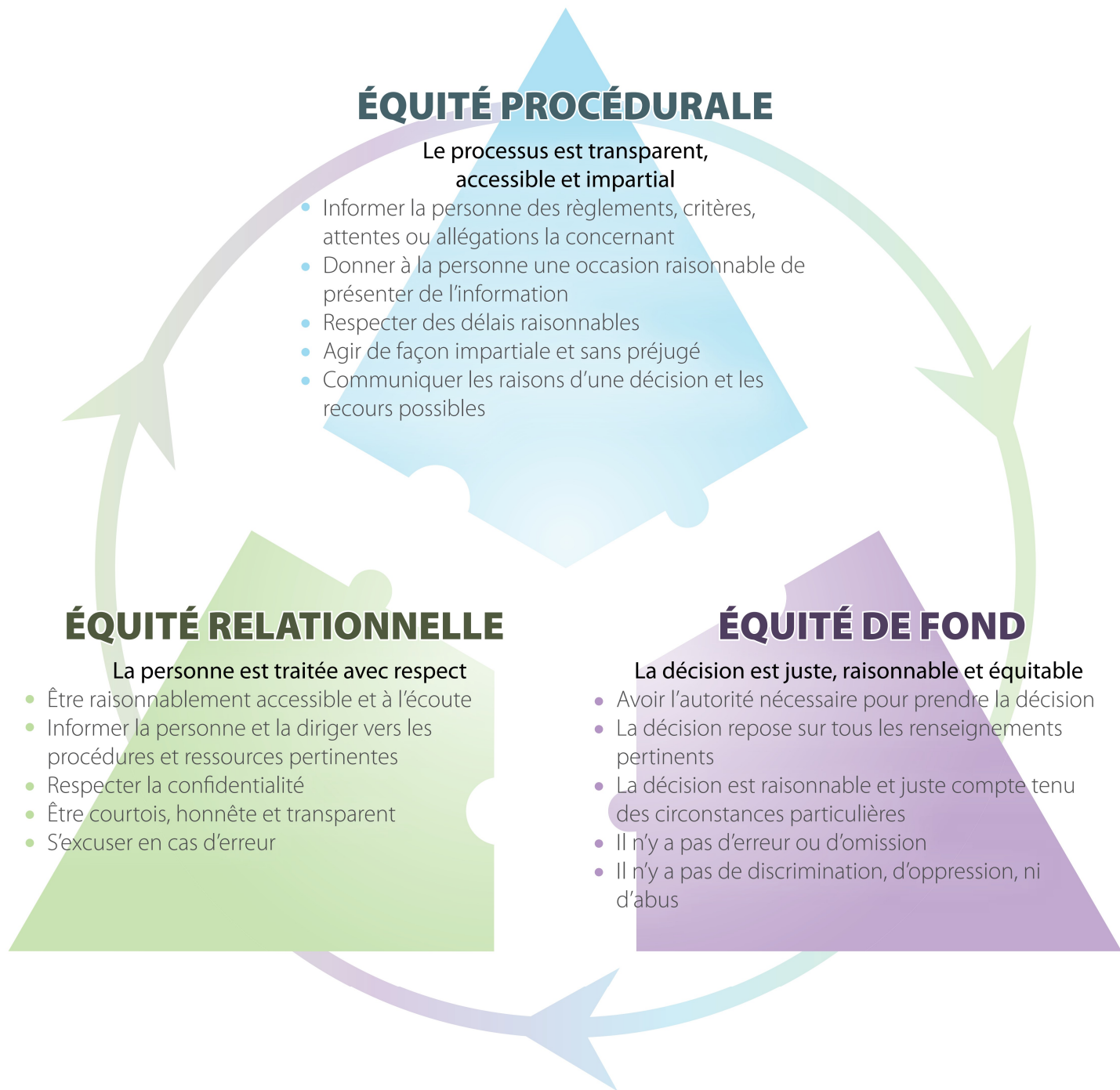
Ces dimensions s'appliquent bien sûr différemment suivant le niveau de prise de décision et la complexité ou la sévérité des enjeux, mais elles fournissent les outils nécessaires et s'adaptent aux circonstances particulières. Par exemple :

- Un professeur aura informé ses étudiants de ses attentes dans le syllabus de cours (P) et leur aura fourni un moyen de prise de contact en cas de circonstances exceptionnelles (R). Il pourra ensuite prendre des décisions justes en relation aux retards ou aux absences (F).
- Un administrateur répondant à une plainte au sujet des services de son unité proposera un moyen approprié pour communiquer avec le plaignant par écrit ou en personne (R); il s'assurera de comprendre les raisons de la plainte et d'y répondre adéquatement dans des délais raisonnables (P); il tiendra compte de critères pertinents et raisonnables (F); il offrira une solution (F) ou des excuses (R) au besoin.
- Un comité d'appel prendra des mesures pour assurer une communication claire et respectueuse de la procédure (R). Il offrira un processus impartial donnant à la personne l'occasion de recevoir l'information pertinente et d'être entendue (P). Il utilisera les critères adéquats et tiendra compte des circonstances exténuantes (F). Il donnera les raisons de sa décision (P).

Que ce soit dans une salle de classe, à un comptoir de renseignements ou au cours d'une enquête formelle, un traitement respectueux (équité relationnelle) et un processus transparent et impartial (équité procédurale) rendent possible l'identification de solutions équitables (équité de fond). C'est cela qui forme la base de relations de confiance au sein d'une organisation, et qui permet d'améliorer les systèmes pour construire un environnement sain et inclusif.

Le Triangle de l'équité²

Construire un environnement juste, c'est construire un environnement sain et inclusif.



²Nous nous sommes inspirées des Triangles de l'équité de l'ombudsman de la Saskatchewan et de l'ombudsman de Montréal pour résumer les éléments clés.



2. FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2018-2019

Nos services en chiffres

L'année 2018-2019 a correspondu à la première année de service de la nouvelle ombudsman et à l'arrivée en août 2018 de la nouvelle ombudsman adjointe. Ce rapport présente les statistiques concernant la période du 1er juin 2018 au 31 mai 2019 pendant laquelle nous avons traité des demandes de service de 650 personnes (voir Tableau 1), dont 335 étudiants et 36 membres du personnel, y compris des membres du corps professoral (voir Tableau 2).

Depuis plusieurs années, l'ancienne ombudsman avait remarqué une augmentation des demandes de service d'autres personnes. Nous avons donc séparé dans le Tableau 2 les demandes provenant de candidats à l'admission (241) et les demandes provenant d'autres catégories de personnes (38). Ces dernières comprennent des membres de la communauté universitaire autres que des étudiants ou des employés (par exemple des chercheurs ou des résidents), ainsi que des parents, des demandeurs d'emploi et des membres du public.

1. Demandes de service par année

Année	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
2019-2018	656	650
2017-2018	585	575
2016-2017	674	677
2015-2016	554	540
2014-2015	436	449
2013-2014	396	413
2012-2013	420	405
2011-2012	381	375
2011-2010	194	174

2. Faits saillants de l'année 2018-2019

Les candidats à l'admission qui prennent contact avec nous sont en majorité d'origine internationale et la plupart cherchent à obtenir de l'information. Nous leur indiquons où trouver l'information sur le site de l'Université et nous les dirigeons vers InfoAdmission (1er cycle) ou vers l'unité académique (2e et 3e cycle). Un plus petit nombre de candidats à l'admission s'adressent à nous s'ils ont un problème concernant le processus ou s'ils ne sont pas satisfaits de la décision. Nous discutons alors avec eux pour déterminer s'il y a lieu de les diriger vers un processus d'appel ou si notre bureau a besoin d'intervenir pour régler un problème.

Cette année nous avons constaté une augmentation des demandes de la part de candidats internationaux en janvier, alors que circulait sur internet une annonce frauduleuse promettant de pouvoir étudier gratuitement dans plusieurs universités. Nous avons pris contact avec la gestionnaire des admissions qui était déjà au courant du problème. Voir également la section 5.E du présent rapport au sujet des clarifications apportées par le service des admissions sur les processus d'appel.

2. Catégories de personnes

Année	Étudiants	Personnel	Candidats à l'admission	Autres
2018-2019	335	36	241	38
2017-2018	318	20	-	237
2016-2017	402	26	-	249
2015-2016	316	28	-	196
2014-2015	309	37	-	103
2013-2014	337	30	-	46
2012-2013	340	33	-	32
2011-2012	295	48	-	32
2011-2010	152	22	-	0



2. Faits saillants de l'année 2018-2019

Le tableau 3 identifie les sujets sur lesquels les personnes nous consultent. Les étudiants soulèvent en général des problématiques académiques (détaillées dans le tableau 4), ainsi que des problématiques liées aux frais d'inscription, aux demandes de remboursements et au financement de leurs études.

Cette année, la Fédération étudiante de l'Université d'Ottawa (FÉUO) – représentant les étudiants de premier cycle – a été dissoute et remplacée en mai par le Syndicat étudiant de l'Université d'Ottawa (SÉUO). Nous avons donc reçu des questions relatives au processus de transition et des demandes d'aide pour faciliter l'accès aux services tels que la mise à jour des listes d'étudiants couverts par l'assurance maladie.

3. Genre de problématique par catégorie de personne

Genre de problématique	Étudiant	Personnel	Autre	Total
Académique	153	1	0	154
Admission et inscription	36	0	241	277
Associations étudiantes	17	0	0	17
Conflit relationnel	0	2	0	2
Droit de la personne	30	4	2	36
Encadrement pédagogique	3	0	0	3
Finance	60	2	15	77
Harcèlement	3	6	1	10
Milieu de travail	1	18	0	19
Résidence	11	0	1	12
Sécurité	8	1	1	10
Services - associations étudiantes	11	0	0	11
Supervision de l'étudiant	1	0	1	2
Comportement de l'étudiant	3	0	0	3
Comportement du professeur	13	0	2	15
Autre	42	8	25	75
Total	392	42	289	723



Les membres de la communauté universitaire peuvent communiquer avec nous à propos de toute situation liée à l'Université d'Ottawa (mais notre mandat ne s'étend pas à l'application des conventions collectives).

Les problématiques soulevées par les employés sont traitées dans la section 4.E du présent rapport. Il s'agit en général de questions relatives au milieu de travail, à l'évaluation et à la supervision. Elles comprennent des problèmes de relations interpersonnelles et des allégations de harcèlement.

La catégorie « autre » problématique (tableau 3) comprend des questions diverses d'ordre administratif, ainsi que des problèmes de communication. Elle inclut également des questions sur la protection de l'information, sur le processus d'exemption du programme U-Pass, et des questions hors de nos compétences, tels des problèmes entre locataire et propriétaire, pour lesquelles nous dirigeons les personnes vers d'autres services.

4. Étudiants – Problématiques académiques

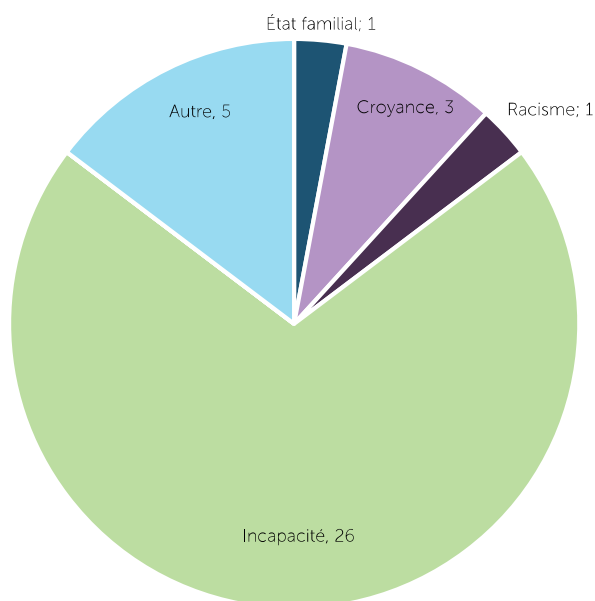
	Fraude scolaire	Évaluation	Retrait du programme	Demandes d'exception	Apprentissage expérientiel	Divers	Total
Premier cycle	3	43	6	17	9	33	111
Maîtrise et Doctorat	0	7	6	0	1	5	19
Non-inscrits/ anciens/ spéciaux	0	3	6	1	1	5	16
Inconnu	0	1	1	1	0	4	7
Total	3	54	19	19	11	47	153

Parmi les problématiques académiques (tableau 4) soulevées par les étudiants, les questions d'évaluation concernaient les cours, mais également les résultats de stages ou encore les rapports de progrès dans un programme de 2e ou 3e cycle. Dans la catégorie « demande d'exception », les étudiants nous ont consultés au sujet de demandes de prolongation, d'examen différés ou de retraits de cours liées à des difficultés de santé, y compris des questions d'accommodement pour tenir compte d'une incapacité physique ou mentale. (Voir tableaux 4 et 5.)

Dans la catégorie « apprentissage expérientiel », il s'agissait plutôt de questions d'accès au programme CO-OP ou à des difficultés pour obtenir un stage. La catégorie « divers » comprenait notamment des questions sur la qualité de l'apprentissage (6), sur des conflits d'horaire (6) et sur les mémoires de maîtrise (2) – voir aussi la section 5.B sur ce dernier sujet.



5. Problématiques – Droits de la personne (total 36)



Le tableau 5 identifie les catégories de plaintes relatives aux droits de la personne. Si la personne n'a pas épuisé les recours, nous la dirigeons vers le Bureau des droits de la personne pour toute question de discrimination ou de harcèlement. Nous avons traité en particulier de questions d'accommodement, par exemple pour identifier les ressources, comprendre les processus, résoudre des questions de communication ou de fond.

La plupart des personnes qui communiquent avec nous ont besoin d'information et d'aiguillage pour trouver et comprendre les mécanismes disponibles pour résoudre leurs problèmes (voir tableau 6). De plus, nous avons conseillé de manières confidentielles ou offert du coaching à 82 personnes avant ou pendant qu'elles soulevaient des problématiques auprès d'une unité administrative ou académique, et nous sommes intervenues dans 64 dossiers pour faciliter la communication et favoriser la recherche de solutions.

6. Services offerts par catégorie de personne*

Service	Étudiants				Personnel	Autres***	Total
	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	Autres étudiants**			
Information & aiguillage	167	22	8	46	28	271	542
Conseils et coaching	50	10	7	5	4	5	81
Passerelle de communication et résolution de problème	23	8	3	14	4	12	64
Examen d'une plainte formelle	2	1	2	0	0	1	6
Total	242	41	20	65	36	289	693

*Plus d'un service peut être offert à une personne.

**Non inscrit, ancien, spécial, inconnu

***Y compris candidats à l'admission

Enfin, notre bureau a effectué 6 examens de plaintes formelles après épuisement des recours, dont deux qui ont fait l'objet de recommandations (tableau 7). Le premier de ces deux dossiers concernait le retrait d'un étudiant, et l'ancienne ombudsman avait recommandé à la faculté d'en reconsidérer un aspect. La faculté n'avait pas accepté cette recommandation, mais elle a depuis apporté des précisions sur les raisons de sa décision.

L'autre recommandation formulée en septembre 2018 a été mise en place par les services d'admission. Il s'agissait d'améliorer la communication dans le cas de retraits d'offre d'admission (c'est-à-dire quand les candidats n'avaient pas rempli les conditions stipulées pour leur admission). En particulier, cela a permis de mieux coordonner la communication des processus concernant l'annulation de l'inscription, le retrait de la résidence universitaire et les demandes de remboursement.

7. Examens de plaintes formelles et résultats (total 6)

Type de personne	Sans Recommandation	Avec Recommandation	Acceptée en totalité ou en partie
Étudiants	4	1	0
Personnel	0	0	0
Autres	0	1	1



Autres activités

Pendant cette première année de service, nous avons adopté notre nouveau logo et mis au point les messages clés nous aidant à diffuser l'information expliquant le rôle de notre bureau. Nous avons également offert un atelier sur la résolution des conflits en février 2019 au sein du programme Altitude du Centre de développement de carrière.

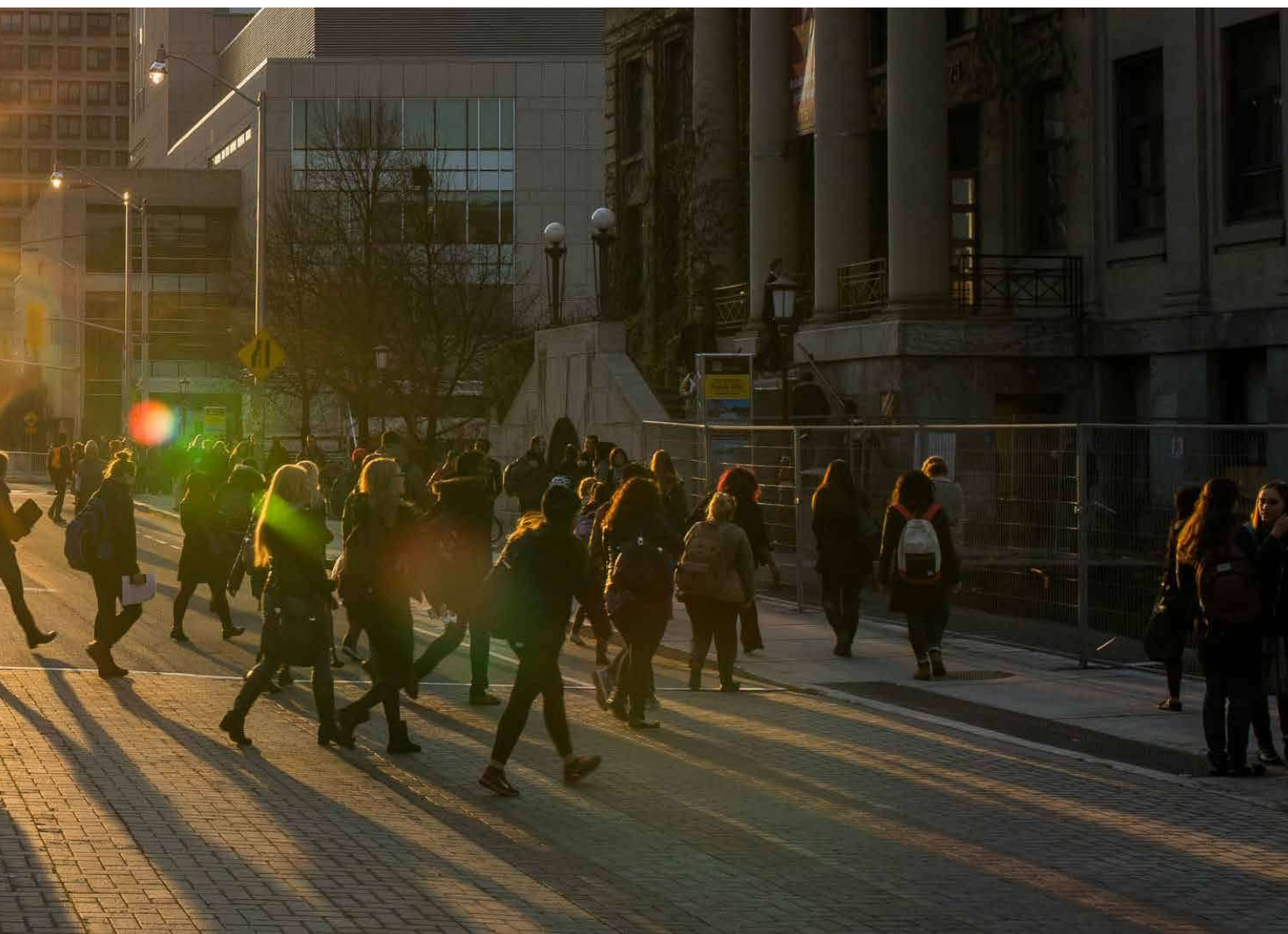
Nous avons réseauté avec de nombreux bureaux et administrateurs, tels que le Bureau du registraire, le Cabinet de la Vice-provost aux affaires académiques, les vice-doyens aux études de premier cycle, le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et post-doctorales, le Cabinet du vice-recteur associé à la vie étudiante, le Bureau des droits de la personne, le Service d'appui au succès scolaire (SASS), le responsable du Groupe d'action sur la satisfaction étudiante (uoSatisfACTION), les associations étudiantes (la FÉUO, le SÉUO et la GSAÉD) et le Centre des droits étudiants.



2. Faits saillants de l'année 2018-2019

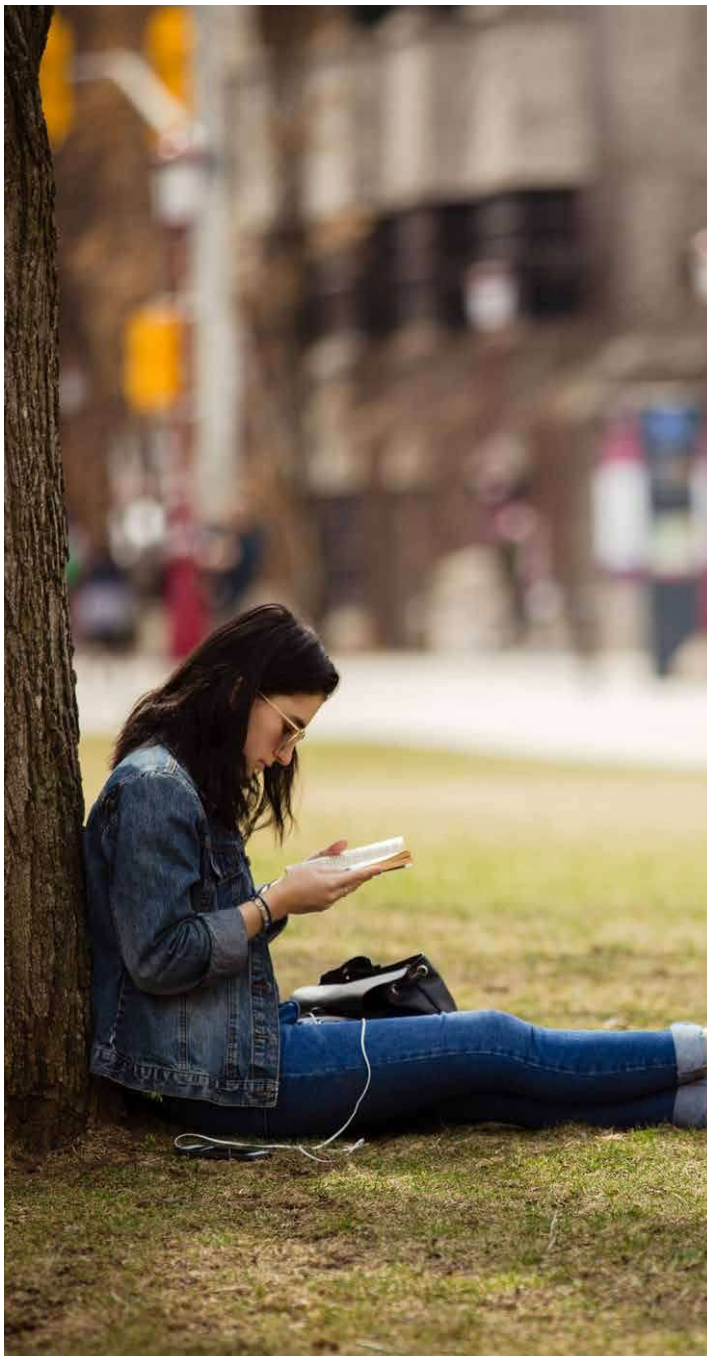
L'ombudsman adjointe a participé aux activités de promotion de la semaine 101 en septembre 2018 et organisé des tables d'information pendant l'hiver 2019. Elle a également mis à jour l'information disponible sur notre site web. En plus de se familiariser avec les processus pour traiter de nos dossiers et d'assurer la gestion administrative du bureau, elle a suivi des ateliers sur la santé mentale et sur les processus d'accommodement.

En octobre 2018, l'ombudsman était invitée à la rencontre de l'association mexicaine des ombudsmans universitaires (REDDU) à Xalapa. Son intervention portait sur la santé mentale et les droits des personnes en milieu universitaire. En avril 2019, elle était co-présidente du congrès du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) à Toronto. Elle a également été consultée par deux universités et par des administrateurs du gouvernement fédéral sur les meilleures pratiques pour la création et la structure de bureaux d'ombudsmans.



3. EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS

Le Bureau de l'ombudsman peut servir à humaniser les processus en apportant une écoute active (équité relationnelle) et de l'information claire sur les processus et critères qui s'appliquent (équité procédurale). Cela permet à la personne de mieux comprendre ses options et de fournir à l'Université de l'information et de la documentation pertinentes pour appuyer un appel ou une requête. L'Université peut alors prendre une décision juste (équité de fond).



CONSEILS

Étudiant de 1er cycle—retrait de cours

Un étudiant s'était vu refuser une demande d'abandon rétroactif de ses cours. Il avait souffert des répercussions d'une commotion cérébrale après un accident et manqué de nombreux cours. Il s'était présenté à ses examens de mi-session, mais pas aux examens de fin de session. Nous lui avons clarifié les raisons du refus, car le certificat médical accompagnant sa demande datait de la période de l'accident en début de session. Après soumission d'un certificat attestant son état de santé durant le trimestre et au moment des examens, sa demande a été accordée.

COACHING

Étudiant de 2e cycle—remboursement des frais

À la suite d'un problème interpersonnel important, un étudiant s'est retiré de ses cours et de la résidence universitaire. Des troubles de santé affectaient l'étudiant et sa capacité à identifier et utiliser les ressources et options à sa disposition. Il avait besoin d'écoute, de soutien et de suivi pour comprendre les processus et pour documenter des demandes de remboursement. Il a ensuite soumis ses demandes qui lui ont été accordées.

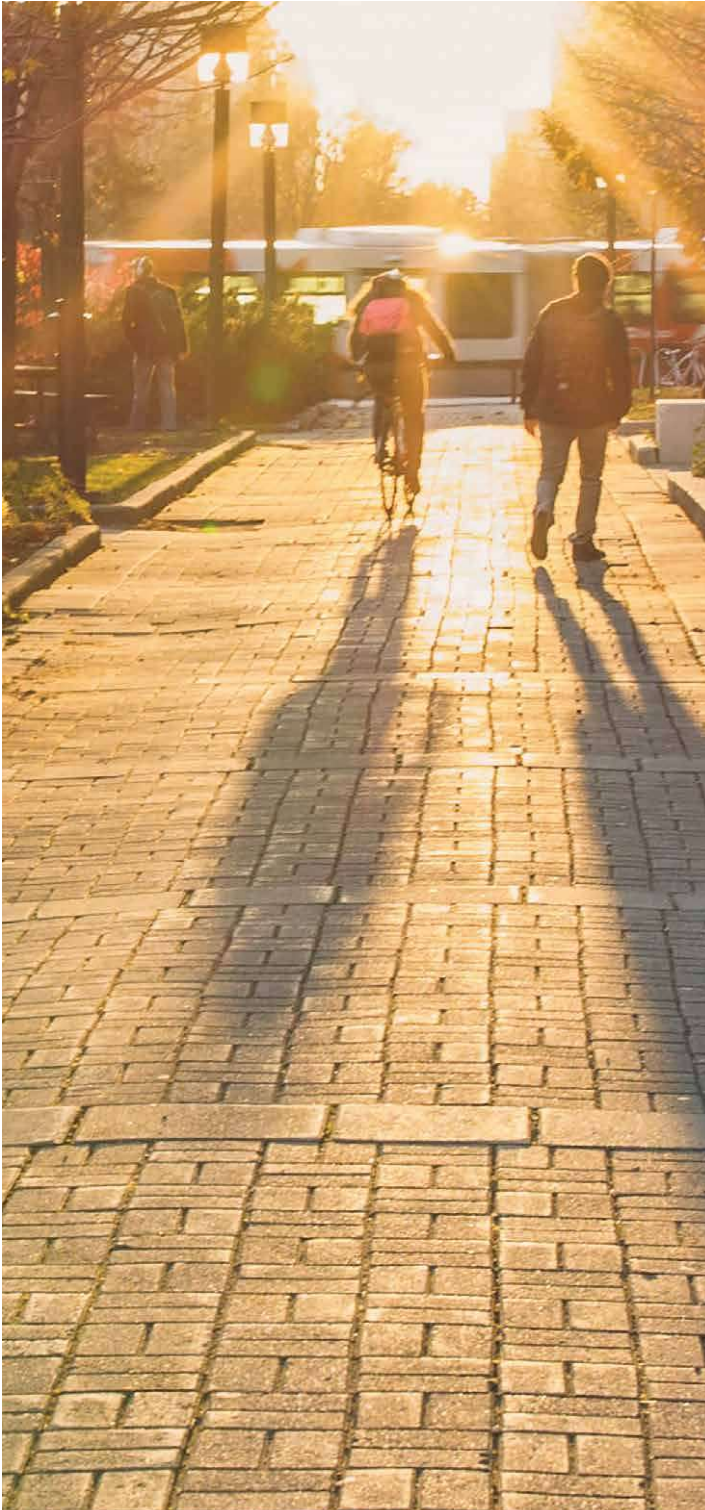
COACHING

Étudiante de 1er cycle—relation avec un enseignant

Après un conflit avec un assistant d'enseignement, une étudiante ne savait pas comment s'adresser au professeur pour lui faire part de ses craintes. L'assistant lui aurait fait des remarques qui suggéraient un préjugé au sujet de l'aptitude académique de l'étudiante. Nous avons fait des suggestions pour expliquer la situation au professeur de façon factuelle et objective. L'étudiante nous a rapporté que la situation s'est réglée par un changement de section.

3. Exemples de dossiers traités

Le Bureau de l'ombudsman peut aussi intervenir pour faciliter la communication et chercher à résoudre un problème ou pour faire l'examen d'une plainte après que la personne a épuisé les recours.



PASSERELLE DE COMMUNICATION

Étudiant de 1er cycle—assurance dentaire

Un étudiant avait un besoin urgent de soins dentaires, mais son nom n'apparaissait pas sur la liste des étudiants couverts par l'assurance dentaire. Cet étudiant avait payé ses frais d'inscription et tenté de communiquer avec les services de son association étudiante. Nous nous sommes adressées au coordinateur du programme d'assurance qui a vérifié que les frais avaient été payés et communiqué l'information à l'assurance.

RÉSOLUTION DE PROBLÈME

Étudiante de 2e cycle—frais d'inscription (2018-280)

Une nouvelle étudiante s'était retirée de ses cours et absente du Canada à cause de raisons personnelles. Elle nous a expliqué qu'elle l'avait fait avant la date limite pour recevoir un crédit de ses frais d'inscription. Pourtant, ce crédit ne lui avait pas été accordé. Elle avait fait un suivi avec sa faculté à son retour. Elle avait ensuite fait appel auprès de la faculté, mais en vain parce que le retrait avait été effectué après le retour de l'étudiante, un mois après la date limite pour obtenir le crédit. Une enquête de l'ombudsman auprès de l'administration a permis de clarifier que l'étudiante avait reçu par erreur deux numéros d'étudiant différents et qu'elle s'était retirée avant la date limite. Elle a reçu un remboursement de ses frais d'inscription.

EXAMEN DE PLAINTE FORMELLE

Étudiant de 1er cycle—retrait de programme

Un étudiant nous a demandé un examen de son dossier après avoir fait appel au Comité d'appel du Sénat (CAS) de ses résultats scolaires. Nous avons écouté l'étudiant et révisé le dossier d'appel sans identifier de vice de procédure au niveau de la faculté ou du Sénat. Nous avons redirigé l'étudiant vers des ressources académiques pour qu'il explore ses options de réorientation et de bonification.



4. PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES EN 2018-2019 ET RECOMMANDATIONS

4.A. Étudiants internationaux : identification et résolution proactive de problèmes

Durant l'année 2018-2019, plusieurs étudiants internationaux finissants ont pris contact avec nous, y compris des étudiants de 2^e ou 3^e cycle, qui nous faisaient part de problèmes parfois graves qu'ils n'avaient pas rapportés à l'Université pendant leur parcours académique. Les deux situations les plus problématiques comprenaient une allégation de racisme et une autre de harcèlement psychologique sur la durée du parcours des étudiants. Nous avons également reçu une question de la part d'un administrateur facultaire sur l'existence de lignes directrices pour favoriser l'identification et la résolution de problèmes de façon proactive dans le cadre des études supérieures.

Je traite plus en détail des thématiques liées aux études supérieures dans la section 4.B. Je tiens ici à souligner que les deux exemples d'allégations graves qui n'avaient pas été rapportées à l'Université ont eu les conséquences suivantes : manque d'occasions de résoudre la situation, de clarifier tout malentendu entre l'étudiant et le superviseur ou de corriger tout manquement aux règlements de l'Université; difficultés pour traiter de la situation plus tard par manque de données fiables; détérioration de la santé mentale de l'étudiant sur plusieurs mois. Les occasions perdues peuvent avoir des répercussions sur les étudiants ainsi que leur professeur ou même les autres personnes avec qui ils travaillent.

Il est donc important d'identifier certaines des raisons qui peuvent pousser des étudiants internationaux à ne pas identifier des problèmes de façon proactive. Elles comprennent : un manque de connaissance des ressources disponibles, un manque de compréhension des processus à suivre, des différences culturelles sur la pertinence de discuter d'une relation étudiant-professeur avec une tierce personne, la peur de se renseigner sur les options auprès de l'administration (conseillers académiques, directeurs de programmes, bureaux des études) sans assurance de confidentialité; pour les étudiants des cycles supérieurs en particulier : la peur de perdre leur superviseur et leur financement, de ne pas pouvoir terminer leur programme ou de ne

pas pouvoir renouveler leur visa.

Le Bureau international a également identifié des besoins spécifiques d'orientation et de prévention pour préparer les étudiants internationaux à mieux comprendre le milieu universitaire canadien. Le Bureau de l'ombudsman participera à la rentrée 2019 à un atelier d'orientation sur les droits et responsabilités des étudiants et sur les ressources à leur disposition. Pour être efficace, l'orientation doit aussi être continue et intégrée dans les messages que les étudiants reçoivent de leur faculté et de leur unité académique pendant tout leur cheminement académique.

En particulier, pour favoriser l'identification et la résolution constructive des problèmes, il est important que les facultés, les unités académiques, les services de soutien et les associations étudiantes aient à leur disposition de l'information claire sur les diverses options et ressources de résolution de problèmes au sein de l'Université et qu'elles la distribuent à leurs étudiants de façon proactive sous diverses formes (site web, brochure, affiche, courriel cyclique ...).



RECOMMANDATION :

Il va sans dire que les étudiants internationaux ne sont pas les seuls à ne pas bien comprendre les mécanismes et ressources disponibles. Une université est un environnement complexe, et il est important que l'administration, les unités académiques et les associations étudiantes développent certains messages en commun pour faciliter la communication des options et services. Vu le foisonnement d'information déjà disponible sur les pages web de l'Université et des associations étudiantes, il ne s'agit pas d'ajouter à la quantité d'information, mais plutôt de faciliter l'accès à la navigation.

Pour aller dans ce sens, je recommande la création d'une feuille de route générique et succincte à l'intention de tous les étudiants sur le thème : « J'ai un problème, à qui dois-je m'adresser? » qui identifierait les bureaux principaux pour les questions administratives et académiques touchant tous les étudiants ainsi que les services de soutien académique, et les bureaux avec lesquels prendre contact à l'intérieur et à l'extérieur de leur faculté pour la résolution de conflits et le traitement de plaintes.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« Feuille de route pour étudiants internationaux : Sous le leadership de la vice-provost aux affaires académiques, un groupe de travail sera mis sur pied cet automne pour répondre à cette recommandation. Son mandat sera d'évaluer les renseignements à l'intention des étudiants internationaux déjà disponibles dans les divers secteurs, de déterminer quels autres renseignements devraient être inclus et de consolider le tout en format électronique, facile à naviguer pour les étudiants. Le groupe de travail sera composé de représentants de mon secteur, dont le Bureau international et le Registraire, ainsi que de quatre administrateurs aux études de premier cycle et aux études supérieures des facultés, et d'un représentant de la Direction générale des communications. Le Cabinet de la vice-provost, affaires académiques coordonnera les travaux du groupe et s'engage à vous tenir au courant des développements. »



4.B. Étudiants des cycles supérieurs : supervision et accommodements

En 2018-2019, nous avons observé plusieurs problématiques touchant à la supervision des étudiants en maîtrise ou en doctorat, en particulier lors de la préparation d'une thèse. Les questions de supervision soulevées par les étudiants ne sont pas mises en évidence par nos statistiques puisque ces étudiants venaient en général s'informer sur d'autres questions parallèles, mais une analyse des thèmes soulevés dans certains dossiers nous amène à relever quelques points importants.

Nous avons mentionné à la section 4.A les cas (séparés) de deux étudiants internationaux des cycles supérieurs voulant déposer une plainte de harcèlement après la fin de leur diplôme et les problèmes de santé mentale que la situation leur aurait causés pendant leur parcours scolaire. Au moment de la rédaction de ce rapport, nous travaillons également sur un dossier qui s'inscrit dans les problématiques que nous soulevons ici sur l'encadrement et les accommodements relatifs aux étudiants affectés par des questions de santé mentale pendant leur travail de recherche.

Nous avons aussi rencontré des étudiants qui se sont retrouvés très isolés pendant la rédaction de la thèse et d'autres ayant fait face à des difficultés ou des retards à la suite d'un changement de directeur de thèse. Nous avons enfin reçu des questions de deux membres du personnel de facultés différentes recherchant des lignes directrices et des outils pour aider à la résolution de conflits entre professeur et étudiant.

D'une part, nous avons remarqué qu'il n'existe pas de règlement ou de lignes directrices de l'Université précisant les responsabilités des étudiants et directeurs de thèse dans la relation de supervision. Cela est dû en partie à des différences de pratique entre les disciplines académiques. Par exemple en sciences, les étudiants travaillent souvent en équipe ou en laboratoire; certains rencontrent leur superviseur chaque semaine. Dans d'autres disciplines, les rencontres (en personne ou en ligne) ne se font pas nécessairement à la même fréquence.

Mais lorsque des problèmes se posent, il n'existe pas de balise claire au niveau de l'Université pour qu'un étudiant sache quelles sont les responsabilités des autres parties à une relation de supervision et quelles ressources peuvent l'aider à régler les différends avant qu'ils ne deviennent plus sérieux. (Voir 4.B.1)

D'autre part, nous avons remarqué que les étudiants vivant des situations d'incapacité, en particulier des troubles de santé mentale ou physique chroniques, sont plus susceptibles de rencontrer des obstacles au cours de leur parcours académique. Nous discutons dans la section 5.A de l'importance de terminer et de publier le protocole pour soutenir les étudiants ayant un comportement à risque. Ce protocole peut s'ajouter aux outils disponibles aux unités académiques pour gérer les situations dans lesquelles des problèmes sérieux de santé mettent en péril le rendement d'un étudiant ou ses chances de terminer son programme avec succès.

Ce sera parfois l'unité académique qui remarquera un changement significatif de comportement chez l'étudiant ou à qui l'étudiant fera part de troubles de santé mentale influant sur son rendement. Cela peut mener à une situation dans laquelle l'Université a un « devoir de se renseigner », c'est-à-dire un devoir d'examiner la situation pour établir ses responsabilités en matière d'accommodement. Il est donc important que les unités académiques sachent reconnaître ces situations pour pouvoir diriger les étudiants vers les personnes et services pertinents. (Voir 4.B.2)

Il importe enfin que les structures réglementaires ne désavantagent pas ces étudiants économiquement ou académiquement. Nous avons rencontré des étudiants nous disant que des problèmes de santé mentale avaient affecté leur rendement soit en termes de qualité, soit en termes de durée de leur programme (nombre total de sessions et donc coût total pour l'étudiant). Il me semble donc important d'examiner certains aspects du Règlement II.3 sur l'inscription des étudiants des cycles supérieurs, en particulier relativement aux congés de maladie et aux dates butoirs.

4. Problématiques observées en 2018-2019 et recommandations

Le règlement dit en particulier :

« Sauf indication contraire aux dispositions des règlements du programme, l'étudiant doit s'inscrire chaque trimestre jusqu'à la fin de son programme. » (II.3.1.1.B)

« L'étudiant peut faire une demande de congé temporaire uniquement pour des raisons médicales, compassionnelles ou parentales. » (II.3.2.1)

«L'étudiant dont le congé médical ou le congé compassionnel a été approuvé reçoit une prolongation équivalente, mais ne dépassant pas un an, pour terminer les exigences de son programme. » (II.3.2.2) (non souligné dans l'original)

Le règlement ne semble pas permettre de prolongation ou de report de plus d'un an de la date butoir pour terminer un programme dans le cas où l'étudiant a pris l'équivalent d'un an de congés de maladie. Or, les demandes d'accommodement pour raisons d'incapacité doivent être traitées au cas par cas. Je pense qu'il serait donc utile de considérer le texte du règlement sur ce point, ainsi que les outils de mise en application (par exemple les formulaires de demandes de congés ou de prolongation) et la formation du personnel. (Voir 4.B.3)



RECOMMANDATIONS :

4.B.1 Je recommande de clarifier dans un règlement ou des lignes directrices les responsabilités des parties à une relation de supervision. En particulier il est important de clarifier les attentes minimales relatives au rôle de directeur de thèse quant à la fréquence des interactions et des rétroactions; les ressources disponibles aux étudiants et directeurs de thèse lorsque des problèmes surgissent entre eux; le rôle des autres parties, par exemple les autres membres du comité et les directeurs de programmes, dans la résolution des problèmes; les responsabilités lorsque l'une ou l'autre partie demande à ce qu'une relation cesse.

4.B.2 En parallèle avec mes remarques dans la section 5B, j'insiste aussi sur l'importance de développer des outils d'intervention constructive et proactive pour permettre aux unités académiques de mieux identifier les situations où un étudiant vit une situation d'incapacité qui influe sur son succès scolaire. Il s'agit en particulier de savoir reconnaître les situations où l'Université a un « devoir de se renseigner », et de diriger les étudiants vers les options et ressources pertinentes pour assurer ainsi le traitement équitable de besoins d'accommodement.

4.B.3 Je recommande d'examiner le règlement II.3 sur l'inscription aux cycles supérieurs et sa mise en application. Je recommande en particulier de considérer les questions d'inscription (y compris congé, frais d'inscription, etc.) sous l'angle des droits de la personne et des accommodements, afin de s'assurer que les pratiques en cours ne comportent pas d'obstacle discriminatoire pour les étudiants vivant certaines situations d'incapacité.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« 4.B.1 Clarifier les responsabilités des parties à une relation de supervision

Certaines informations existent déjà quant aux rôles des étudiants et des directeurs lors de la rédaction de la thèse (voir notre page Web). Par contre, le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales s'engage à revoir ce contenu. On travaillera également à identifier clairement les ressources pouvant aider à régler les différends et les étapes formelles à entreprendre si l'étudiant souhaite soumettre une plainte informelle ou formelle.

4.B.2 Développement des outils d'intervention pour étudiants vivant une situation d'incapacité qui influe sur leur succès scolaire

Nous encourageons fortement les étudiants qui requièrent des mesures d'adaptation académique à communiquer avec le Service d'accès au succès scolaire (SASS) dès que possible. Le SASS est en mesure d'évaluer, d'établir et de mettre en place les mesures d'adaptation scolaire appropriées avec respect et fiabilité pour les étudiants en situation de handicap. Cela étant dit, le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales m'indique qu'on communiquera avec le personnel des facultés pour s'assurer qu'ils connaissent bien les processus en place et pour assurer qu'ils sont en mesure de les communiquer aux étudiants.

4.B.3 : Révision du règlement II.3 sur l'inscription aux études supérieures

On m'indique que les règlements scolaires des études supérieures sont en cours de révision par le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales. Ce règlement sera revu dans le cadre de ce projet plus global au cours de l'année scolaire 2019-2020. »

4.C. Règlement 67b sur la prévention de la violence sexuelle : communication des droits et options; coordination des services

En 2018-2019, nous avons rencontré quatre étudiantes et étudiants en rapport avec le Règlement 67b sur la prévention de la violence sexuelle, y compris des étudiants ayant fait une plainte et ayant fait l'objet d'une plainte. Nous avons remarqué certaines difficultés rencontrées par ces personnes.

Une étudiante internationale ayant fait une plainte ne savait pas qu'elle pouvait être accompagnée par quelqu'un lors de sa rencontre avec l'enquêteur. Cela lui a causé de l'anxiété, d'autant plus qu'un rendez-vous de suivi auprès du service de counselling n'avait pas été prévu en coordination avec cette étape du processus. L'étudiante n'avait pas anticipé sa propre réaction, mais nous a dit aussi qu'on ne lui avait pas suggéré d'utiliser ces ressources avant une étape plus avancée du processus.

Un étudiant faisant l'objet d'une plainte ne savait pas qu'il pouvait avoir accès à certains services ou à des accommodements si le stress relié au processus influait sur son travail académique. Cet étudiant cherchait également quelqu'un qui puisse lui expliquer ce qui allait se passer pendant le processus. Il nous a dit qu'il n'avait pas été dirigé vers le Bureau des droits étudiants ou à l'ombudsman; il ne comprenait pas comment répondre aux allégations et ne savait pas quelles conséquences pouvaient s'appliquer à sa situation.

Si je rapporte ces exemples qui semblent anecdotiques, c'est que ces étudiant/es étaient jeunes et désemparés face à un processus qu'ils ne comprenaient pas et à des sentiments qu'ils n'avaient pas auparavant eu l'occasion de gérer. Il est possible qu'on leur ait donné l'information nécessaire et qu'ils ne l'aient pas retenue. Il est souvent nécessaire de répéter l'information à une étape opportune ou de l'expliquer pour qu'elle soit comprise. Mais il est possible aussi que le système ne soit pas encore suffisamment coordonné pour s'assurer que les étudiantes et étudiants comprennent leurs options. Il ne s'agit pas du travail d'un bureau

ou d'un service, mais plutôt d'un besoin de clarifier comment les différents éléments du processus et des services peuvent se compléter.

Certaines universités ont instauré au sein de leurs services étudiants (en général en dehors du Bureau des droits de la personne et en dehors des services de counselling) des rôles de « chargés de dossiers ». Ces personnes se voient confier des étudiants vivant un épisode difficile affectant leur fonctionnement, par exemple des étudiants ayant fait une plainte de violence sexuelle ou faisant l'objet d'une plainte, ou des étudiants avec des comportements à risque (voir aussi sections 4.B et 5.A). Les chargés de dossier peuvent apporter un appui temporaire à ces étudiants pour les aider à mieux comprendre leurs besoins et leurs options, et à coordonner les processus, services et accommodements administratifs ou académiques pertinents.



RECOMMANDATION :

Je ne recommande pas d'approche spécifique dans ce rapport, car je pense que le système à adopter doit être bien adapté à l'environnement et aux structures de l'Université d'Ottawa, et donc conçu en collaboration avec les différents intervenants. Je veux plutôt souligner l'importance de se pencher sur cette question et d'améliorer la communication aux parties (c'est-à-dire aux personnes déposant une plainte ou faisant l'objet d'une plainte) et la coordination des processus et services. En particulier :

- Une communication plus claire des droits des parties (les personnes déposant une plainte ou faisant l'objet d'une plainte) y compris le droit d'être accompagné
- Une communication plus claire à ces parties au sujet du processus et au sujet des services d'appui pour obtenir des accommodements administratifs ou académiques
- L'accès à une personne-ressource (ou « chargée de dossier ») pouvant aider ces étudiants à comprendre, gérer et coordonner processus, options, demandes d'appui psychologique et demandes d'accommodement.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« Concernant les deux premiers points, afin que la communication des informations importantes soit plus claire, explicite et accessible, nous travaillerons sur un dépliant informant les parties de leurs droits, y compris le droit d'être accompagné, ainsi que sur le processus, les accommodements et les ressources pouvant leur venir en aide (administratifs et/ou académiques), telle que le Centre des droits étudiants, le SASS, les syndicats, etc. Ce dépliant pourra être remis lors d'un dépôt et de la réception d'une plainte formelle. Une section sur le site web pourra également être ajoutée, afin que l'information soit accessible à tous.

Sur le dernier point, outre diriger les parties vers les services qui peuvent directement offrir du soutien, tels que le Centre des droits étudiants et les syndicats, nous allons considérer les étapes/procédures que nous suivons à l'intérieur du Bureau des droits de la personne, afin d'assurer l'accès à une personne-ressource en ce qui concerne la coordination des processus, ainsi que de différentes demandes d'appui et d'accommodement.

Ces observations seront également prises en considération lors de la révision du Règlement 67b, actuellement en cours. »

4.D. Normalisation des notes: clarification des « définitions de rendement »

Le Règlement 9.1 sur la normalisation des notes dit :

« L'utilisation d'une distribution préétablie (statistique ou autre) en vue de déterminer l'attribution de notes est contraire aux principes d'évaluation préconisés par le Sénat.

Les facultés doivent prendre les dispositions requises pour s'assurer que les membres du corps professoral attribueront des notes reflétant fidèlement les définitions de rendement établies au barème officiel d'évaluation. (non souligné dans l'original)

Lorsqu'une faculté estime que l'attribution des notes dans un ou plusieurs cours n'est pas conforme au barème officiel d'évaluation ou aux dispositions facultaires prises en vue de son application, la faculté peut utiliser tout correctif jugé approprié, à condition, toutefois, qu'aucun correctif n'ait pour effet de diminuer toute note qui aurait été communiquée à un étudiant. »

Les facultés indiquent qu'elles font en général un usage rare du correctif permis dans le troisième paragraphe. Elles l'utilisent pour modifier les notes à la hausse ou à la baisse dans les cas où un professeur aurait appliqué le barème incorrectement. Les étudiants comprennent en général que les professeurs ne sont donc pas autorisés à distribuer des notes arbitrairement selon une « courbe » préétablie. Mais ils comprennent moins bien le processus qui permet de corriger la distribution des notes en fin de trimestre.

Cette question est importante parce que le « barème officiel d'évaluation » (mentionné au deuxième paragraphe du règlement 9.1) figure dans le Règlement 10 sur le système de notation, mais il ne comporte pas les « définitions de rendement » que doivent respecter les facultés et professeurs en appliquant le règlement 9.1. Cette question est particulièrement importante dans la Faculté de droit-section de Common Law qui a adopté un processus systématique pour l'application du correctif des notes à la fin des cours.

En 2018-2019, l'ombudsman a soulevé — auprès de l'Université et auprès de la Faculté de droit-section de Common Law — la question de ces « définitions de rendements établies au barème officiel ».

- La faculté nous a communiqué les définitions suivantes (qui ne sont pas disponibles sur le site web) : « A+ exceptionnel; A et A- excellent; B+ et B très bien; C+ et C bien; D+ et D passable».
- L'Université indique qu'il n'existe pas actuellement de libellé des définitions s'appliquant à l'ensemble des facultés.

RECOMMANDATIONS

4.D.1 Je recommande que la Faculté de droit-section de Common Law publie sur son site web les définitions qu'elle applique.

4.D.2 Je recommande que l'Université clarifie et publie les « définitions de rendement établies au barème officiel » [voir Règlement 9.1] s'appliquant à toutes les facultés.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« 4.D.1 La vice-provost aux affaires académiques a apporté cette question à l'attention de la vice-doyenne aux études du programme anglophone de Common Law. Elle communiquera à nouveau avec les deux vice-doyens aux études de la section de Common Law cet automne afin d'assurer un suivi à ce dossier.

4.D.2 Cette problématique a été discutée lors de la réunion des vice-doyens aux études du premier cycle du 7 mars 2019 et ensuite quelques discussions ont eu lieu avec un groupe plus restreint formé de quelques vice-doyens et de la registraire. La question sera abordée cet automne au Conseil des études du premier cycle. »



4.E. Milieu de travail : santé mentale et outils de résolution de conflits

Le mandat de l'ombudsman s'étend aux employés, y compris le personnel enseignant, sauf pour ce qui relève des conventions collectives. Nous rencontrons donc en général des employés non syndiqués ou exclus, ou bien des employés, syndiqués ou non syndiqués, qui cherchent des conseils pour faire face à un conflit interpersonnel, ou qui ont épuisé les recours disponibles à l'Université.

En 2018-2019, nous avons rencontré 36 membres du personnel. Les personnes qui sont venues nous voir étaient surtout des membres du personnel de soutien, syndiqués ou pas. Certains cherchaient de l'information générale. Par exemple certaines personnes ne savaient pas qu'elles étaient syndiquées ou qu'elles pouvaient s'adresser à leur syndicat au sujet de leurs préoccupations; une personne pensait que les questions concernant sa relation avec sa superviseure étaient en dehors des attributions du syndicat.

Dans ce cas, nous offrons de l'information. Au besoin nous pouvons aussi offrir des conseils pour aider à cerner les enjeux et les ressources, ou pour aider à développer des outils de communication qui désamorcent les conflits.

Nous avons aussi rencontré des personnes qui vivaient des situations particulièrement difficiles. En 2018-2019, des personnes de trois unités différentes sont venues nous voir après avoir déposé une plainte de harcèlement, certaines contre leur gestionnaire et d'autres contre une autre personne. Ces situations sont difficiles à gérer – pour les employés et l'institution – pour plusieurs raisons.

Si la plainte est non recevable ou s'avère non fondée, l'employé qui vit un conflit a du mal à se sentir soutenu par l'institution et à faire confiance à ses processus. Si la plainte est fondée et que des mesures sont prises pour intervenir auprès du ou de la gestionnaire, cela ne veut pas dire que la situation de l'employé s'améliore complètement d'un jour à l'autre. Par exemple, il peut exister en parallèle des questions de performance à améliorer lorsqu'un autre gestionnaire prend la relève.

Ces employés nous ont parlé de difficultés de santé mentale qu'ils attribuent à leur milieu de travail. Cela n'est pas unique à l'Université puisqu'une étude publiée en 2018 par la Commission de la santé mentale du Canada rapporte qu'environ 70% des participants à cette étude ont identifié leur expérience en milieu de travail comme ayant eu des répercussions sur leur santé mentale, et des problèmes de santé mentale comme pouvant avoir une influence sur leur rendement ou leur carrière.³

Les recours formels reposent sur des définitions précises qui ne concordent pas toujours avec ce que la personne ressent dans une situation donnée. Les employés qui se retrouvent isolés au sein de leur unité de travail sont ceux qui ont le plus de difficultés à surmonter ces étapes difficiles, même s'ils sont soutenus par leur syndicat et leurs proches. Ils peuvent se sentir perdus dans un processus qui ne règle pas forcément tous les obstacles à leur pleine participation. Leur santé mentale peut être affectée de façon significative, et la situation peut affecter aussi les personnes avec qui ils travaillent.

³Commission de la santé mentale du Canada, Morneau Shepell (Juin 2018), Comprendre la santé mentale, la maladie mentale et leur incidence en milieu de travail, <https://www.morneaushepell.com/permafiles/91413/comprendre-la-sante-mentale-la-maladie-mentale-et-leur-incidence-en-milieu-de-travail.pdf>

COMMENTAIRES DE L'OMBUDSMAN :

Nous avons remarqué que les personnes qui pouvaient le mieux gérer ces étapes difficiles étaient celles qui se sentaient appuyées par leurs collègues de travail ou par des gestionnaires qui connaissent leur travail et leur potentiel. Ces personnes se disaient optimistes de pouvoir reconstruire une expérience de succès et une relation de confiance dans leur milieu de travail.

Ayant une vision, pour le moment, très partielle des dynamiques de relations de travail à l'Université, je ne fais pas de recommandation particulière mais je tiens à souligner l'importance de deux approches de prévention, qui je pense existent, à l'université, mais qu'il est important de rendre accessibles dans les périodes de conflit :

- Le développement de relations de mentorat à l'intention des employés, des superviseurs et des gestionnaires
- La divulgation auprès du personnel, des superviseurs et des gestionnaires de formations et d'outils de communication servant à désamorcer les conflits.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« Un bris de confiance affecte le niveau d'engagement des personnes à l'égard de leur travail et des autres personnes dans leur environnement. Nous croyons que le recours au programme de coaching géré par les Ressources humaines serait un moyen d'accompagnement professionnel pertinent pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences ou l'amélioration des compétences existantes. (<https://www.uottawa.ca/ressources-humaines/apprentissage/coaching>)

De plus, nous recommandons d'encourager le personnel et les gestionnaires à participer à des ateliers de formation sur des thèmes comme la communication et le changement. Des exemples d'ateliers qui seront offerts dans la programmation 2019-2020 de formation sont : La communication tactique (le judo verbal), la créativité visant la résolution de problèmes, Introduction à la gestion du changement (<https://web47.uottawa.ca/fr/lrs/>). »



4.F. Décisions du Comité d'Appel du Sénat et des facultés : communication des raisons

L'un des principes de l'équité procédurale est de donner la raison d'une décision, surtout si cette décision est un refus. Il est parfois difficile de donner une raison précise, par exemple si une personne fait une demande qui ne correspond à aucun critère d'appel ou d'accommodement, il se peut qu'on se retrouve à dire qu'il n'y avait aucun motif pour accorder la requête. Mais en général il est possible et nécessaire de communiquer la raison spécifique ou principale qui a donné lieu à la décision.

Par exemple, si un étudiant demande un retrait de cours et soumet des documents médicaux d'ordre général, il n'est pas suffisant ni exact de dire qu'il n'y avait aucun motif pour accorder la requête. Par contre, il peut s'avérer que la documentation médicale ne correspond pas à la période du cours ou aux dates d'examens. Dans ce cas, la raison est que la documentation apportée n'est pas suffisante pour appuyer la requête pour le semestre en question.

La communication des raisons d'une décision est essentielle au niveau du comité d'appel du Sénat (CAS) puisque ce comité prend des décisions finales au nom de l'Université. J'ai pourtant rencontré des étudiants qui avaient reçu une décision du CAS sans qu'elle précise une raison. Lorsqu'on a rédigé un appel de plusieurs pages avec documents à l'appui, il est pour le moins déconcertant d'obtenir une décision indiquant simplement que l'appel était sans motif.

Cette communication des raisons est importante également au niveau des facultés et départements qui prennent des décisions affectant le cheminement des étudiants, leur relevé de notes et leurs frais d'inscription. De fait, de nombreuses décisions facultaires indiquent la raison de la décision, mais j'ai également rencontré des étudiants qui n'avaient reçu de raisons de la part de leur faculté qu'en réponse à leur appel au Sénat.

La communication de raisons est un élément essentiel pour que l'institution puisse prendre des décisions justes. En effet, lorsqu'on comprend les raisons d'une décision, on peut l'accepter. Ou bien on peut apporter

des éléments pertinents si on décide de faire appel. J'ai remarqué d'autre part qu'un certain nombre de ces étudiants ne présentaient pas de motifs suffisants ou pertinents pour se voir accorder un appel. Il aurait été préférable pour eux, pour leur faculté et pour le CAS que cela soit clarifié à une étape antérieure par l'expression claire de la raison de la décision.

RECOMMANDATION :

Pendant 2018-2019, j'ai demandé à l'Université que les membres du CAS identifient dans leurs décisions la ou les raisons principales quand un appel n'est pas accordé. J'encourage aussi les facultés à continuer d'inclure la ou les raisons principales dans la communication de leurs décisions.

RÉPONSE DE L'UNIVERSITÉ

« Les membres du CAS sont sensibles au fait que les étudiants et les facultés doivent comprendre les raisons qui motivent les décisions rendues par le Comité. Depuis quelques années des efforts sont faits à ce chapitre et les membres souhaitent continuer à améliorer le processus. Merci pour cette recommandation.

Lorsque les circonstances s'y prêtent, le CAS précise dans sa décision le motif principal pour lequel l'appel est accueilli ou rejeté. Cela dit, il est important de préciser que lorsque le CAS confirme une décision facultaire et que celle-ci est détaillée, raisonnée et exempte de vices de procédure, l'absence de motifs permettant de renverser la décision est la raison principale de la décision. Nous soulignons également que les étudiants ont toujours l'opportunité d'être entendus devant le CAS. Lors des réunions, les membres du CAS échangent avec les étudiants et leurs représentants. Cet échange permet aux étudiants d'avoir des réponses à leurs questions, de voir les préoccupations des membres et de comprendre leur décision ultérieurement.

Enfin, nous allons continuer à sensibiliser les facultés sur l'importance d'expliquer et de motiver leur décision. »

5. SUIVIS DES QUESTIONS SOULEVÉES DANS LES RAPPORTS PRÉCÉDENTS

TRAVAUX EN COURS

5.A. Développement d'un protocole pour répondre aux situations où un étudiant a un comportement qui pose un danger pour lui-même ou pour autrui

Dans un rapport antérieur, l'ombudsman avait soulevé la question du soutien aux étudiants manifestant des comportements à risque, y compris des questions d'équité procédurale dans les situations où le comportement de l'étudiant peut donner lieu à des interventions affectant son parcours académique.

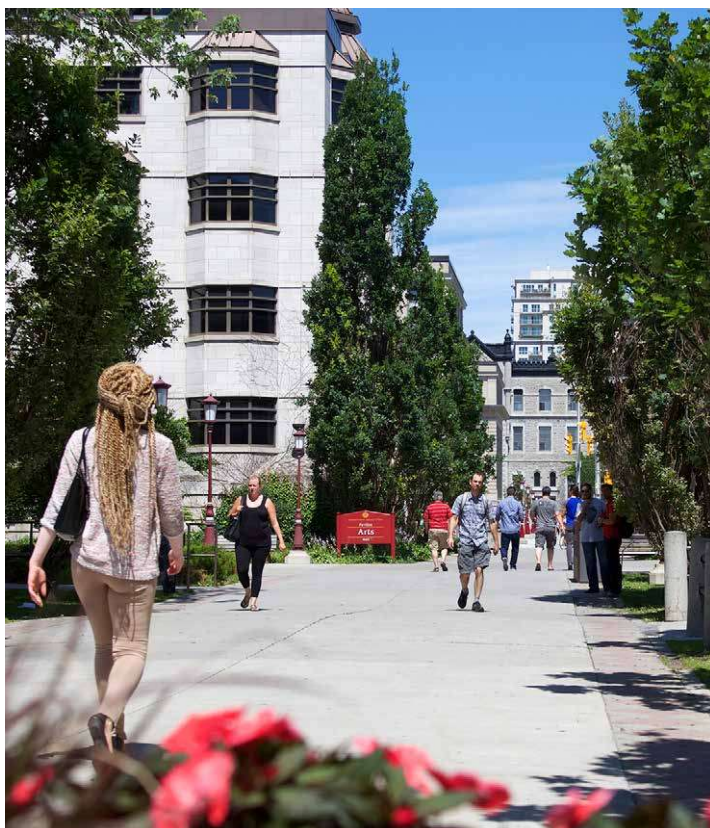
En janvier 2019, l'ombudsman a eu l'occasion d'apporter des commentaires sur une ébauche d'un protocole pour répondre à ces situations. Le document présente un processus d'intervention progressive et non disciplinaire pour guider les professeurs, chefs de département et bureaux des doyens dans l'apport de soutien à l'étudiant, y compris la possibilité d'un retrait volontaire ou involontaire des cours auxquels l'étudiant est inscrit.

COMMENTAIRES APPORTÉS PAR L'OMBUDSMAN SUR L'ÉBAUCHE (JANVIER 2019) :

- Séparer clairement ces lignes directrices qui portent sur un processus non disciplinaire de tout règlement visant à apporter des sanctions disciplinaires
- S'assurer qu'à chaque étape dans la progression d'une situation on discute avec l'étudiant des options de soutien, des possibilités d'accommodement et de l'option d'un congé volontaire (absence temporaire ou retrait des cours)
- Établir des processus d'appel et de révision des décisions dans le cas d'imposition d'un congé ou d'un retrait involontaire
- Identifier une unité responsable de maintenir des statistiques sur ces interventions et d'en rapporter au Sénat

MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2019) :

« Le service de Vie étudiante embauchera cet automne un gestionnaire de cas pour appuyer les services et les facultés dans la gestion des dossiers d'étudiants à risque. Cette personne aura comme dossier prioritaire la création du protocole pour les étudiants démontrant un comportement qui pose un danger pour sa personne ou pour autrui. Une ébauche du protocole vous sera soumise pour commentaire d'ici la fin du semestre en cours. »



5.B. Mémoires de maîtrise

À la suite d'une question soulevée par l'ancienne ombudsman en 2016-17 sur les mémoires de maîtrise, l'Université a mis sur pied un groupe de travail pour revoir plus complètement les questions liées à l'encadrement des mémoires (à la différence des thèses) dans toutes les facultés.

La question de l'ombudsman portait en particulier sur les crédits financiers — s'appliquant dans certaines situations aux étudiants terminant une thèse en début de session — car ces crédits ne s'appliquent pas dans le cas d'étudiants terminant un mémoire.

MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (MARS 2019)

« Une analyse des processus suivis par chacune des unités scolaires a été complétée pour mieux comprendre les divergences entre ceux-ci. Par la suite, un groupe de travail a été formé pour évaluer l'ensemble des données et a soumis des recommandations au Conseil des études supérieures (CÉS).

Le CÉS a évalué les recommandations soumises par le groupe de travail. Après discussion, il a été convenu de :

- Apporter des clarifications à la page Web portant sur les dates importantes pour éliminer le vocabulaire « version finale du mémoire » [qui portait à confusion]
- Développer ce printemps un règlement académique qui permettra d'encadrer les pratiques quant à la rédaction et l'évaluation d'un mémoire. »

QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES SOULEVÉES PAR L'OMBUDSMAN (AUTOMNE 2018):

Un étudiant qui ne rend pas son mémoire avant la fin de la session précédente (et qui a la permission de continuer) se réinscrit dans le cours à la nouvelle session et paie les droits d'inscription correspondant à la durée complète de la session.

Les étudiants qui se sont adressés à nous ont soulevé deux questions :

- La clarification des responsabilités de l'étudiant et du superviseur dans le cadre du mémoire.
- Les frais encourus lors d'une soumission retardée due à des circonstances hors de leur contrôle, par exemple une raison de santé ou autre circonstance exténuante, ou un problème de communication avec le superviseur

J'AI DEMANDÉ À L'UNIVERSITÉ :

- **une mise à jour sur l'avancement des travaux du groupe de travail sur l'encadrement des mémoires**
- **de considérer les situations où une période de maladie (courte ou plus longue) retarde la remise des travaux en fin de session : dans quelles circonstances peut-on différer le dépôt du mémoire sans réinscription et sans frais supplémentaires?**

MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2019)

« On me confirme qu'un nouveau règlement académique sur l'encadrement des mémoires a été rédigé et sera soumis au Conseil des études supérieures et au Sénat pour approbation au cours de l'année 2019-2020. Vous nous avez également demandé de considérer les situations où une période de maladie retarde la remise des travaux en fin de session. Le Cabinet de la vice-provost aux études supérieures et postdoctorales m'indique que les raisons pour différer le dépôt du mémoire sans réinscription et sans frais supplémentaires pour raison de maladie sont les mêmes que pour la remise de travaux de fin de session dans un cours régulier. Donc, les demandes de note différées dans le cadre de la soumission du mémoire sont sujettes au Règlement académique II – 5 : Examens et évaluations aux études supérieures / 5.3 : Évaluation différée. »

5.C. Révision des règlements et procédures concernant les droits de la personne

Lors de la publication du dernier rapport de l'ombudsman, l'Université avait entamé un processus de révision du Règlement 67a sur la prévention du harcèlement et de la discrimination, et des procédures 36-1 (plaintes déposées par les étudiants) et 36-2 (plaintes déposées par les employées). L'objectif est de les harmoniser à la lumière de décisions récentes du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et du nouveau Règlement 67b sur la prévention de la violence sexuelle. L'ombudsman a offert d'apporter des commentaires sur les changements proposés.

MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2019):

« Dans son annonce du 19 mars 2019, le gouvernement de l'Ontario a exigé que les universités procèdent à une révision de leur politique en matière de violence à caractère sexuel. Suivant cette directive, le Bureau des droits de la personne (BDP) a amorcé le processus de révision du Règlement 67b sur la prévention de la violence sexuelle. Le BDP a d'abord consulté le Comité permanent en prévention de la violence sexuelle pour apporter certaines mises à jour des titres et des ressources, ces changements étaient mineurs. Maintenant que les étudiants sont de retour, le BDP s'engage à consulter la communauté de façon plus large afin d'apporter des changements plus substantifs au Règlement 67b. Le Règlement 67a devra également être révisé et le BDP verra à l'harmonisation de ces deux règlements et des procédures connexes. Le BDP proposera également une amalgamation des Procédures 36-1 et 36-2 afin de simplifier les processus pour déposer une plainte sous le Règlement 67a. »

TRAVAUX COMPLÉTÉS

5.D. Accessibilité : procédure sur les accommodements académiques

En février 2018, le Bureau des gouverneurs de l'Université d'Ottawa a adopté le Règlement 119 sur l'accessibilité. À l'automne 2018, l'ombudsman a apporté des commentaires sur une ébauche de la procédure d'accommodement et souligné en particulier l'importance de considérer les demandes d'accommodements rétroactifs dans les situations où des difficultés de santé mentale ont influé sur la remise de travaux ou sur la capacité de l'étudiant à entreprendre des démarches selon les dates butoirs établies par l'Université. En juin 2019, le Sénat a adopté le Règlement I-16 sur les accommodements académiques. Je suis heureuse d'avoir eu l'occasion d'apporter des commentaires avant l'adoption de ce document et remercie toutes les unités et personnes qui ont travaillé sur cet important règlement.

5.E. Processus d'appel et de révision des décisions d'admission

À l'automne 2018, le service des admissions a mis en place un processus de déclaration volontaire pour les candidats canadiens à l'admission dans certaines facultés dont le parcours scolaire aurait été affecté par des circonstances hors de leur contrôle, par exemple une maladie ou un décès. Ce processus permet de considérer ces facteurs dès la demande d'admission plutôt que lors d'une révision de la décision. D'autre part, le bureau des admissions a clarifié sur son site web le processus et les critères pour demander une révision d'une décision d'admission ou pour faire appel. Je remercie les services d'admission de leur travail sur ces questions.



5.F. Révision du Règlement 14 sur la fraude scolaire

Le règlement sur la fraude scolaire est en cours de révision pour introduire une approche pédagogique dans le cas d'une première allégation de manque d'intégrité académique envers un étudiant de première année. Je me réjouis de cette mesure, en particulier parce qu'un certain nombre d'étudiants ont de la difficulté à comprendre la mise en pratique des styles de citation.

COMMENTAIRES DE L'OMBUDSMAN :

Avant leur arrivée à l'Université d'Ottawa, les étudiants n'ont pas nécessairement eu l'occasion de rédiger des travaux nécessitant la compréhension des styles de citation, même s'ils nous arrivent en 2e ou 3e année, ou s'il s'agit d'étudiants commençant des études supérieures. Une approche disciplinaire crée parfois une réaction d'anxiété, de honte ou de perte de confiance que certains étudiants ont du mal à surmonter.

Je tiens donc à souligner aussi l'importance de continuer à identifier les styles de citation en début de semestre à tous les niveaux d'étude et de favoriser l'accès proactif aux services de soutien tels que le Centre d'aide à la rédaction des travaux universitaires (CARTU) par les étudiants de tous les niveaux.

Par ailleurs, j'ai demandé une mise à jour sur le processus d'encadrement des membres des comités d'enquête et des délégués des doyens pour assurer une application cohérente du règlement et de ses interprétations par les différentes facultés.

MISE À JOUR DE L'UNIVERSITÉ (ÉTÉ 2019):

« Les modifications au règlement sur la fraude scolaire pour inclure l'approche pédagogique sont présentement en cours d'approbation par les instances décisionnelles du Sénat. On prévoit obtenir l'approbation finale du Sénat en octobre 2019. On m'informe qu'un module obligatoire sur la fraude scolaire à l'intention de tous les

étudiants en première année est présentement en développement par le Service d'appui au succès scolaire (SASS) et par le Centre d'aide à la rédaction des travaux universitaires (CARTU), en collaboration avec les membres du groupe de travail sur la fraude scolaire présidé par la vice-provost aux affaires académiques. On prévoit lancer ce module comme projet pilote à l'automne 2020. Une fois ce module lancé, le groupe de travail se penchera sur l'élaboration de formations à l'intention des membres des comités d'enquête et des délégués des doyens pour assurer une application uniforme du règlement par les différentes facultés. »

5.G. Clarification du Règlement 10.3 sur la révision de note

En juin 2019, le Sénat a adopté des clarifications au processus de révision de note portant sur les dates butoirs, la démarche à suivre lorsque le professeur n'est pas disponible à la première étape, et les révisions de notes dans le cas de travail en groupe. Je remercie l'Université du travail effectué sur ces questions, ainsi que le Centre des droits étudiants qui avait également apporté des commentaires sur ce règlement.



ANNEXE A : AUTRES STATISTIQUES SUR NOS SERVICES

8. Langue officielle d'usage

Langue officielle d'usage	Français	Anglais
Toutes les personnes qui nous ont consultés	39,72%	60,28%
Étudiants qui nous ont consultés	27,05%	72,95%
Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2018)*	30%	70%

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

9. Étudiants – appartenance facultaire (total 335)

Faculté	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2018)*
Arts	11%	11,9%
Common law	3,3%	2,9%
Droit civil	0,6%	2,1%
École de gestion Telfer	5,1%	11%
Éducation	4,5%	5,2%
Génie	10,4%	14,4%
Médecine	4,8%	5,5%
Sciences	4,5%	12,4%
Sciences de la santé	7,2%	10,8%
Sciences sociales	20%	23,7%
Inconnue	28,6%	---

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



10. Étudiants – niveau d'étude (total 335)

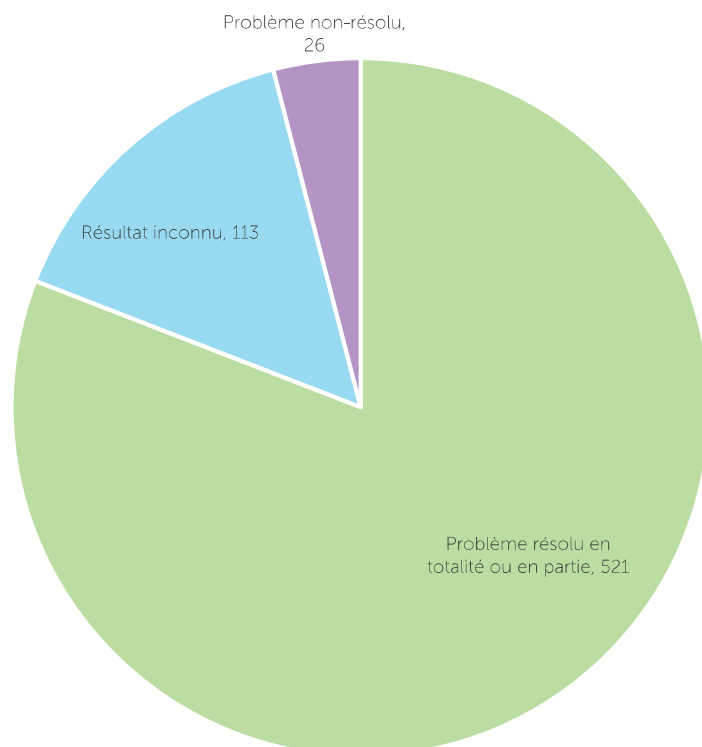
Niveau d'étude	Étudiants qui nous ont consultés	Étudiants inscrits à l'Université d'Ottawa (automne 2018)*
1er cycle	74,3%	84,1%
Maîtrise	10,4%	10,7%
Doctorat	6,3%	4,6%
Inconnu	9%	--
Autre	--	0,6%

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

11. Étudiants – catégories (total 335)

	Temps plein	Temps partiel	Non inscrit	Ancien	Spécial	Inconnu	Total
Nombre d'étudiants	261	9	15	21	7	22	335

12. Résultats sommaires - dossiers fermés (total 650)



36 retraits de la demande par le demandeur
23 refus d'intervention (hors compétence)

Le nombre de résultats inconnus inclut également des demandes ponctuelles d'information et de conseils.

13. Rétroaction

	Oui	Non
A-t-il été facile de trouver le Bureau de l'ombudsman?	19	5
Avez-vous reçu une réponse rapide à votre courriel ou message téléphonique ou lettre?	21	3
Avez-vous reçu une explication claire du rôle du Bureau de l'ombudsman?	20	4
Si vous avez demandé à l'ombudsman de ne pas divulguer votre nom, est-ce que l'ombudsman a traité votre demande de façon confidentielle?	18	0
Est-ce que l'ombudsman et son personnel ont été impartiales (objectives) en traitant votre demande?	19	4
Est-ce que le Bureau de l'ombudsman vous a traité de manière juste et équitable?	18	4
Avez-vous été traité avec respect?	21	2
Communiqueriez-vous de nouveau avec le Bureau de l'ombudsman?	19	2

14. Rétroaction

Quelle attente aviez-vous au moment de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?	
Obtenir des renseignements	10
Demander des conseils	14
Faciliter la communication avec d'autres personnes	8
Déterminer si j'avais été traité de façon juste et équitable	6
Discuter des options pour m'aider résoudre le problème moi-même	11
Demander que l'ombudsman intervienne et assiste à résoudre un problème	13





Bureau de
l'ombudsman

Construire un environnement juste

